

Wijkvisie



Feijenoord



Gemeente
Rotterdam



VOORWOORD

De Wijk Feijenoord is een hele bijzondere wijk die jarenlang niet de intensieve aandacht heeft gekregen die nodig was. Het is een wijk waar van oudsher de arbeidersklasse, de zogenaamde humuslaag van de samenleving, zijn onderkomen had en heeft.

De afgelopen jaren hebben wij niet de liefde en aandacht gehad die we wel verdienen. De wijk staat al jaren op de verkeerde lijstjes, maar toch blijft intensieve aandacht en een impuls uit omdat de situatie volgens de statistieken nog net niet ernstig genoeg was.

De komende jaren wordt dat anders en vliegen de woningbouwontwikkelingen ons om de oren. Wij vinden dat er vaak gesproken wordt 'over' de bewoners in plaats van 'met' de bewoners. De intentie van 'Wijk aan Zet' is om hier verandering in aan te brengen.

Echter, veel aangekondigde grootschalige plannen lijken op veel onderdelen vast te liggen en dus kunnen de wijkraad en bewoners er niet heel veel aan veranderen. Het was én is de wens van de wijkraad ervoor te zorgen dat de wijk de liefde en aandacht van de stad nu wél krijgt en dat we in ieder geval goed geïnformeerd zijn.

Er zijn vergaande plannen voor grootschalige hoogbouw. De nieuwbouw in het Hefkwartier heeft passende proporties en sluit goed aan bij de bestaande wijkopbouw. Dit zien wij graag voortgezet in alle ontwikkelingen in de rest van de wijk. Alle gepresenteerde bouwprojecten betekenen ook de komst van veel nieuwe bewoners. De aandacht van dit moment lijkt vooral uit te gaan naar deze toekomstige bewoners van onze wijk. Deze bewoners zijn van harte welkom, maar wij willen dat de huidige bewoners niet vergeten worden.

Ons streven is in ieder geval om de communicatie met, in en over de wijk te optimaliseren. We willen ervoor zorgen dat bewoners tijdig en goed geïnformeerd worden en dat ze, daar waar ruimte is, de ruimte krijgen om hun wensen kenbaar te maken. Daarnaast gaan wij ons inzetten om het wijknetwerk zichtbaar te maken en aan elkaar te verbinden. We rekenen hierbij op een samenwerking met de Gemeente Rotterdam.

Het goed inpassen van de hoogbouw en de komst van nieuwe bewoners is een grote opgave, maar inzet op de bestaande wijk en haar bewoners mag hierbij niet vergeten worden. De wijkraad staat klaar om haar bijdrage te leveren aan dit proces en ziet uit naar een vruchtbare samenwerking met het gemeentebestuur en overige betrokken partijen en hoopt dat substantieel beter is ten opzichte van de achterliggende jaren. In dit document nemen we u mee in hoe de wijk nu is, en wat de droom van de huidige bewoners is voor de komende jaren.

Namens de wijkraad Feijenoord,

George Verhaegen

Voorzitter





INHOUDSOPGAVE

WIJKVISIE

Voorwoord	2
Inleiding	5
Wijkidentiteit	6
Staat van de Wijk	15
Netwerk en Participatie	19
SWOT	20
Ambities en Ontwikkelingen	23
Doelen	24

PARTICIPATIE BIJ STEDELIJKE OPGAVEN

Participatie bij Stedelijke Opgaven	30
--	-----------

BIJLAGEN

Bijlagen bij de Wijkvisie en Participatie bij Stedelijke Opgaven	31
---	-----------



INLEIDING

Voor de periode 2022-2026 zijn wij gekozen om de wijk Feijenoord te vertegenwoordigen. Een belangrijke functie van de wijkraad is monitoren wat er speelt in de wijk en deze ervaringen delen met de wijkmanager en de verschillende clusters. Daarnaast heeft de wijkraad een belangrijke rol in het activeren van netwerken en het vergroten van de participatie. De wijkraad kan namens de wijk adviezen geven aan het college van B&W en de gemeenteraad.

De wijkraad stelt in het begin van de verkiezingsperiode een wijkvisie op samen met haar bewoners. In onze wijk hebben wij ervoor gekozen om niet weer massabijeenkomsten te houden. We hebben ervoor gekozen een mix te gebruiken verhalen en documentatie die er lag, goed te luisteren naar wat bewoners tegen ons zeggen en ook actief ophalen. De verhalenvanger is actief in onze wijk en heeft laagdrempelig opgehaald wat er leeft; zijn verhalen vormen een basis. Daarnaast hebben we een participatieavond georganiseerd in het Huis van de Wijk en hebben we een enquête geplaatst op Mijn Rotterdam. Ook hebben we allemaal individuele gesprekken gehad met onze achterban. Al deze informatiestromen vormen dus een basis voor het opstellen van dit document. Het doel is om hiermee richting te geven aan onder andere het jaarplan waarin de concrete acties in staan. Het jaarplan is een start van een samenwerking met de Gemeente Rotterdam en partijen in en uit de wijk om zoveel mogelijk haalbare doelen te formuleren en te realiseren. We realiseren ons dat de opgave groot is en dat vier jaar te kort is om alles te realiseren, en we willen dan ook vooral een transitie in gang zetten en laten zien hoe het wel kan. In combinatie met de stedelijke opgaven vormt de wijkvisie de structuur voor aankomende vier jaar. En we kijken ernaar uit om samen met de bewoners, ondernemers, culturele instellingen, clusters, wijkmanager, raadsleden, B&W en alle betrokkenen de wijk meer liefde en aandacht te geven.





WIJKIDENTITEIT

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

Feijenoord

Wijkaart Feijenoord



De wijk Feijenoord is van oudsher een arbeiderswijk waar in de 19e eeuw de vele toegestroomde migrantenarbeiders uit het hele land in goedkope woningen werden gehuisvest. Door de havens zijn de verschillende buurten verspreid en is er meer sprake van eilandjes dan van hechte aaneengesloten buurten. Nog steeds is 90% van de woningen sociale woningbouw en veel bewoners leven van een kleine beurs en hebben moeite met rondkomen.

De wijk Feijenoord telt ruim 7.600 inwoners. Bewoners zijn jong: ruim 21% is 14 jaar of jonger en slechts 12% is 65 jaar of ouder. Zowel het opleidings- als inkomensniveau loopt achter op het Rotterdamse gemiddelde. Volgens het Wijkprofiel heeft 49% van de bewoners tussen 18 en 75 jaar geen startkwalificatie, is 26% van de huishoudens afhankelijk van een bijstandsuitkering en heeft 36% een

laag huishoudinkomen. Een groot deel van de bewoners is beperkt zelfredzaam, heeft niet de middelen om patronen te doorbreken en voelt zich daarin ook niet gezien of geholpen. Ruim 80% van de bewoners heeft een migratieachtergrond. Er zijn grote, hechte Turkse, Marokkaanse, Koerdische en Surinaamse gemeenschappen. Tussen bewonersgroepen is er weinig interactie en de gefragmenteerde ruimtelijke structuur nodigt daar ook niet toe uit.

De meeste woningen zijn van corporatie Woonstad en het grootste deel zijn kleine portiek etagewoningen zonder lift. Voor de middeninkomensgroepen zijn er nauwelijks mogelijkheden om in de wijk door te stromen of van buitenaf in te stromen in de wijk. In de achterliggende jaren is gestart met het uitbreiden van het woningaanbod: zo is het eerste deel van het Hefkwartier opgeleverd, zijn er de drijvende woningen in de Nassauhaven en - al eerder – zijn het Dillenburgblok en het Zinkerblok aangepakt.

De transformatie van arbeiderswijk naar een meer divers bewonersbestand is hiermee in gang gezet. Deze ontwikkeling wordt niet door alle bewoners als positief ervaren. Een deel van de oorspronkelijke bewoners heeft moeite met de veranderingen en voelt zich weggedrukt ten gunste van meer draagkrachtige, nieuwe Feijenoorders. In het Nationaal Programma Rotterdam Zuid is de wijk Feijenoord aangewezen als focuswijk. Dat betekent dat er extra aandacht gewenst is.

De ligging van de wijk is bijzonder, dicht bij het centrum maar tegelijkertijd wat geïsoleerd. Voor langzaam verkeer kennen de verbindingen binnen de wijk én met andere wijken veel knelpunten. Station Rotterdam Zuid en de buslijnen maken reizen van en naar Feijenoord goed te doen, maar dat wordt zowel door bewoners als bezoekers vaak niet zo ervaren.



De groeten uit...



...Feijenoord. Dit is waar gewerkt werd. Aan Blueband en Calvé, aan beton en cement. De wijk met de mooiste havens en oude gebouwen. Waar je rijdt over de Hefbrug, de Nassauhavenbrug en andere prachtige bruggen en kades. Dit is waar geleefd wordt, in de Oranjeboomstraat, het Mallegatpark. Waar we elkaar groeten op straat, waar we naar elkaar omkijken en als het kan gezellig samen in de tuin zitten. De wijk verandert en er komen nieuwe mensen wonen, in circulaire woonboten en in nieuwe huizen. Vandaag groeten we elkaar nog niet. Maar morgen?



Quotes opgehaald uit de wijk door o.a. verhalenvanger Sulaiman Osman

“Er is buiten niets te doen voor jongeren, alleen een voetbalkooi. In de winter is er helemaal geen mogelijkheid om leuke dingen te doen, tenzij er natuurlijk sneeuw ligt.”

“Uitzicht op een goed betaalde (bij)baan is voor veel jongeren (jongens en meisjes) een wens, maar gezien de realiteit eigenlijk niet haalbaar. Pizzabakker, shoarmabezorger, vakkenvuller, caissière, marktmedewerker, dat zijn de laagstbetaalde baantjes waar je net voldoende mee verdient om je mobieltje op te waarderen. Voor veel jongeren lonkt het grote geld door voorbeelden uit het criminele circuit.”

“Het is vooral een kale open weg, in de 25 jaar dat ik hier woon is er weinig veranderd.”

“Ik woonde hier 20 jaar naar de zin, maar mijn huis moest wijken voor kluswoningen. Ik woon nu in IJsselmonde, wat veel groener is, maar was toch liever in m’n wijkje gebleven.”

“In de 15 jaar dat wij hier wonen is de buurt in de ijskast gelegd.”

“Veelal brede stoepen met alleen maar tegels en minimaal groen.”

“De betere winkelcentra zijn daar gevestigd waar mensen meer te besteden hebben.”

“De Gemeente zorgt alleen voor dagelijkse oplossingen, meer niet! Bewoners zijn hierover gefrustreerd, maar ze klagen niet.”

“Veel mensen zijn gefixeerd geraakt op de bijstand. Zijn bang om hieruit te komen door eigen ervaring en/of ervaringen uit hun omgeving. Ze nemen/krijgen vooral uitzendwerk als start, verliezen door het niet goed passen in het arbeidsproces sneller hun baan, het uitzendwerk leidt zelden naar een vast contract, verdient vaak niet genoeg om alle vaste lasten te betalen en terugkeren in de bijstand is een langdurig proces van vele maanden.”

“De verschillende voorzieningen als winkels, apotheek, huisartsen, liggen ver uit elkaar. Voor nog zelfstandig wonende mensen op leeftijd en/of met een handicap is een woning met voorzieningen in de nabijheid een groot goed.”

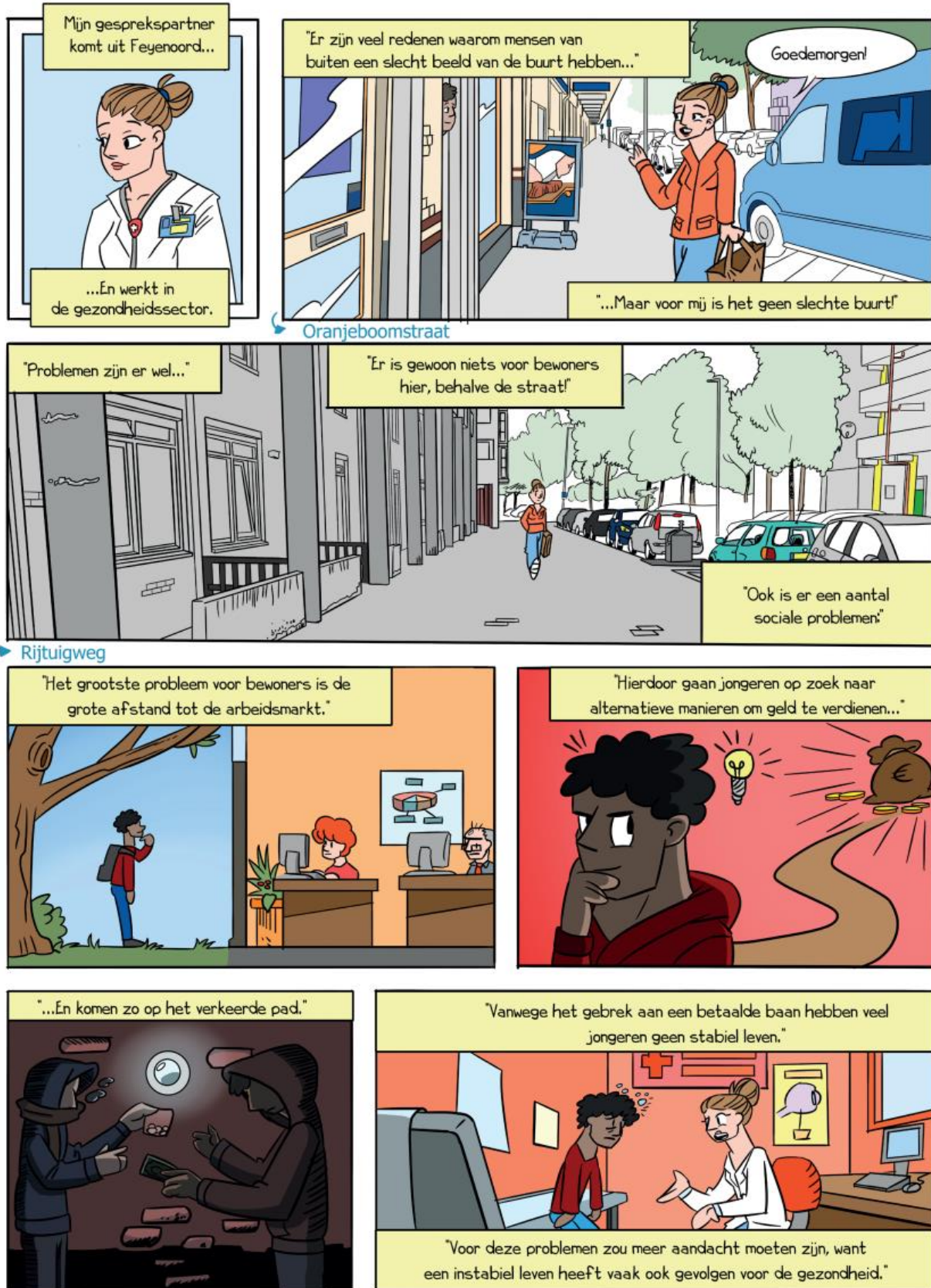
“De nieuwbouwcomplexen zijn vaak massief en afgesloten van en naar de rest van de buurt.”

“De verkeerssituatie is op veel plekken gevaarlijk en/of knullig ontworpen waardoor vaak opstoppingen ontstaan.”

“Het voortdurend ‘verdichten’ van de buurt slokt kostbare buitenruimte op. Zo is onlangs een populair speelveldje in de Stampioenbuurt volgebouwd met 7 luxe woonhuizen en wordt de speelplaats aan de Oranjeboomstraat opgeofferd voor woontoren ‘De Dukdalf’. Hier komt niets nieuws voor in de plaats. Ja, het overgebleven ministukje binnentuin bij de Stampioen krijgt nog een opknopbeurt, Maar da’s nog geen tiende van wat het oorspronkelijk was!”



"Het probleem zijn niet de mensen."





Terugblik

De wijkraad Feijenoord is in 2018 als experiment van een nieuw democratisch bestuursmodel in Rotterdam gestart. Dit nieuwe model was voor alle betrokkenen een uitdaging. Niet alleen voor de vers aantredende wijkraadsleden, maar ook voor het ambtenarenapparaat en het stadsbestuur. Het was uiteindelijk een geslaagd experiment, dat is gecontinueerd in huidige vorm. Wij vinden dat de zogeheten 'Focuswijk' in voorgaande jaren niet de focus kreeg die het verdiende. Door veel en vaak de wijk op de kaart te zetten bij bestuurders en beleidsmakers is het 'wegkijken' inmiddels verleden tijd en zijn de volgende activiteiten ontplooid in de achterliggende periode:

ACTIVITEITEN WIJKRAAD FEIJENOORD 2018-2022

De wijkkrant

De wijkraad heeft behoefte om effectief te kunnen communiceren met de bewoners. Via een bewonersinitiatief is eerste aanzet gedaan voor realisatie van wijkkrant 'Nieuw Feijenoord'.

Bijeenkomsten, workshops en overleggen

Hierbij moet een onderscheid worden gemaakt tussen voor en tijdens Corona. Na een veelbelovend begin met door de wijkraad belegde bijeenkomsten over de onderwerpen Welzijn, het Huis van de Wijk De Dam, opvoeding en ouderen is dit in de Coronatijd geheel doodgebloed. De vergaderingen van de wijkraad werden voor Corona matig tot redelijk bezocht. Op punten als betaald parkeren, invulling van De Dam en de schietincidenten was het volle bak. In Coronatijd verliepen de vergaderingen van de raad digitaal en hier werd door bewoners zelden ingesproken. Het is wel duidelijk dat wijkbewoners meer zaken gezamenlijk willen aanpakken en de vraag aan de nieuwe wijkraad is om dit samen met de nieuwe welzijnsaanbieder en de Gemeente te organiseren.

Bewonersinitiatieven

Gedurende de volle vier jaar zijn vele bewonersinitiatieven ingediend. Het beschikbare jaarbudget is ieder jaar overschreden met aanvulling vanuit de eindejaaroverschotten in de andere wijken. Veel aanvragen waren in de afgelopen vier jaar gericht op de eigen kleine kring, niet of zelden afgestemd met andere wijkpartijen, zelden wijkverheffend en/of gericht op de wijkbehoefte. Veelal dezelfde aanvragers per jaar, waarbij een groot deel subsidie gericht was op eten en cadeaus. Een enkel initiatief is ingediend om een structurele wijkverbetering tot stand te brengen.

Ongevraagde en gevraagde adviezen

De wijkraad heeft het stadsbestuur voorzien van vele gevraagde en ongevraagde adviezen op allerlei gebieden. De ongevraagde adviezen zijn allen voor kennisgeving aangenomen, dat was wel teleurstellend. Individuele wijkraadsleden hebben zich in werkgroepen en bijeenkomsten over een groot aantal wijk-gerelateerde onderwerpen laten informeren, de belangen van de bewoners benadrukt en geprobeerd invloed te hebben.

Verenigingen, netwerken

De wijkraad heeft een voortrekkersrol gepakt in het faciliteren van netwerken verbinden, maar wist de vorige welzijnsorganisatie niet te bewegen tot werkelijke daadkracht. Zo zijn er met middelen uit het 'Opzoomer-budget' diverse zaken rond het Huis van de Wijk tot stand gekomen, waaronder bijvoorbeeld de kinderbibliotheek en de huiswerkbegeleiding. Er zijn voorts weinig initiatieven ondernomen door of voor wijkbewoners om hen op divers vlak te verbinden. Verschillende wijkpartijen zijn nog steeds eilandjes, hebben van oudsher een eigen vaste kring en richten zich zelden naar een bredere en meer diverse groep bewoners.



OVERIGE AANDACHTSPUNTEN

- **Welzijnswerk**

Tegelijk met de start van het experiment wijkraden in 2018 ging op dat moment ook de nieuwe welzijnsaanbieder Humanitas aan de slag. Het management ging op zeer incorrecte wijze om met bewoners, hun inspraak en zeggenschap. Na vele interventies door en gesprekken met de wijkraad begon het welzijnswerk na twee jaar eindelijk enig gestalte te krijgen. Helaas gooide de Corona epidemie opnieuw roet in het eten en kwam het welzijnswerk onder grote druk te staan en grotendeels tot stilstand.

- **Jeugd & Jongeren**

Jeugd en jongeren zijn er in de afgelopen jaren slecht vanaf gekomen. In de aanbesteding van het welzijnswerk door Humanitas was het jeugd- en jongerenwerk niet meegenomen. De jongeren waren ook niet welkom in het Huis van de Wijk. Toch zijn er in de afgelopen vier jaar vele initiatieven ondernomen door verschillende wijkpartijen om de jongeren tegemoet te komen.

- **Huis van de Wijk**

Programmering en bemensing van het Huis van De Wijk was en is een aandachtspunt. De wijkraad heeft veel tijd, energie en geld stoken in de optimalisering ervan. Maar helaas is hier nog niet het beoogde resultaat behaald. De wijkraad heeft alles uit de kast gehaald om beweging te genereren in programmering en invulling door Humanitas, maar is daar uiteindelijk niet of nauwelijks in geslaagd.

- **Feyenoord City**

Feyenoord City is een grote gebiedsontwikkeling op de grens van de wijk. De voorgenomen plannen zullen grote impact hebben op onze wijk. De toekomstplannen met of zonder stadion staan voorlopig nog ter discussie. Het gestelde programma van eisen heeft in de ogen van de wijkraad een groot aantal kanttekeningen waar al veel en vaak over gediscussieerd is met de beleidsmakers.

Zorgpunten hierbij waren:

- Het mobiliteitsplan met Roseknoop/Rosestraat/Oranjeboomstraat/Station Zuid/busterminal.
- Mallegatpark als toekomstige busterminal voor 60 touringcars annex Urbansport faciliteit in tijden van onbruik. Mallegatpark is één derde van het wijkgroen. De wijkraad pleit voor een alternatieve aanvoerweg onder het stadion door en/of verplaatsing van de busterminal naar de zijde IJsselmonde.
- Getijdenuoeverpark met PvE waarin park gelijke bestemming houdt.
- Verkeers- en Parkeerdruk op de wijk.
- Oranjeboomstraat wordt doodlopend en krijgt bij events en wedstrijden 60 bussen te verwerken bij aankomst en vertrek.
- Bezoekersaantallen tot 65.000 man en groot deel via Station Zuid en kans op Hooligans problematiek rond het stadion.

RUIMTELIJKE ONTWIKKELINGEN

Er hebben zich de afgelopen vier jaar veel ontwikkelingen voorgedaan en er staat de komende jaren nog veel te gebeuren in en rond de wijk:

- **DUKDALF:** Bouw woontoren op de plek van de voormalige basisschool De Dukdalf tussen de Oranjeboomstraat en de Persoonsstraat. De school is reeds gesloopt. Onder in de plint komt horeca waar Woonstad toezegging voor heeft gedaan dat over de soort horeca inspraak zal zijn.



- **ONTWIKKELING UPFIELD:** De fabriek is gesloten. De locatie is eigendom van VORM en zal worden herontwikkeld tot wooncomplex.
- **HEFKWARTIER:** In het naastgelegen Hefkwartier is de 2e en laatste fase van nieuwbouw ingegaan en zal eind 2024 opgeleverd worden.
- **HEFPARK:** Het aan de voet van de Hef gelegen Hefpark (zelfbeheer) krijgt een metamorfose. De bouwplannen kunnen hier geen doorgang vinden vanwege de onderliggende spoortunnel. Inmiddels heeft de Gemeente een toezegging gedaan dat het park de komende 15 jaar mag doorontwikkelen. Het Hefpark ligt officieel in de wijk Kop van Zuid-Entrepot, maar kent gebruikers en beheerders uit beide wijken.
- **ANTES PAND:** Voorheen opvang daklozen, wordt een jongerenhub met meerdere gebruikers/huurders.
- **JUMBO PARKEERTERRAIN:** Het parkeerterrein van de Jumbo krijgt nieuwe bestemmingen, maar hier is nog niet over beslist. Ook hier mag/kan niet gebouwd worden vanwege de spoortunnel. De toekomstige plannen van de gemeente gaan richting een deel tijdelijke studentenhuisvesting.
- **ORANJEBOOMSTRAAT:** Er is de wil vanuit de Gemeente om de Oranjeboomstraat met middenberm te gaan revitaliseren met mogelijk een wandelpromenade op de middenberm.
- **ENERGIETRANSITIE:** De wijk moet van het gas af en zal aangesloten worden op het stadsverwarmingsnet. Wij zijn uitverkoren als pilotproject voor de landelijke energietransitie plannen. Daar Woonstad ± 80% van de woningen in bezit heeft vergemakkelijkt dit de onderhandelingen en uitvoering. De plannen hiertoe zijn nog in de startfase, maar de hele wijk gaat op de schop voor de aanleg en hiertoe is ± zes jaar uitgetrokken.
- **NIJVERHEIDSSTRAAT:** Het Nijverheidsblok (voorheen sociale woningbouw) wordt omgetoverd tot kluswoningencomplex en de start is begonnen. Oplevering rond 2024. De Nijverheidsstraat krijgt een make-over. Ze wordt autoluw, met nieuw riool en stadsverwarming.
- **SIMONSBLOKKEN:** De binnentuinen van de Simonsblokken krijgen een opknappbeurt, de uitvoering gebeurt in samenspraak met de bewoners. Er zijn wat tegenslagen en de uitvoeringsfases is nog niet vastgesteld.
- **VAN WANINGPAND:** Dit kleine monument in het Nassauhavenpark is gerestaureerd en opgeleverd door projectontwikkelaar Vincent Taapken van New Industries. Na vele jaren van procedures krijgt het pand een nieuwe bestemming voor wonen en horeca, dit laatste helaas wel in het duurdere segment.
- **HELDERHEIDPLEIN:** Het Helderheidplein genoemd naar de jong gestorven wijkrapper Helderheid, heeft onlangs nieuw een monument ter nagedachtenis aan de rapper gekregen en wordt de komende periode verder opgeknapt.
- **PIEKSTRAAT:** De aan de Piekstraat gelegen Hunter Douglas fabriek o.a. bekend van de luxaflex, zal waarschijnlijk op termijn verdwijnen uit de wijk en de locatie worden voor wonen aan het water. De tegenoverliggende locatie met pakhuizen en kantoren krijgt ook de bestemming wonen. Hiertoe zijn allerlei plannen in ontwikkeling. Bij de Piekbrug is zojuist begonnen met de bouw van een luxe woontoren met horeca in de plint. De Piekbrug wordt hiertoe voor ruim twee jaar afgesloten en er is met de aannemer en de gemeente een verkeersplan afgesproken voor al het vrachtverkeer.
- **JALONPLEIN:** De tegelvlakte op het Jalonplein staat op de nominatie voor een grote vergroeningsaanpak. De wijkraad heeft zich hier jaren voor ingezet met positief resultaat. Er is hiertoe een klein miljoen gereserveerd om i.s.m. bewoners een plan te maken. Realisatie zal waarschijnlijk pas in 2023 van start kunnen gaan.
- **AGNESSCHOOL:** De Agnesschool heeft haar schoolplein d.m.v. een wedstrijd kunnen vergroenen. Het Jalonplein zal ook een uitbreiding worden als schoolplein ter compensatie van het verdwenen



schoolplein De Dukdalf in gebruik door basisschool De Nieuwe Haven. De Agnesschool zal aan de zijde van het plein ook drie nieuwe klaslokalen bouwen ter uitbreiding.

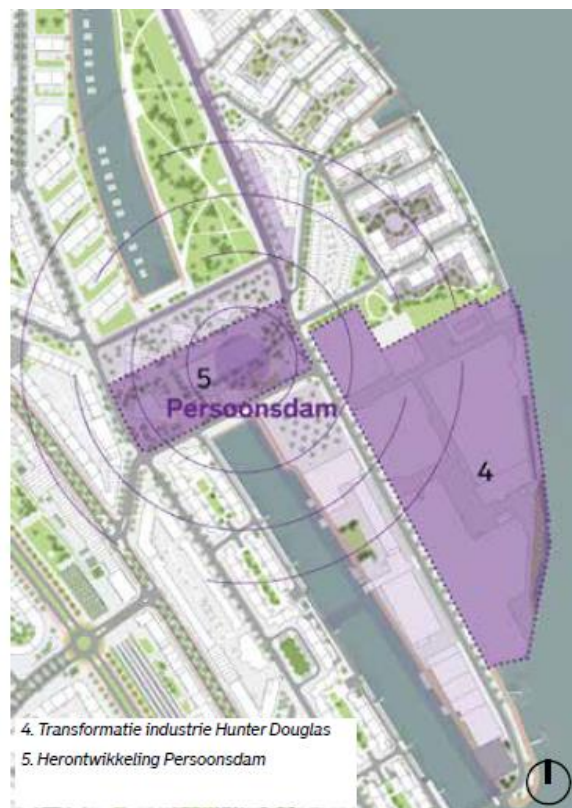
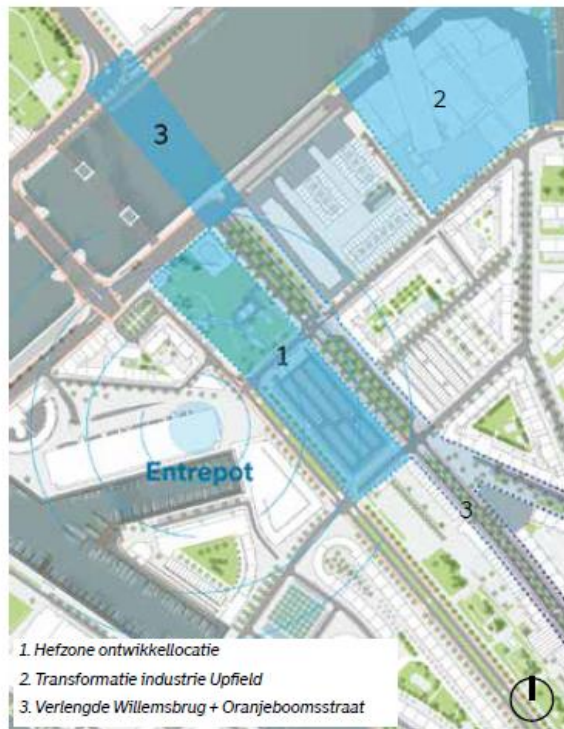
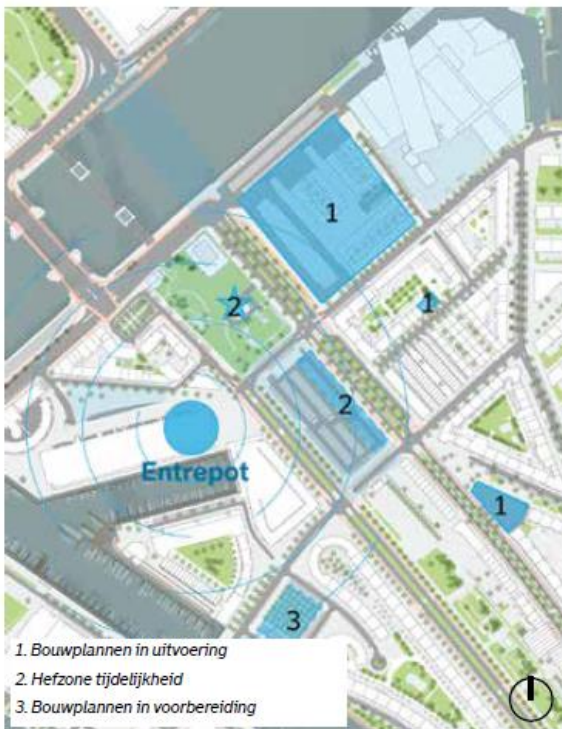
- **FLEXWONINGEN**

Op de Persoonsdam worden in April 2023 40 tijdelijke sociale huurwoningen opgeleverd waarvan 60% voor starters uit de omgeving en het overige deel voor urgent woningzoekenden.





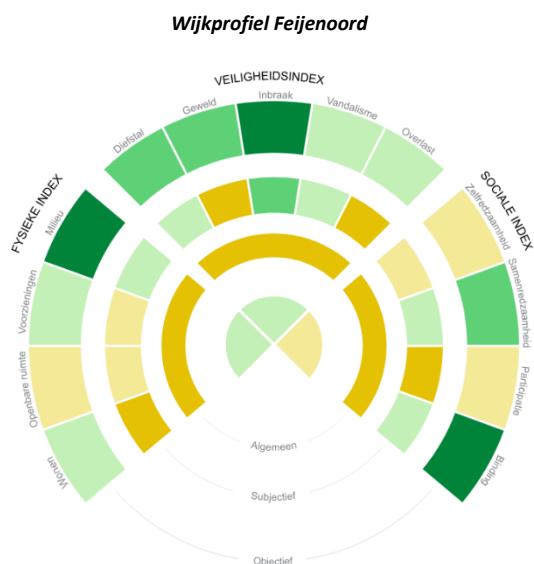
Toekomstige ontwikkelingen





STAAT VAN DE WIJK

De Staat van de Wijk beschrijft de huidige (woon)situatie van de wijk. Het wijkprofiel is het uitgangspunt voor de informatie rondom 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.

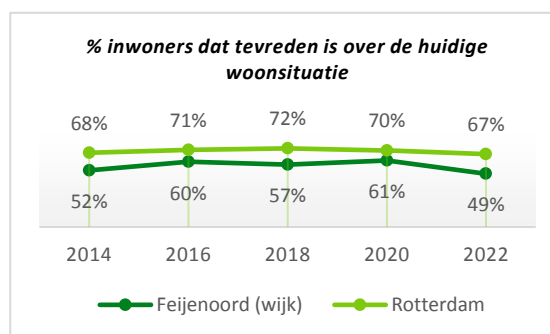


Bevolking

- De wijk Feijenoord telt 7.611 inwoners.
- Feijenoord telt relatief veel bewoners met een niet-westerse migratieachtergrond (74%, Rotterdam: 39%). Er zijn grote, hechte Turkse en Marokkaans, Koerdische en Surinaamse gemeenschappen.
- Feijenoord is een relatief jonge wijk. Het aandeel inwoners 0 t/m 15 is 21% (Rotterdam: 16%).
- Feijenoord kent relatief veel eenoudergezinnen (19% van het totaal aan huishoudens) en minder paren zonder kinderen (14% van de huishoudens) dan het stedelijk gemiddelde.

Fysiek (Woningen, openbare ruimte en voorzieningen)

- De wijk kenmerkt zich door relatief veel sociale huur: 86% van de woningen is in bezit van woningcorporaties.
- De meeste woningen zijn van corporatie Woonstad en het grootste deel zijn kleine portieketage-woningen zonder lift. Dit verklaart ook het hoge percentage kwetsbare meergezinswoningen (38%) in de wijk.
- 49% van de inwoners is tevreden over de huidige woonsituatie. Dat is inclusief woning, buurt, mensen en voorzieningen. Dit is sinds 2020 gedaald.
- Er is weinig tevredenheid over het aantal voorzieningen voor ouderen, het aantal plekken voor gezamenlijke bewonersactiviteiten en het aanbod van middelbare scholen. Het ontbreekt bovendien aan een zogenaamd sociaal knooppunt van winkels en horeca die uitnodigen om er te komen.
- Voor dagelijkse boodschappen kan men terecht in de Oranjeboomstraat of in het nabijgelegen Entrepotgebouw.
- Feijenoord kent een Huis van de Wijk, centraal gelegen aan de Persoonsdam, waar ook een sporthal en basisschool staan.
- De wijk heeft geen eigen gezondheidsvoorzieningen. Er zijn wel huisartsen op de Oranjeboomstraat, maar het dichtstbijzijnde centrum met huisarts, apotheek en fysiotherapeut zijn gevestigd in de Rosestraat in de Kop van Zuid-Entrepot.
- Bewoners zeggen ook over onvoldoende parkeermogelijkheden te beschikken in de wijk.

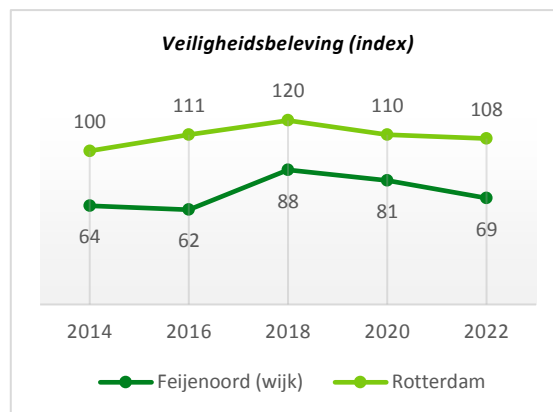




- De waardering van bewoners over de kwaliteit van de openbare ruimte ligt onder het gemiddelde van Rotterdam (88) met een score van 70.
- Bewoners zien nog veel problemen in de openbare ruimte. Er is vaak sprake van rommel op straat en vuil naast containers. Vernieling van bus/tramhokjes en straatmeubilair komt vaak voor.
- De wijk heeft een stenige uitstraling, maar er is wel ruimte. Er zijn veel brede stoepen en voldoende mogelijkheden om meer groen toe te voegen op plekken waar ontmoeting centraal staat. Het mag van bewoners dan ook wat groener worden met grasveldjes, bomen en veldjes om te sporten of te spelen.
- Er is een park aan de rand van de wijk en er is een speeltuin. Er is zelfs een strandje en veel binnenterreinen met speelmogelijkheden.
- Men is nu minder tevreden over het onderhoud van fietspaden en stoepen.
- Verder lijken bewoners zich zorgen te maken over de verkeersveiligheid in Feijenoord. Men geeft aan dat agressief verkeersgedrag veel voorkomt en dat er ook vaak te hard wordt gereden.

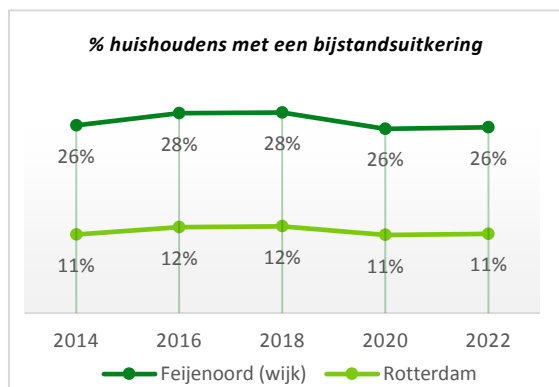
Veiligheid

- De algemene veiligheidsbeleving in Feijenoord is 69 en ligt daarmee onder het Rotterdams gemiddelde (108).
- Vergeleken met andere wijken ervaren bewoners meer overlast van omwonenden (14%, Rotterdam: 12%) en meer dan in 2020 ervaren zij op straat drugsoverlast (22%), overlast van drugs-handel (17%) en van jongeren in de eigen buurt (22%).
- In en rondom de Oranjeboomstraat en ook richting station Rotterdam-Zuid is sprake van overlast. Ook in andere delen van de wijk wordt regelmatig jeugdoverlast ervaren.
- Ook komen er steeds meer signalen over ondermijnende structuren en gezinnen: een verweving van boven- en onderwereld waarbij het belangrijk is dat we zorgen dat jongeren niet mede langs deze weg in dubieuze (bij)banen belanden.



Werk & Inkomen

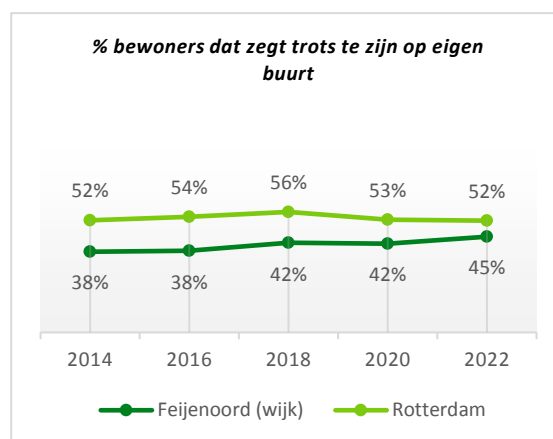
- De gemiddelde inkomens- en opleidingspositie is nog steeds minder goed dan in de meeste andere wijken. Deze is echter wel sinds 2020 licht verbeterd.
- Een kleiner deel van de huishoudens heeft nu een laag huishoudinkomen (36%).
- De groep bewoners met werk is groter geworden, net als de groep bewoners met een opleiding op minimaal MBO 2 niveau.



- Het percentage huishoudens (26%¹) met een bijstandsuitkering ligt boven het Rotterdams gemiddelde (11%).

Sociaal

- Het percentage jongeren met een startkwalificatie (51%) ligt onder het gemiddelde van Rotterdam (62,6%).
- Het percentage jeugdigen met een jeugdreclasseringsmaatregel ligt met 2,6% boven het stedelijk gemiddelde (1,3%).
- 71% van de inwoners is tevreden met de kwaliteit van hun leven. Dit percentage is gestegen sinds 2020 (64%). Het algemene oordeel over de kwaliteit van het leven is sinds 2020 ook gestegen (van 20 naar 51, Rotterdam: 93). In de metingen zijn bewoners van Feijenoord negatiever over het wonen en leven in hun wijk dan in andere wijken van Rotterdam.
- Een fors aantal bewoners uit de buurt zegt te zullen verhuizen als die mogelijkheid er is.
- Daar staat tegenover dat minder bewoners nu zeggen geluk te hebben met de buurt.
- Ook het beeld dat bewoners hebben over hoe men in de wijk met elkaar omgaat is in 2022 op verschillende punten positiever. Een groter deel van de bewoners zegt dat buurtbewoners elkaar kennen (37%, 2020: 34%), meer met elkaar omgaan (34%, 2020: 24%) en elkaars opvattingen delen (34%, 2020: 23%).
- Bewoners lijken zich nu meer dan in 2020 verbonden te voelen met de wijk en een behoorlijk deel is actief in een bewonersinitiatief (20%, Rotterdam: 20%), of bij plannen in de wijk (32%, Rotterdam: 30%).
- Toch lijken veel bewoners van Feijenoord het nog moeilijk te vinden om hun leven zelf in een positieve richting te sturen.
- In Feijenoord wordt meer dan in andere wijken van Rotterdam gezegd dat men belangrijke dingen niet kan veranderen (25%, Rotterdam: 16%), problemen soms niet kan oplossen (19%, Rotterdam: 14%), weinig controle over dingen te hebben (22%, Rotterdam: 15%) en zich vaak in de steek gelaten te voelen.
- Bewoners van Feijenoord ervaren relatief meer een slechte gezondheid (26%, Rotterdam: 19%).



¹ In het Wijkprofiel wordt het percentage inwoners dat een bijstandsuitkering heeft op huishoudensniveau gemeten. Daarom kan het percentage dat hier wordt gerapporteerd en gedeeld afwijken van de cijfers die cluster Werk & Inkomen rapporteert.



- Men ervaart ook meer moeite met het lezen, spreken en schrijven van de Nederlandse taal. Bewoners geven ook aan meer behoefte aan taalhulp te hebben.
- Sinds 2018 wordt de groep bewoners die vindt dat de gemeente ervoor zorgt dat iedereen kan meedoen en initiatieven van bewoners ondersteunt kleiner. Hetzelfde geldt voor de groep bewoners die vertrouwen heeft in overheidsorganisaties.
- De meeste bewoners hebben (nog) niet voldoende vertrouwen in de overheid of gezag om zelfstandig met ideeën of voorstellen te komen. Er is nog een lange weg te gaan om ervoor te zorgen dat meer bewoners vertrouwen hebben in de overheid en daarmee gezamenlijk durven samen te werken.



NETWERK EN PARTICIPATIE

De wijk kent behoorlijk wat actieve partijen, zoals: You Talent, CJV, Speeltuin de Middenstip, Bronkhorst foundation, st. Hefpark, Anadolu Moskee, Montero Gym, Stichting Helderheid, House of e-sports, De Sportkantine, Ummansour Moskee, Skateland, St. Nieuw Netwerk Rotterdam, Het Sociaal Café, Nieuwe Havenschool, Agnesschool, Nieuwe Kans, Huis van de wijk De Dam, Steenplaat en de Woningcorporatie Woonstad. De partijen kennen elkaar, maar van echt intensieve samenwerking is nog steeds geen sprake. Zelfs na jaren is alles gefragmenteerd en gesegmenteerd. Het blijkt ook lastig om bewoners bij plannen te betrekken. De afgelopen jaren heeft ons geleerd dat dé participatie niet bestaat en dat het elke keer weer zoeken is naar welke vorm past bij welke doelgroep en de opgave die er is. Het doel voor komende jaren is dan ook hiermee te experimenteren en echt multimediaal te communiceren.





SWOT

De wijk Feijenoord is van oudsher een arbeiderswijk waar in de 19e eeuw de vele toegestroomde migrantenarbeiders uit het hele land in goedkope woningen werden gehuisvest. Door de havens in de wijk zijn de verschillende buurten verspreid. 80% van de woningen corporatiebezit en dat weerspiegelt zich in de sociaal- economische kenmerken van de bewoners. Veel bewoners leven van een kleine beurs. Ook is het gemiddelde opleidingsniveau laag. Ruim 80% van de bewoners heeft een migratieachtergrond. Er zijn grote, hechte Turkse, Koerdische, Marokkaanse en Surinaamse gemeenschappen. Binnen de groepen is er veel interactie, maar tussen de bewonersgroepen is er nog steeds weinig interactie. In de wijk zijn ook weinig openbare ontmoetingsplekken die dit faciliteren. Het Huis van de Wijk is nog niet het bruisend centrum waar dagelijks ontmoetingen plaatsvinden. Door een groot gebrek aan een wijk brede programmering, is hier in de afgelopen jaren geen positieve aantrekkingskracht voor verschillende groepen.

De meeste woningen zijn van corporatie Woonstad en het grootste deel zijn kleine portiek etagewoningen zonder lift. Voor de middeninkomensgroepen zijn de mogelijkheden voor dit moment gering om binnen de wijk door te stromen of van buitenaf in de wijk in te stromen. Uitgaande van de gemeentelijke beleidsambitie om meer balans in de woningvoorraad te brengen zien hiertoe wel kansen voor de toekomst. Door in de nieuwbouwwoningen, en gebiedsontwikkeling voldoende aan te bieden voor de middeninkomens.

De transformatie van arbeiderswijk naar een meer divers bewonersbestand wordt niet door alle bewoners als positief ervaren. Een deel van de oorspronkelijke bewoners heeft moeite met de ontwikkeling van de wijk, ze hebben het gevoel dat ze moeten wijken voor de meer draagkrachtige nieuwe bewoners. De meeste investeringen in de buitenruimte vinden ook alleen plaats in de nieuwe delen. Dit terwijl de rest van de wijk heel stenig en slecht onderhouden is. De stoeptegels liggen vaak scheef en zijn verouderd. Ook zijn er op vele plekken met problemen met afwatering en het riool. De klimaatverandering is een feit. En voor de toekomst is vergroening een belangrijke wens en opgave.

De ligging van de wijk is bijzonder, dicht bij het centrum maar tegelijkertijd geïsoleerd. De aandacht voor de wijk Feijenoord is in de afgelopen jaren toegenomen door de nieuwe overloopfunctie van de Kop van zuid en de recente projectontwikkelingen. Er liggen vele plannen voor verdichting en het langzaam omvormen van de wijk. Dit biedt ook kansen voor de huidige wijk. Ook heeft de wijkraad volop aandacht gegenereerd bij de Gemeente en overheidsinstanties om de (vergeten) wijk weer op de kaart te zetten. Een van de dingen die de wijkraad graag aangepast ziet is de naam 'Feijenoord' voor zowel het gebied als de wijk. Deze gelijke naamgeving draagt bij aan de nodige verwarring en maakt ook dat de wijk als 'wijk' regelmatig ondersneeuwt bij beleidsmakers. Een aanpassing of aanvulling op de wijknaam en/of naam van het gebied is een mogelijkheid om het verschil hiertussen in de toekomst te verduidelijken en de wijk de juiste aandacht te geven.

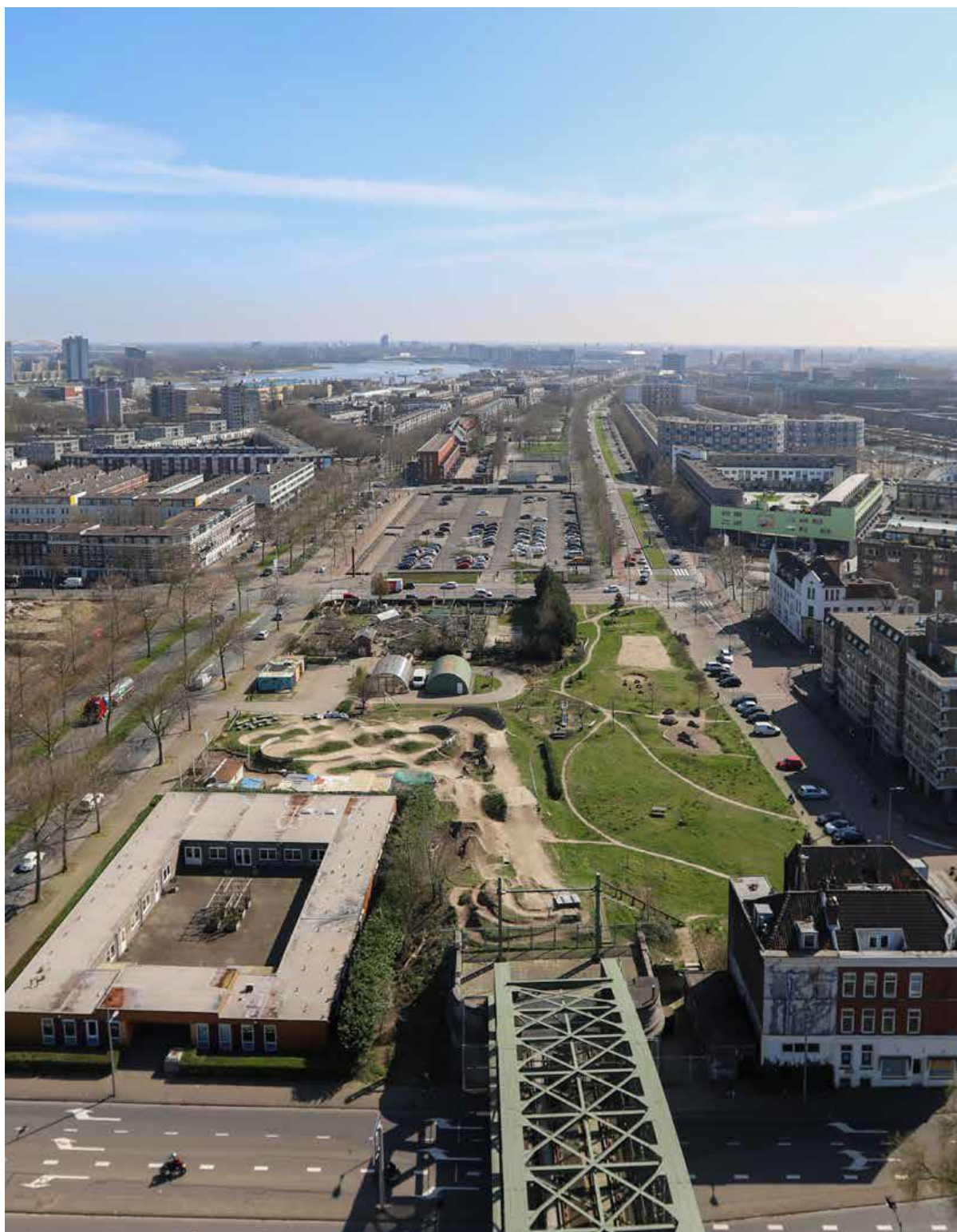
Voor langzaam verkeer kennen de verbindingen binnen de wijk én met andere wijken veel knelpunten. De wijk is van buitenaf met OV slecht bereikbaar. Zeker voor ouderen en mindervalide bewoners. Station Rotterdam Zuid is al jaren het onveiligste NS-station en kan dus wel een impuls gebruiken. Buslijn 66 is de enige andere OV-verbinding van en naar Feijenoord. De wijk wordt dan ook al niet goed bereikbaar ervaren. Er zijn nauwelijks fietspaden en alternatieven voor de auto. In alle toekomstige ontwikkelingen moet hier dus meer aandacht voor komen.



SWOT Wijk Feijenoord

STERKTE	ZWAKTE
<ul style="list-style-type: none">• Sociale cohesie <i>binnen</i> verschillende groepen• Multicultureel• ‘Samen’-gevoel• Ligging (centraal tussen centrum en Zuid)• Veel jongeren (maar is ook een kans, zwakte en bedreiging)• Treinstation nabij (Station Zuid)• Scholen• Ligging aan het water• Parken	<ul style="list-style-type: none">• Sociale cohesie/contact <i>tussen</i> verschillende groepen (eilandjes, leven langs elkaar heen)• Sociaaleconomische situatie bewoners<ul style="list-style-type: none">○ Werkeloosheid○ Financiële problemen• Geen plek voor jongeren• Kwaliteit van woningen laag• Slechte kwaliteit buitenruimte• Taalbarrière• Slechte digitale vaardigheden• Scholen (sommige ook sterkte)• Gebrek aan voorzieningen• Weinig horeca• Weinig ruimte ondernemerschap• Vergeten wijk
KANS	BEDREIGING
<ul style="list-style-type: none">• Diversiteit• Samenredzaamheid• Onbenut arbeidspotentieel• Talentvolle jongeren• Ondernemerschap• Nieuwe bewoners• Differentiatie in de bouw• Gebiedsontwikkelingen• Wandelroute door de wijk	<ul style="list-style-type: none">• Mobiliteit en bereikbaarheid• Grote ontwikkelingen in de omgeving• Armoede• Gentrificatie• Discriminatie/Polarisatie• Criminaliteit<ul style="list-style-type: none">○ Ondernijning achter de voordeur○ Geweld• Gebrek aan voorzieningen• Gebrek aan woningen voor middenklasse• Naam van de wijk

In de SWOT-analyse aan de rechterkant worden de sterke kanten, de kansen, zwakten en bedreigingen van beide wijken geëvalueerd. De sterke kanten willen we behouden, de kansen benutten, de zwaktes ombuigen en de bedreigingen elimineren.





AMBITIES EN ONTWIKKELINGEN

In ons toekomstbeeld zien wij een wijk waar iedereen zich gezien en erkend voelt, een wijk we volledig samenwerken. Een wijk waar je jarenlang met plezier wilt én kunt wonen. Een wijk waar je je optimaal kunt ontwikkelen en wooncarrière kunt maken. Om dit te bereiken moeten we investeren in onze relaties en samenwerking, ook zorgen dat de communicatie op peil is. Als we samen optrekken met de Gemeente Rotterdam en netwerkpartners kunnen we daadwerkelijk stappen maken om de komende vier jaar, en onze wijk verder te verbeteren.

Een wijk waar iedereen telt en kan meedoen

De wijkraad vindt dat de vele gezinnen en kwetsbare groepen beter geholpen moeten worden om hun leven aanmerkelijk te verbeteren. Dit in samenwerking met de gemeente, bewoners en derden initiatieven. Dit geldt zowel voor volwassenen als jeugdigen. Wij willen werken aan wijk waar iedereen mee kan doen, ook mensen met een beperking. We zetten daarom in op het versterken van de sociale cohesie tussen bewoners en het versterken van het netwerk.

Om mee te kunnen en willen doen, is communicatie cruciaal. Daarnaast is erkenning ook heel belangrijk. Daarom is het van belang niet alleen te investeren in de nieuwbouw, of herontwikkeling, maar juist ook in de bestaande structuur, zodat de huidige bewoners ook de liefde en aandacht krijgen die ze jarenlang onvoldoende hebben ervaren.

Ook is het belangrijk om extra inspanningen te verrichten om juist de bewoners uit de huidige wijk, beter te bereiken. De meeste wonen hier al jaren en zij zijn het cement van de wijk. Hun mening en ervaring doet ertoe.

Goed onderwijs is cruciaal voor de ontwikkeling van alle kinderen die in onze wijk wonen. In onze wijk zijn er twee basisscholen. Samenwerking met en tussen de basisscholen is cruciaal om de leerlingen en hun ouders maximaal te kunnen laten ontwikkelen.

Ook jongeren moeten zich kunnen ontwikkelen en daar moeten voldoende mogelijkheden voor zijn. Er moeten voldoende opties voor hen zijn om talenten te ontdekken en ontwikkelen. Dat gaat over het hebben van fysieke mogelijkheden, als ook programmering en aanbod.

Veiligheid is een basis, zowel op straat als in je eigen huis. Bewoners en ondernemers zien hun wijk in de toekomst niet alleen graag veiliger, maar ook graag schoner. Vooral in de openbare ruimte en zeker op speelplekken en parken waar kinderen spelen en verblijven.

De wijk heeft een verdichtingsopgave en er wordt volop bijgebouwd. In deze bouw moet ook aandacht zijn en blijven voor sociale stijgers en de bouw moet aansluiten op de bestaande wijk. Bestaande bewoners moeten ook in de transitie mee kunnen. Ook moet het voorzieningenniveau aansluiten bij de stad en de wensen van de bewoners.

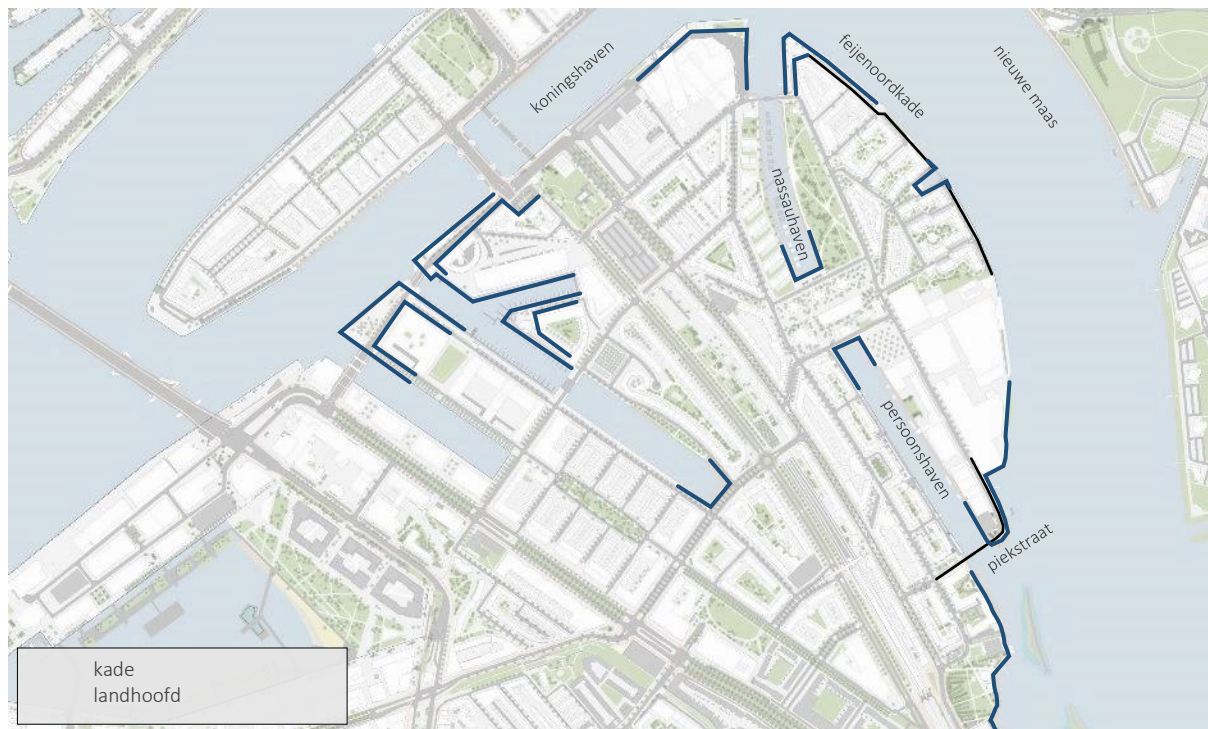
Een wijk met hoge kwaliteit leefomgeving voor iedereen

Kwaliteit van leefomgeving is belangrijk. De kwaliteit van de buitenruimte van de bestaande wijk is momenteel slecht. De straten zijn vuil, stoeptegels scheef en is er weinig groen. Ook moet er meer aandacht komen voor klimaat de komende jaren. Zeker bij de inrichting van openbare ruimte is het tegengaan van hittestress en het realiseren van waterberging noodzakelijk. Vergroening en verduurzaming van de bestaande wijk is dan ook een belangrijk thema.

Daarnaast is het streven om overal waar gebouwd wordt zoveel mogelijk klimaatdoelstellingen mee te nemen.



De buitenruimte is van iedereen en daar moet dus ook aandacht voor blijven. Ook jongeren verdienen plekken in de buitenruimte. In de verdichtingsopgave moet ook rekening gehouden worden met de mobiliteit en bereikbaarheid van de wijk. Hiervoor moet ook aandacht zijn tijdens de transformatie van de wijk.



DOELEN

Om onze wijken nog leefbaarder te maken en onze woonkwaliteit te behouden en te verbeteren hebben we op basis van de input van bewoners en ondernemers vijf doelen vastgesteld. Deze doelen dienen als leidraad en koers voor actieplannen. De resultaten hiervan worden per jaar bijgehouden.

Doelstelling 1: Beter wonen, sterkere wijkeconomie

De huidige woningvoorraad is eenzijdig en bestaat voor uit sociale woningbouw. In de afgelopen jaren is een start gemaakt met meer variatie van de woningvoorraad door onder andere de oplevering nieuwe woningen in het Hefkwartier, drijvende woningen in de Nassauhaven en - al eerder – het Dillenburgerblok, het Zinkerblok en woonblokken aan Oranjeboomstraat en Persoonshaven. De transformatie van Feijenoord van een volkswijk naar een gemengde stadswijk wordt niet door alle bewoners als positief ervaren. Een deel van de oorspronkelijke bewoners heeft moeite met de veranderingen en voelt zich weggedrukt ten gunste van meer draagkrachtige, nieuwe Feijenoorders: Er zijn te weinig mogelijkheden om binnen de wijk wooncarrière te maken of om als jonge starter in de wijk te blijven.

Ook vinden ze dat er in de ontwikkelingen onvoldoende aandacht is voor de verblijfskwaliteit en uitstraling van de bestaande wijk: het bestaande vastgoed is in slechte staat en het aanbod van horeca en winkels is minimaal. De Oranjeboomstraat is een belangrijke ader in de wijk, en de staat van de straat, de uitstraling van de panden en het winkelaanbod is heel slecht. De straten zijn heel stenig, vies, slecht onderhouden en onvriendelijk.



De rijken hebben geen monopolie op uitzicht



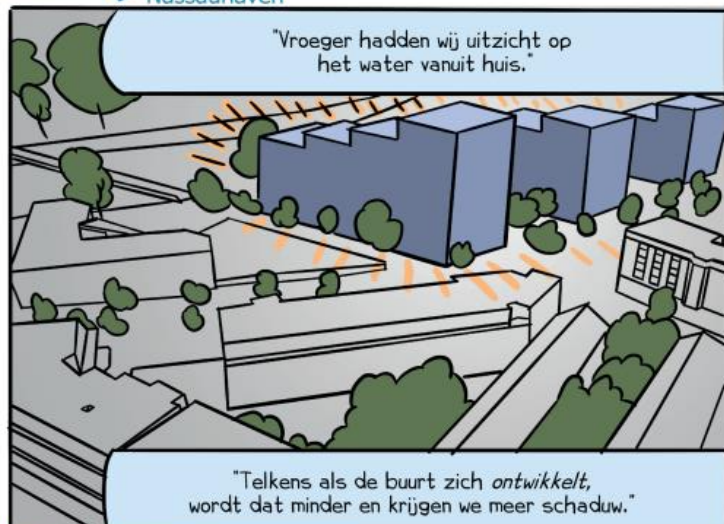
Jalonstraat



Nassauhaven



Nassauhaven



Jalonstraat



Doelstelling 2: Meer aandacht voor jonge bewoners

De wijk Feijenoord telt ruim 7.600 inwoners. Van dit aantal is 12% ouder dan 65 en bestaat een voornaam deel uit kinderen en jongeren (1.570 kinderen tussen 0-15 jaar en 1.035 jongeren tussen 15-25 jaar). Van de jongeren heeft 2,5% een bijstandsuitkering (gegevens NPRZ 2022). Volgens het Wijkprofiel heeft 49% van de bewoners tussen 18 en 75 jaar geen startkwalificatie, is 15% van de huishoudens afhankelijk van een bijstandsuitkering en heeft een oplopend deel een laag huishoudinkomen.

In de afgelopen jaren is er nauwelijks aandacht geweest voor onze jongere bewoners. Er was geen jeugd- en jongerenwerk en jongeren waren ook niet welkom in het Huis van de Wijk of andere plekken. In de opdracht van SOL zit wel weer structureel jeugd- en jongerenwerk, maar er is meer nodig. Er is behoefte aan een plek waar jongeren terecht kunnen, maar ook in de inrichting van de buitenruimte moet rekening gehouden worden met de jonge samenstelling van de wijk. De kinderen en jongeren moeten meer liefde, tijd, ruimte en aandacht krijgen. Dat betekent ook dat hun thuisbasis op orde moet zijn. Er moet dus ook aandacht komen voor de opvoeders van deze jeugd. De verleidingen voor jongeren om te kiezen voor 'het snelle geld' nemen toe. Het inzetten van rolmodellen uit de eigen wijk om deze 'mind set' van jongeren te veranderen vereist ondersteuning en middelen.

Weinig te doen voor kinderen buiten & buurtcentrum





Doelstelling 3: Groenere en schonere wijk

De wijk zit midden in een transitie, daar waar er mogelijkheden zijn, worden er woningen ontwikkeld. Vooral gestapelde bouw. Er is daardoor steeds meer behoefte aan een beter en intensiever gebruik van de beschikbare buitenruimte. In de wijk Feijenoord zijn er in veel straten zoals de Oranjeboomstraat, Nassauhaven, Persoonshaven en Piekstraat brede stoepen. Dit zijn hele stenige stoepen en de wijk wordt dan ook als hard en stenig ervaren. Dit geldt ook voor de kades. Deze zijn breed en verhard. Er zijn dus veel mogelijkheden om de wijk meer groen en minder hard te maken. Het bestaande groen is te eenzijdig en er is geen biodiversiteit, dus ook daaraan kun je een impuls geven.

De wijk wordt als heel vies ervaren. In de wijk zijn vaak naastplaatsingen en op de doorgaande straten ligt veel zwerfafval. De wijk wordt schoongemaakt, maar blijft onvoldoende lang schoon. Vooral in de hoofdstraten zoals de Oranjeboomstraat, Roentgenstraat en Nassauhaven is dit een groot probleem. Ook worden de pleinen en een aantal straten niet als voldoende schoon ervaren. Ook hier geldt dat de wijk onvoldoende lang schoon blijft. Het stimuleren van 'eigenaarschap' en het daarmee gepaard gaande verantwoordelijkheidsgevoel voor de buitenruimte door bewoners en ondernemers kan helpen.

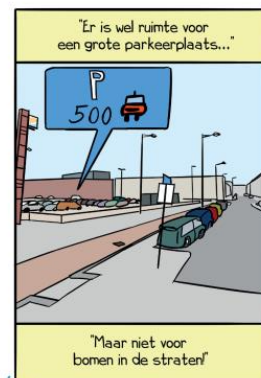
Meer groen voor een gezonder en gelukkiger leven



Hefpark



Handelsplein



Steven Hoogendijkstraat



Steven Hoogendijkstraat

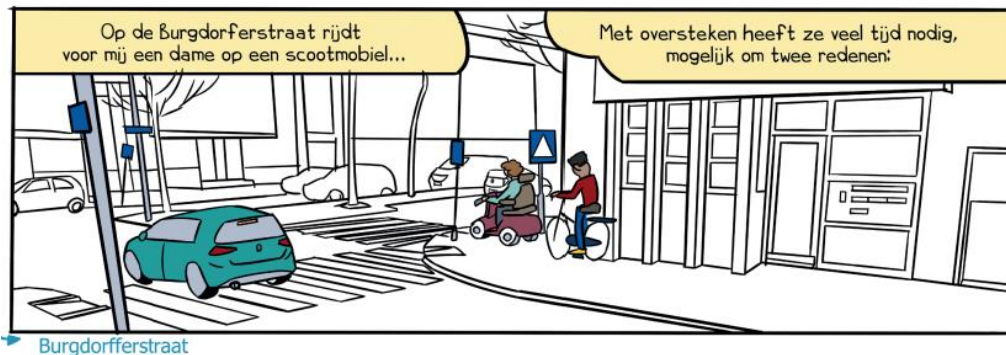




Doelstelling 4: Meer aandacht voor veiligheid in de wijk

De cijfers voor veiligheid gaan in de wijk Feijenoord voorzichtig de goede kant op. De bewoners voelen zich veilig op straat, maar ervaren desondanks de wijk nog steeds als onveilig. Er zijn vaak te laat groepen jongeren op straat of op pleinen en buurtbewoners voelen zich gepest en geïntimideerd. Daarnaast zijn de afgelopen jaren behoorlijk wat schietincidenten geweest en wordt de wijk ervaren als kweekvijver van criminele jeugd. Bewoners hebben geen vertrouwen in het gezag. Ze hebben geen relatie met de overheid en weten dus niet waar ze wel of niet op kunnen rekenen. Graag zouden ze dan ook zien dat er een meer zichtbare overheid komt in de straten.

Veiliger verkeer



1 Automobilisten houden zich niet aan de snelheidslimiet van 30 km/h

2 Afwezigheid van duidelijke verkeersborden die duidelijk maken dat voetgangers en fietsers voorrang hebben.

Uche! Wat aso!

Aan de kant, ouwe!

Tunke! Tunke!

Tunke! Tunke!

Ik spreek met haar...

Het verkeer hier is chaotisch.

"Automobilisten houden zich niet aan de verkeersregels."

Hier geldt het recht van de sterkste, en voetgangers zijn de zwakste schakel!

Wat is uw oplossing?

Duidelijke verkeersborden...

...En heldere kruisingen waarop iedereen weet waar die aan toe is. Zoals rotondes!



Doelstelling 5: Meer bewoners hebben hun thuisbasis op orde

De wijkprofielen van de afgelopen jaren laten zien dat de wijk niet werkelijk voorruit dan wel achteruitgaat. Op stedelijk vlak lagen de cijfers in 2014 onder het gemiddelde. 2020 laat zien dat de cijfers gelijktrekken en die trend zet in 2022 door en is de score inmiddels stukken beter. Ten opzichte van het stedelijk gemiddelde heeft nog steeds een behoorlijk deel van bewoners een laag huishoudinkomen en is armoede en bestaansonzekerheid toegenomen. Door instroom van hogere inkomens is het percentage wel verminderd en ook hebben iets minder bewoners een bijstandsuitkering, maar er is geen echte verbetering zichtbaar. Veel bewoners maken geen gebruik van bestaande regelingen en mogelijkheden om de basis op orde te krijgen én te houden. Er zijn veel partijen in de wijk, maar die werken nauwelijks samen. Een bruisend hart en huis van de wijk wordt gemist. Er is geen thuisgevoel in de wijk. Er is geen relatie met de overheid, waardoor mensen het moeilijk vinden om met hun verhaal naar buiten te gaan en hulp te vragen. Ook voor ouderen geldt, dat er niet echt een beeld is van wat er is en ook niet van welke hulpvragen er echt zijn.

Minder auto's en gezondere leerlingen





PARTICIPATIE BIJ STEDELIJKE OPGAVEN

Als wijkraad verwachten we bij elke opgave in onze wijk waarmee onze bewoners te maken (kunnen) krijgen dat we vooraf door de gemeente worden geïnformeerd. Vervolgens voeren we graag het gesprek over hoe we ervoor zorgen dat de bewoners van Feijenoord daarop hun invloed kunnen hebben



BIJLAGEN BIJ DE WIJKVISIE EN PARTICIPATIE BIJ STEDELIJKE OPGAVEN

1. Indicatoren wijkprofiel
2. Klantsignalen wijk Feijenoord
3. Participatie bij stedelijke opgaven SO
4. Participatie bij stedelijke opgaven SB
5. Stedelijk programma Directie veilig
6. Participatie bij stedelijke opgaven DV



Bijlage 1: indicatoren wijkprofiel

Indicatoren:	Jaar	Feijenoord	Rotterdam
Bevolking			
Aantal inwoners	2021	7.611	651.269
Aantal huishoudens	2021	3.343	326.419
% geen migratieachtergrond	2021	18%	47%
% westerse migratieachtergrond	2021	8%	14%
% niet-westerse migratieachtergrond	2021	74%	39%
% inwoners 0 t/m 15 jaar	2021	21%	16%
% inwoners 15 tot 75 jaar	2021	75%	78%
% inwoners 65 en ouder	2021	13%	16%
% inwoners 75 en ouder	2021	5%	7%
% eenpersoonshuishoudens	2021	43%	48%
Paar zonder kinderen (% huishoudens)	2021	14%	21%
Paar met kinderen (% huishoudens)	2021	22%	19%
Eenoudergezin (% Huishoudens)	2021	19%	11%
Woningen			
Aantal zelfstandige woningen	2021	3.100	304.505
<i>Woningverdeling naar bezit</i>			
% woningen van woningcorporaties	2021	86%	43%
% woningen particuliere huur	2021	3%	24%
% eigenaar-bewoners	2021	11%	33%
<i>Woningindeling naar bouwjaar (5 categorieën, %)</i>			
Tot 1945	2021	30%	31%
1945-1968	2021	0%	21%
1969-1979	2021	16%	9%
1980-1999	2021	43%	27%
Vanaf 2000	2021	11%	13%
% kwetsbare meergezinswoningen	2021	38%	23%



Gemiddelde WOZ-waarde per M2	2020	€ 2.265	€2.712
% dat zegt tevreden te zijn over de huidige woonsituatie (incl. woning, buurt, mensen, voorzieningen)	2021	49%	67%
Voorzieningen			
% huishoudens dat zegt tevreden te zijn over het aanbod voorzieningen tezamen	2021	37%	48%
% vindt medische 1 ^e lijnszorg voldoende aanwezig	2021	81%	87%
% vindt winkels dagelijkse boodschappen voldoende aanwezig	2021	80%	88%
Aantal arbeidsplaatsen in de wijk	2021	2.963	384.170
% m2 van objecten met niet-woonfunctie	2021	33%	38%
Werk & Inkomen			
Gemiddeld gestandaardiseerd huishoudinkomen	2019	€ 20.900	€29.000
% Lage inkomens (= % tot 110% sociaal minimum)	2019	36%	19%
Niet werkende beroepsbevolking (15-75 jaar)	2019	25%	13%
% huishoudens met bijstandsuitkering ²	2021	26%	11%
% huishoudens met inkomensbron uitkering ³	2019	28%	14%
% Bewoners (18+) met schulddienstverlening	2021	1,4%	0,8%
Jeugd & Onderwijs			
% o t/m 3 jaar	2021	5,3%	4,4%
% 4 t/m 11 jaar	2021	11,4%	8,4%
% 12 t/m 17 jaar	2021	8,1%	5,9%
% 18 t/m 22 jaar	2021	7,4%	7,0%

² Participatiewet

³ WW, Participatiewet, WAO



% jongeren met een startkwalificatie (18 t/m 22 jaar)	2020	51,0%	62,6%
% Voortijdige schoolverlaters (12 t/m 22-jarigen)	2019-2020	2,2%	2,5%
Aantal Incidenten jeugdoverlast (per 1.000 inw.)	2019	9	9
% Jeugdigen met Jeugdreclasseringsmaatregel	2019	2,6%	1,3%
% HALT verwijzing (12 t/m 17-jarigen)	2019	2,0%	2,0%
Veiligheid			
Overlastmeldingen leefmilieu (per 1.000 inw.)	nov 2020-okt 2021	50	57
% ervaart overlast door jongeren in de eigen buurt	2021	22%	14%
% ervaart drugsoverlast in de eigen buurt	2021	22%	12%
% ervaart overlast door omwonenden	2021	14%	12%
Aantal inbraken van woningen (per 1.000 adressen)	nov 2020-okt 2021	4,2	3,5
Aantal openlijke geweldplegingen tegen personen (per 1.000 inw.)	nov 2020-okt 2021	1,1	0,4
Aantal mishandelingen (per 1.000 inw.)	nov 2020-okt 2021	3,8	3,7
Aantal overvallen (per 1.000 inw.)	nov 2020-okt 2021	0,0	0,1
Veiligheidsbeleving (index)	2021	69	108
Welzijn & Participatie			
% bewoners dat zegt tevreden te zijn met de kwaliteit van hun leven	2021	71%	78%
% bewoners die mantelzorg verrichten	2021	17%	15%
% bewoners dat zegt een slechte gezondheid te ervaren	2021	26%	19%
% bewoners dat zegt sterke gezondheidsbelemmeringen te ervaren	2021	11%	8%
% bewoners die wekelijks sporten	2021	41%	55%
% bewoners die burenhulp verlenen	2021	38%	46%



% bewoners die actief zijn als vrijwilliger	2021	20%	21%
% bewoners die actief zijn in een bewonersinitiatief	2021	20%	20%
% bewoners dat zegt trots te zijn op eigen buurt	2021	45%	52%
% bewoners dat zegt zich verbonden te voelen met buurt	2021	55%	50%
% huishoudens dat <u>geen</u> gebruik maakt van voorzieningen sociaal domein ⁴	2019	58%	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.

⁴ Zoals WMO, Jeugdwet, Participatiewet.



Bijlage 2: Klantsignalen wijk Feijenoord



Feijenoord



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 paragrafen hieronder bevatten de belangrijkste signalen van Feijenoorders 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 **7.611** Feijenoorders samen **1.352 signalen** afgegeven aan de Gemeente Rotterdam.

Het onderwerp 'informatievoorziening' is het grootst, qua aantal signalen. Hier zitten allerhande vragen tussen om contact op te nemen met bewoners om uiteenlopende redenen. Ook vinden we hier signalen over bijvoorbeeld onduidelijke communicatie en verstreken wachtermijnen. Waar het een signaal betreft over communicatie met de gemeente, komt deze meestal ook terug onder een ander inhoudelijk onderwerp. In deze analyse focussen we ons daarom op deze andere onderwerpen waar inwoners de meeste signalen over afgeven.

1. Begeleiding bij en naar werk

129 signalen gaan over begeleiding bij en naar werk. Dit is afgerond **10%** van het totale aantal signalen vanuit de wijk. Uit het wijkprofiel blijkt dat het gemiddelde inkomen in Feijenoord lager is dan gemiddeld in Rotterdam en dat relatief veel bewoners niet werken. Dat relatief veel signalen gaan over begeleiding bij en naar werk sluit daarbij aan. Veel signalen komen van bewoners die bellen over een bepaalde uitkering, toeslag of andere tegemoetkoming.

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Feijenoord over het onderwerp **betalingen die niet zijn binnengekomen**.

"[XXX] uitkering was niet uitbetaald, pw staat in de stop. Wz vraagt om dit z.s.m. uit te betalen heeft nu een huurachterstand."

"Wz geeft aan dat de uitkering is opgeschort. Wz geeft aan dat hij steeds stukken dient in te leveren. Wz en partner vinden het te lang duren kunnen de vaste lasten niet betalen. Graag wz terugbellen."

"wz belt, informeert naar uitbetaling uitkering. Geïnfomeerd dat de inkomsten zijn verrekend met de uitkering. Wz vindt dit onacceptabel, waarvan moet wz nu de vaste lasten betalen."

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Feijenoord over het onderwerp **contactverzoeken met een inkomensconsulent**.

"Mevrouw wil weten wie haar inkomensconsulent is en hoe zij hem of haar kan bereiken."



"[XXX] wil ic spreken m.b.t. nieuwe werkgever. Is per [XXX] gestopt bij uitzendbureau. En heeft vragen m.b.t. voi."

"[XXX] wil graag teruggebeld worden door haar inkomensconsulent i.v.m. het werk dat ze gevonden heeft. Graag contact."

2. Veiligheid en omgeving

96 signalen gaan over veiligheid en omgeving, ongeveer **7%** van het totale aantal signalen. Het grootste deel van de signalen gaat over overlast door personen. In het wijkprofiel komt naar voren dat inwoners van Feijenoord vooral overlast ervaren van jeugd uit de eigen wijk.

2.1 Overlast door personen

75 signalen hebben te maken met overlast door personen. Veel van deze meldingen gaan over geluidsoverlast in de buurt, hangjongeren, stankoverlast en overlast door dieren. Ook geven Feijenoorders aan dat ze geprobeerd hebben problemen zelf op te lossen, maar dat dit niet lukt.

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Feijenoord over het onderwerp **geluidsoverlast**.

"Wij ervaren al weken overlast van onze onderburen (studentenhuis). Vannacht was het weer raak. Waar wij enorm last van hebben, is de overlast die ze op straat veroorzaken. Ze laten mensen uit en er komen andere mensen aan. Dit gebeurt met een hoop gebral en gejoel. Ik heb hier al een paar keer over ge-sms't en we hebben hier gisteravond een gesprek over gehad met ze. Ze beloofden dat ze hun best doen en geen overlast willen veroorzaken. Een paar uur later was het helaas alweer raak. Dit gaat ten koste van onze nachtrust. Ik slaap al met oordoppen in en we doen vaak het raam dicht, maar dat maakt weinig verschil. We hebben de huisbaas ook al op de hoogte gesteld."

"##:## in de nacht muziek, feest geluid door studenten."

"Buren onder ons hebben een feestje. We slapen, dus horen niet per se iets. Tot een viertal onder ons raam gaan staan roken en praten en we wel wakker worden. Meerdere buren worden wakker. De jongeren kijken omhoog en zien ons. Daarna is het redelijk stil. De buurjongens (studenten) hebben met ons, de buren, al eerder afgesproken dat ze in de nacht niet voor de huizen op straat gaan roken. Dit is dus een afspraak die geschonden wordt. Vier de personen zijn onbekenden. Ze haastten zich naar binnen toen zij ons zagen."

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Feijenoord over het onderwerp **hangjongeren**.

"Mevrouw heeft last van (hang) kinderen in de buurt die de gehele dag buiten voetballen. Deze jongeren schoppen met hun bal steeds tegen de raam aan van mevrouw. Mevrouw heeft ze meerdere malen gewaarschuwd, maar krijgt bedreigingen, wordt uitgescholden. Mevrouw ervaart veel overlast en het geeft mevrouw een onveilig gevoel. (Mevrouw heeft geen e-mailadres)"



“Terugkerend rondhangen en vermoedelijk dealen in geparkeerde auto's.”

“Hangjongeren verzamelen zich dagelijks van ##:## tot de avondklok in de straat. Dit zijn geen jongeren die hier wonen. De jongeren gillen en schreeuwen de hele dag door. Er komen auto's en scooters af en aan rijden. Er worden in het [XXX] opmerkingen geroepen naar passerende bewoners. Zodra een wijkagent in de buurt is, stuiven ze meteen in alle windrichtingen er vandoor, maar een uur later staan ze er weer. Deze jongeren hebben in voorgaande jaren voor veel overlast gezorgd en dit lijkt ook nu weer uit de hand te gaan lopen. Ze zijn al zeer vaak aangesproken op geluidsoverlast en weten heel goed dat de wijk hier last van heeft. Als laatste laten ze ook altijd een enorme berg afval achter.”

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Feijenoord over het onderwerp **stankoverlast**.

“Al bijna # jaar vuil, stank en geluidsoverlast op dagelijkse basis tot diep in de nacht, waardoor we niet aan onze rust komen en gezondheid klachten hebben die met de dag erger worden. Ook onze terrassen worden dagelijks bevuild door deze mensen. Ik kan dagelijks pas na ##:## slapen. Ik ben dagelijks te moe om op te staan. Ook mijn kinderen lijden hieronder. Mijn oudste zit in haar examenklas, maar kan zich thuis niet concentreren en slaapt dagelijks slecht. Ondanks vele gesprekken gaat de familie dagelijks door. Meneer rookt ook elke ochtend in het trappenhuis tussen ##:##/##:##”

“Ik ervaar al drie jaar lang, stank, vuil en geluidsoverlast. Dit is bekend bij de woningbouwvereniging, de politie en andere instanties. We hebben al vaker gesprekken gevoerd met deze mensen ook de woningbouwvereniging en andere partijen, maar deze mensen doen wat ze willen. We worden echt moe van deze familie ook heb ik hierdoor gezondheidsklachten gekregen. Er zijn meerder buurtbewoners die aan hebben gegeven dat deze mensen ons dagelijks zware overlast bezorgen. Hebben wij handtekeningen verzameld. Hier gaat het om: bonken met spullen in de woning, timmeren, steentjes tegen onze ruit aan gooien, met een bal stuiten, deuren dichtsmijten, kinderen en ouders die met opzet in het trappenhuis gillen en springen ook in de woning, pesterijen, tot diep in de nacht bonken op het balkon, met pannen en potten smijten tot diep in de nacht, olie door de gootsteen gooien met opzet waardoor ik al # keer waterschade op heb gelopen, dagelijks met zware spullen slepen, roken in het trappenhuis”

“Vuil, stank en geluidsoverlast op dagelijkse basis tot diep in de nacht! [XXX] we niet aan onze rust komen en gezondheid klachten hebben die met de dag erger worden.”

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Feijenoord over het onderwerp **onsuccesvolle pogingen problemen op te lossen met burens, gemeente en andere instanties**.

“Van onze burens [XXX]. Ik heb al eerder bij de gemeente gebeld en ik heb zelf met het wijkteam van [XXX] gesproken. De muziekooverlast is er nog steeds. De burens heb ik zeker wel ### keer aangesproken maar niks helpt. Ik wil graag met de wijkteam en de burens in # tafel gaan zitten en praten”



“Mevr. heeft al meerdere meldingen overlast ingediend #####-#### en #####-####. Mevr. wil graag een terugkoppeling op deze meldingen. Mevr. geeft aan hier nooit echt een reactie op te hebben ontvangen en mevr. zou graag contact willen.”

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Feijenoord over het onderwerp **overlast door dieren**.

“Buurman beneden geeft eten duiven waardoor wij overlast hebben van de duiven en ontlasting van de vogels. Komen de vogels in de galerij naar binnen en dat zijn het een stuk of ## vogels. Het meerdere malen problemen schoon te maken maar het valt niet bij te houden meer. Huismeester heeft zelf de buurman aangesproken ook te waterbakken verwijderd. Meneer doet er niks mee en plaats de water bakken weer terug.”

“Mevrouw wil melding maken van duivenoverlast. Er zitten er heel veel op de reling van de galerij. Wellicht komt dit omdat ze gevoerd worden. Alles zit onder de duivenpoep. Ze wil weten of er iets aan gedaan zou kunnen worden.”

“Mevr. woont in [XXX] en ze wil informeren of het mogelijk is dat er een bord geplaatst kan worden verboden voor honden. En kan er een dispenser met hondenpoep zakjes worden opgehangen? Gebeurt dagelijks dat mevr. hondenpoep op straat vlak bij de woning vindt en dat is niet de bedoeling.”

3. Opruimen, afval en onderhoud

81 signalen gaan over opruimen, afval en onderhoud, ongeveer **6%** van het totale aantal signalen uit de wijk. De meeste signalen hebben te maken met onderhoud van de omgeving, overlast door vuil/ongedierte en ophalen van huiscontainers/grofvuil. In het wijkprofiel komt naar voren dat Feijenoorders overlast ervaren van rommel op straat, vuil naast containers en vernieling van bus/tramhokjes en straatmeubilair.

3.1 Onderhoud omgeving

Over het onderhoud van de omgeving heeft de gemeente **32** signalen ontvangen. Het gaat over niet opgepakte meldingen, verzoeken om bomen en planten te snoeien en aanvragen voor afvalknijpers.

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Feijenoord over het onderwerp **niet opgepakte meldingen van bewoners**.

“Een bewoner van de [XXX] en eigenlijk de rest van de bewoners ook klagen erover, inmiddels meerdere meldingen door doorgegeven dat het onderhoud in de buitenruimte slecht onderhouden is. Er zijn nergens geen prullenbakken. Denk hierbij aan dat de straten niet schoon zijn en regelmatig last hebben van verzakkingen, wordt tijdelijk opgelost door zand te vullen maar naar # maanden verzakt het weer. Het water wat niet goed wegloopt als het geregend heeft en daardoor ontstaat er een modderpool en vuil hoopt zich hierdoor ook op door het water. Als je komt aanrijden in de straat



moet je geluk hebben waarbij je een parkeerplek vindt zonder dat je in de viezigheid stapt. Als je naar buiten kijkt vanuit de woning, zie je veel vuil en viezigheid en het lijkt wel een achterstandswijk. Het gevoel voor bewoners is dat zij buiten de boot vallen, omdat erom heen wel aandacht wordt geschonken aan onderhoud. [...]"

"Meneer heeft een verhoogde stoep aangevraagd en op [XXX] is er een terugbelnotitie aangemaakt dat er contact met meneer zal worden opgenomen. Dit is tot heden niet gebeurt. Meneer is hier niet tevreden mee en dreigt een klacht in te dienen aangezien hij geen concreet antwoord krijgt op zijn vraag. Dat meneer vraagt om telefonisch contact, voor de status van zijn informatieverzoek."

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Feijenoord over het onderwerp **aanvragen voor schoonmaakpakketten/afvalknijpers**.

"Meneer wil graag afvalknijper aanvragen om los zwerfend vuil op te kunnen rapen"

"Mevrouw wil graag ## tot ## afvalknijpers aanvragen. Graag allemaal op kinderformaat. Ook graag # afvalringen en afvalzakken. Graag zo snel mogelijk omdat ze dinsdag al beginnen."

"Ze zou graag een afvalgrijper en schoonmaakpakket willen ontvangen # maal. Ze wil graag samen de buurt schoonhouden."

3.2 Vuil/ongedierte overlast

26 signalen hebben te maken met overlast door vuil en/of ongedierte. Zo hebben bewoners **last van ongedierte in het huis**, met name ratten. Ook melden Feijenoorders afval op straat en vragen ze bewijslast op voor huisvuilboetes.

"Mevr. heeft last van ratten in haar woning. Het gaat om een woning die ze verhuurt"

"Mevrouw wil graag een afspraak maken in verband er muizen zijn in de woning."

"Rat in de kelder, ook burens hebben hier last van (ook in de kelder)."

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Feijenoord over het onderwerp **Overlast van afval op straat**.

"Mevrouw heeft meerdere meldingen gemaakt van een structureel terugkerend probleem aan de [XXX] en de binnen-plantsoenen waar de kelderdeuren uitkomen. Hier wordt regelmatig zwerfvuil neergegoid. Wat erg storend is voor mevrouw en alle bewoners. Kunnen jullie hier een oplossing voor vinden aub? [XXX] hier vaker iemand langskomen om het zwerfvuil op te ruimen?"



“Meneer belt vaker om door te geven dat er zwerfvuil rondom de parkeer plaats van jumbo vijf wereld delen staat en ook slingerende winkelwagentjes. Nu wil meneer graag dat de [XXX] hierop aangesproken kan worden omdat het zwerfvuil afkomstig is van hun klanten.”

“De burger heeft meerdere malen een melding gemaakt van zwerfvuil. Iedere keer ontvangt ze een reactie dat de melding is afgehandeld. Echter is het probleem niet opgelost. [XXX] Ze is niet tevreden over de wijze waarop de melding wordt behandeld.”

3.3 Ophalen huiscontainers/grofvuil

17 signalen gaan over het ophalen van huiscontainers en grofvuil. In de praktijk blijkt het vooral om grofvuil te gaan. Zo geven bewoners aan een afspraak te hebben gehad om grofvuil op te halen, maar dat niet alles is meegenomen.

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Feijenoord over het onderwerp **grofvuil niet (geheel) opgehaald**.

“Het grofvuil is niet opgehaald en ondertussen ligt er meer grofvuil erbij.”

“Het groenafval van mevrouw is niet opgehaald het gaat om takken in bundels. Graag z.s.m. terugbellen.”

“Er is op [XXX] een melding gemaakt met meldingsnummer #####-#####. Deze is al een keer heropend, maar staat op opgelost. Over een bank die naar beneden is gegooid door de burens van de #e verdieping, en de eerste deur. Deze bank staat nog steeds buiten als grofvuil. Graag ophalen!”

“Mevrouw had een grofvuilafpraak op [XXX] maar is helaas niet opgehaald. Kan dit alsnog z.s.m. opgehaald worden?”

Hieronder staan een aantal quotes van inwoners van Feijenoord over het onderwerp **geen afspraakbevestiging bij een grofvuilafpraak**.

“Mevrouw heeft een grofvuil afspraak gemaakt op ##/## en ze wil deze wijzigen naar ##/##, ze heeft geen bevestiging email ontvangen om deze zelf te wijzigen.”

“Heeft naar zeggen een grofvuilafpraak staan, maar heeft de bevestigingse-mail nooit ontvangen. Weet de datum niet meer van de afspraak ([XXX]? Kan het zich niet meer herinneren). Zou de afspraak zo'n anderhalve week terug hebben gemaakt.”



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 Rotterdam⁵.

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.

⁵ Peildatum 29 september 2022. Omdat het model continu in ontwikkeling is, kan het zijn dat cijfers veranderen in de loop van de tijd.