

Inspiratieboek Opgaven Verbinden in de Wijk

Aan de slag met koppelkansen voor
leefbaarheid en duurzaamheid



VERDUURZAMING VAN
KWETSBARE WIJKEN



Voorwoord

We staan in Nederland voor een enorme opgave met de energietransitie. In dat kader moeten in 2050 alle woningen van het aardgas zijn losgekoppeld en duurzaam worden verwarmd. Om dat te bereiken moet er al op korte termijn veel gebeuren. Het betreft echter een zeer complexe en uitdagende opgave die bewoners direct raakt. Daarom is het essentieel dat geborgd wordt dat de bewoners goed worden betrokken en dat de aanpak haalbaar en betaalbaar is.

In kwetsbare wijken is het bereiken van deze doelstelling nog moeilijker dan elders. Dit omdat veel bewoners in die wijken vaak een krappe beurs hebben en geregeld ook met sociale problematiek te maken hebben, waardoor aandacht voor de energietransitie beperkt blijkt. Wat eigenlijk in alle wijken geldt, geldt daarom extra in deze wijken: om het aardgasvrij maken van woningen en wijken aantrekkelijk te maken voor deze bewoners, is het belangrijk de energieopgave te verbinden met dat wat bewoners echt belangrijk vinden. In kwetsbare wijken gaat het daarbij bijvoorbeeld over het creëren van werkgelegenheid en het verbeteren van de fysieke woonomgeving. Ik vind het inspirerend om te zien dat er al op veel plaatsen gewerkt wordt aan het verbinden van opgaven in dergelijke wijken en dat er ook al geregeld mooie

resultaten worden bereikt.

Dankzij deze bundeling en analyse van geslaagde voorbeelden kunnen partijen, die nog moeten beginnen, leren van deze ervaringen. Juist in kwetsbare wijken zijn met de pandemie grote klappen gevallen. Als het lukt deze wijken te verbeteren met behulp van de energietransitie, ontstaat er meer perspectief dan op een aardgasvrije woonomgeving alleen. Deze inspiratie wil ik ook benutten in de proeftuinen van het Programma Aardgasvrije Wijken om te leren hoe we dit kunnen doen voor de opschaling van alle wijken in Nederland.

Jos van Dalen, Programmadirecteur Aardgasvrije Wijken, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties





Leeswijzer

In deze publicatie bundelen we de oogst van de inspiratiereeks 'Opgaven Verbinden in de Wijk'. De boodschap van dit inspiratieboek is dan ook: opgaven verbinden is complex, maar de praktijk laat zien dat het kan. Deze bundel is opgebouwd in vier delen:

Opgaven verbinden in de praktijk.

In dit deel gaan we in op de wijkgerichte aanpak van het Canadese SNAP: in de Toronto-regio is een systematische werkwijze ontwikkeld om, in nauwe samenspraak met bewoners, opgaven in de wijk te verbinden. Vervolgens blikken we terug, want zowel voor het werken aan energiebesparing als het investeren in leefbaarheid geldt: we hebben er al jarenlang ervaring mee. In het afsluitende hoofdstuk 'Conclusies en lessen voor de toekomst' formuleren we drie rode draden over wat werkt in het verbinden van opgaven, en zeven lessen waarmee gemeenten en hun partners morgen aan de slag kunnen.

De leefwereld centraal.

Bewoners beschikken over waardevolle kennis over hun wijk, maar zeker als het gaat om technische en financiële keuzes is wijkgericht beleid vaak top-down gestuurd. Hoe betrekken we bewoners actief bij de planvorming voor hun wijk, zodat de wijkaanpak niet alleen voor en over, maar vooral ook met bewoners tot stand komt?

Mensgerichte koppelkansen.

Hoe zorgen we dat bewoners profiteren van alle investeringen in hun wijk, zodat ze zélf ook beter worden van wijkvernieuwing? Slimme wijkgerichte interventies kunnen bijdragen aan de maatschappelijke kansen voor bewoners. Bijvoorbeeld door het bieden van passende zorg voor huishoudens met meervoudige problematiek, door tijdige signalering van zorgmijders en begeleiding naar onderwijs en werk.

Gebiedsgerichte koppelkansen.

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat investeringen in de energie-infrastructuur worden benut om de kwaliteit van woningen en openbare ruimte te verbeteren? Zodat gezond gedrag wordt gestimuleerd, bewoners elkaar kunnen ontmoeten en de openbare ruimte prettiger en (verkeers)veiliger wordt?



Opgaven verbinden
in de praktijk

De leefwereld
centraal

Mensgerichte
koppelkansen

Gebiedsgerichte
koppelkansen

Voorwoord

Inleiding

Werken aan
duurzame, leefbare
en toekomst-
bestendige wijken

Leeswijzer

**Inspiratie uit
Toronto, Canada**

Op gestructureerde
wijze opgaven
verbinden in de wijk

**Lessen uit het
verleden**

Het wiel is vaak al
uitgevonden

**Lessen voor de
toekomst**

Conclusies en
succesfactoren bij
het verbinden van
opgaven

**Wijkaanpak begint
met een verhaal van
bewoners**

Storytelling in Meerzicht,
Zoetermeer

**Ontmoeten en
draagvlak gaan
hand in hand**

Huiskamer aardgasvrij in
Pendrecht, Rotterdam

**Vanuit de belevings-
wereld van bewoners
aan de slag met
aardgasvrij**

Social design in
Crabbehof, Dordrecht

**De meerwaarde van
een leidend principe**

Dubbel duurzaam in de
Abdij- en Torenbuurt,
Tilburg

**Meedoen voor
jezelf én de wijk**

Wijkbedrijf in Selwerd,
Groningen

**Ondersteuning en
zorg op maat
dichterbij door
nieuwe renovatie-
aanpak**

Sociaal renoveren in
Overvecht, Utrecht

**Krimpaanpak brengt
overheid, corporaties
en bewoners samen**

Gebiedstransformatie in
Rolduckerveld, Kerkrade

**Warmtenet zorgt voor
veiligere en gezondere
straat**

Herinrichting Plutolaan in
Paddepoel, Groningen

**Wijkpark vernieuwd
met denk- en doe-
kracht van bewoners**

Klimaatadaptief Cromvliet-
park in Laak, Den Haag

**Leren van rampenpreventie
om wijken vooruit te helpen**

Het meerledige doel
van preventieve maatregelen

**Dierbare
gebouwen**

Een pleidooi
voor aandacht

**Groen in
kwetsbare wijken**

Goed voor de gezondheid
én voor nog veel meer



Opgaven verbinden in de praktijk

Inleiding

SNAP, Toronto

Lessen uit het verleden

Lessen voor de toekomst

Foto: Alex Schröder

Inleiding

Werken aan duurzame, leefbare en toekomstbestendige wijken

De energietransitie als vliegwiel benutten voor het verbeteren van de leefbaarheid in kwetsbare wijken. Het klinkt mooi, maar hoe krijg je het voor elkaar? Dit onderzoeken Platform31, Nyenrode Business Universiteit en zeventien gemeenten sinds eind 2018 in het experimentenprogramma Verduurzaming van Kwetsbare Wijken, dat tot stand is gekomen met ondersteuning van het Programma Aardgasvrije Wijken. Het verzilveren van de zogenaamde koppelkansen gaat echter niet vanzelf. Maar het kan en dit inspiratieboek laat zien hoe.

Platform31, Nyenrode Business Universiteit, de deelnemende gemeenten, de betrokken woningcorporaties en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties hebben een gezamenlijke ambitie: het benutten van de energietransitie om de kwaliteit van leven in kwetsbare wijken te verbeteren. Het doel van het Experimentenprogramma Verduurzaming van Kwetsbare Wijken is om strategieën en oplossingen te

ontwikkelen die bijdragen aan integrale wijkverbetering, zodat dit uiteindelijk duurzame, leefbare en daarmee toekomstbestendige wijken oplevert (zie figuur 1). Deze ambitie kwam niet uit de lucht vallen: het Canadese Sustainable Neighbourhood Action Program (SNAP) laat zien hoe in wijkgerichte actieplannen duurzaamheidsthema's in samenhang met leefbaarheidsvraagstukken succesvol kunnen worden uitgewerkt.¹ Het experimentenprogramma streeft ernaar in de praktijk te leren hoe een dergelijke werkwijze in Nederland vorm en inhoud kan krijgen.

Aan de slag in zeventien kwetsbare wijken

Elke gemeente neemt aan het experimentenprogramma deel met een specifieke wijk. Stuk voor stuk zijn dit wijken die als (een van de) eersten van het aardgas af gaan, maar die tegelijkertijd in sociaal opzicht kwetsbaar zijn. Hierbij vatten we het begrip 'kwetsbare wijk'

¹ <https://aardgasvrijewijken.nl/nieuws/1440046.aspx>



Figuur 1: Toekomstbestendige wijk



breed op: een wijk wordt gezien als kwetsbaar wanneer naast de verduurzamingsopgave ook de leefbaarheid en veiligheid om beleidsaandacht vragen. Het gaat dus om wijken waar relatief veel bewoners kampen met armoede, werkloosheid, schulden en gezondheidsproblemen. Ze liggen wakker van hun energierekening, maar de betaalbaarheid van de energietransitie is niet hun enige zorg. Vaak is de openbare ruimte sleets en de woningvoorraad verouderd. Ook is regelmatig sprake van overlast, onveiligheid en staat de sociale cohesie onder druk.

Waarom opgaven verbinden?

De komende decennia worden er miljoenen euro's geïnvesteerd in bestaande wijken om deze van het aardgas af te kunnen halen. Omdat juist in kwetsbare wijken meer te verbeteren is dan alleen de infrastructuur voor koken en verwarmen, biedt de transitie naar aardgasvrij uitgelezen kansen om ook andere fysieke en sociaaleconomische opgaven aan te pakken die in deze wijken spelen. Als het lukt dit op een samenhangende manier te doen, levert dat niet alleen in milieutechnische zin winst op, maar leidt de energietransitie ook tot sociaal duurzame wijken. Wijken met een gezonder, veiliger en prettig leefklimaat en met minder sociale problemen. Wijken waarin bewoners over betere maatschappelijke kansen beschikken dan voorheen. Het verbinden van opgaven zorgt dus tegelijkertijd voor betere bewoners en voor betere wijken. Dat kan alleen als de wensen, behoeften en problemen van bewoners serieus worden genomen tijdens het proces

van plan en uitvoering.

Concreet zorgt het verbinden van opgaven voor:

1. Meer draagvlak voor de energietransitie. Door niet alleen de warmte-infrastructuur aan te pakken, maar ook in te zetten op het aanpakken van andere vraagstukken, staan bewoners naar verwachting meer open voor de warmtetransitie. Naar alle waarschijnlijkheid kan dit ook het sentiment verminderen dat bewoners de lasten dragen van de duurzaamheidsambities van overheden.
2. Een eenduidig verhaal. Het in samenhang aanpakken van opgaven op wijk- of buurniveau zorgt voor een helder, eenduidig verhaal richting bewoners en andere partijen in de wijk. Immers, er wordt niet alleen gewerkt aan het klimaatprobleem, maar aan een toekomstbestendige wijk in brede zin.
3. Eigenaarschap en betrokkenheid bij de eigen buurt. Het (vroeg)tijdig betrekken van bewoners bij plannen voor hun wijk draagt bij aan een gevoel van eigenaarschap. Door ruimte te bieden aan ideeën en initiatieven van bewoners(groepen) en door bewoners te laten meedenken, mee-ontwerpen of zelfs meebeslissen, vermindert de kans op weerstand en spanningen tussen bewoners en instituties.
4. Effectiviteit van beleid. Verbinden van opgaven heeft zowel inhoudelijk (betere oplossingen) als procesmatig (betere samenwerking) meerwaarde. Er kunnen maatregelen en interventies worden ontwikkeld waarmee meerdere vliegen in één klap

worden geslagen. Versnippering en wildgroei aan activiteiten kan worden voorkomen. Het vroegtijdig betrekken van bewoners kan zorgen voor andere invalshoeken en betere oplossingsrichtingen dan wanneer beleidsmakers en professionals deze 'voor de bewoners' bedenken.

5. Efficiëntere benutting van publieke middelen. Door investeringen slim te bundelen en activiteiten te combineren, kan efficiënter gebruik gemaakt worden van menskracht en middelen. Een efficiënt proces kan ook het vertrouwen van burgers in de aanpak en in de slagvaardigheid van de gemeente en haar partners doen vergroten. Nu opgaven slim verbinden zorgt straks voor meer onderling vertrouwen, meer sociaal contact, meer participatie op de arbeidsmarkt, gezondere leefstijlen, et cetera. Op lange termijn betekent dit minder maatschappelijke kosten.

Opgaven verbinden gaat niet vanzelf

Toch blijkt het in de praktijk heel complex om in een wijkaanpak opgaven te verbinden. De publicatie 'Beteren wijken dankzij de energietransitie?' (2019) bracht in beeld hoe partijen in deelnemende wijken bij de start van dit experimentenprogramma invulling gaven aan de ambitie om toekomstbestendige wijken te realiseren.² Hoewel alle betrokken gemeenten 'aan de

² Zie <https://www.platform31.nl/publicaties/betere-wijken-dankzij-de-energietransitie>



Figuur 2: Veelgenoemde koppelkansen in de onderzochte wijken

voorkant' de ambities van het experimentenprogramma omarmden, bleek het beleidsmatig verbinden van belangen en opgaven in de praktijk razend ingewikkeld te zijn.

Op abstract niveau werden in de deelnemende wijken wel koppelkansen geïdentificeerd (zie figuur 2), maar de vertaalslag naar concrete plannen en maatregelen kwam mondjesmaat van de grond. Haast, bestuurlijke druk en financiële, technische en juridische onzeker-

heden stonden het integraal nadenken over opgaven in de wijk veelal in de weg. Doordat gemeenten en hun partners in beleid- en planvorming geneigd zijn om een smalle, technisch gedreven betekenis te geven aan de energietransitie, laat de overgang naar aardgasvrij zich niet vanzelfsprekend verbinden met andere duurzaamheidsopgaven (zoals klimaatadaptatie, biodiversiteit en duurzame mobiliteit). Het leggen van concrete verbindingen met sociale opgaven in de wijk, zoals de aanpak van eenzaamheid, het stimuleren

van gezond gedrag, toeleiding tot scholing en werk of verbetering van de veiligheid. Bovendien was de rol van bewoners in 2019 nog beperkt; ideeën voor koppelkansen ontstonden voornamelijk uit interactie tussen professionals.

Inspiratie uit de praktijk

Inmiddels loopt het programma al meer dan twee jaar. In verschillende deelnemende wijken begint de wijkgerichte aanpak op stoom te komen. De eerste grote technische en financiële knopen zijn ontward, bijvoorbeeld over de keuze van het warmtealternatief en de fasering van de wijkgerichte transitie. Heerste er twee jaar geleden onder veel beleidsmakers koudwatervrees om met bewoners in gesprek te gaan, inmiddels zien we dat op veel plekken volop bewoners aan tafel zitten. In de deelnemende wijken zijn, kortom, allerlei kleine en grote successen geboekt.

Van die ervaringen is veel te leren. Daarom zijn we in het najaar van 2020 gestart met een inspiratiereeks: op de website van Platform31 verscheen elke twee weken een concreet, inspirerend praktijkvoorbeeld uit een van de deelnemende wijken. Bij elke casus komen betrokken beleidsmakers, wijkprofessionals en bewoners aan het woord: zij vertellen over geleerde lessen, knelpunten die ze in de praktijk ondervonden en over de geboekte resultaten. Deze publicatie toont een dwarsdoorsnede, een momentopname na ruim twee jaar experimenteren in kwetsbare wijken. Naast de



negen praktijkvoorbeelden die in deze publicatie zijn gebundeld, gebeurt er veel meer in de wijken die deelnemen aan dit experimentenprogramma. Omdat ook ervaringen uit het buitenland – waaronder het Canadese Toronto – en uit het verleden waardevolle inspiratie kunnen opleveren, zijn de praktijkvoorbeelden uit de deelnemende wijken afgewisseld met thematische uitwerkingen.



Op gestructureerde wijze opgaven verbinden in de wijk

Het Canadese SNAP identificeert en verzilvert
koppelkansen samen met bewoners

Het leggen van verbindingen tussen verschillende opgaven in een wijk en de energietransitie is in theorie enorm kansrijk. De praktijk is echter weerbarstig. Want hoe doe je dat? Hoe krijg je een overzicht van de mogelijkheden? Hoe wek je realistische verwachtingen bij bewoners? Hoe ga je vervolgens aan de slag? Hoe krijg je de benodigde partijen bij elkaar en hoe krijgen zij hun werkzaamheden afgestemd? De Canadese SNAP-aanpak biedt inspiratie bij het beantwoorden van deze vragen. De aanpak is na vijf jaar geëvalueerd en het succes is nu bewezen.

Het Sustainable Neighbourhood Action Program (SNAP) is in 2009 opgericht door de Toronto and Region Conservation Authority (TRCA¹). Het doel van SNAP is om gemeenten in Toronto en omgeving te helpen wijken te revitaliseren op een wijze die zowel aansluit op de behoeften van bewoners als op doelen die gemeenten zich met betrekking tot het klimaatprobleem hebben gesteld. Kenmerkend is dat SNAP werkt

¹ De TRCA is een regionaal orgaan, vergelijkbaar met de Nederlandse waterschappen, dat ruim zestig jaar geleden is opgericht om de kwaliteit van leven in waterrijke gebieden te beschermen en te bevorderen door middel van bescherming en herstel van de natuurlijke omgeving en de ecologische kwaliteiten van het gebied.

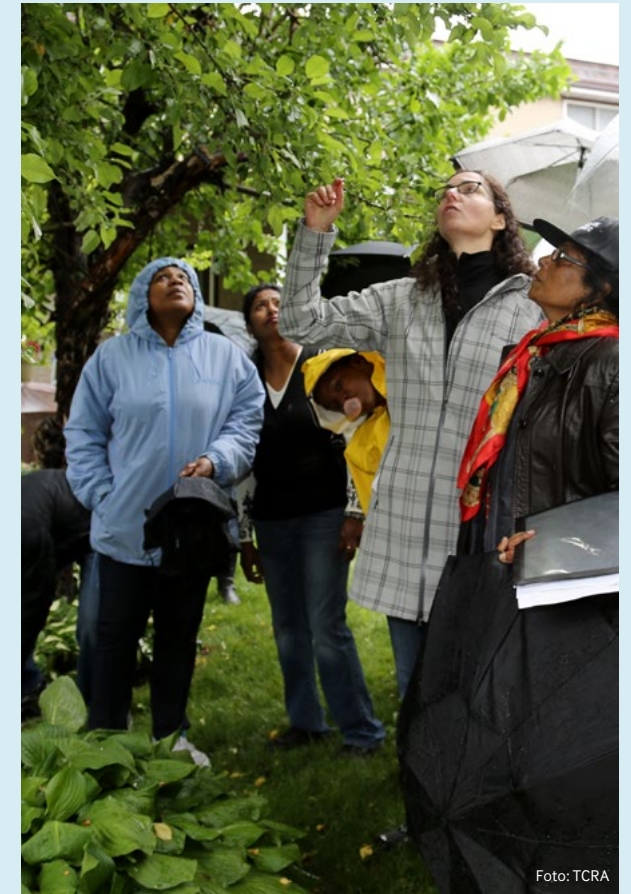


Foto: TCRA



volgens en vaste, gestructureerde werkwijze, dat bewoners vanaf het begin zijn betrokken en dat er zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van wetenschappelijk onderbouwde methoden en technieken. In nauwe samenwerking met bewoners probeert SNAP tot creatieve oplossingen voor wijkverbetering te komen.

Daarbij richt SNAP zich op allerlei soorten wijken, waaronder verschillende naoorlogse hoogbouw wijken waar veel sociale opgaven samenkomen. In opdracht van de betrokken gemeenten, die SNAP ook voor een belangrijk deel financieren, wordt jaarlijks een uitvoeringsplan opgesteld. Voor elke wijk formeert SNAP een projectteam dat zowel bestaat uit medewerkers van de TRCA als van de betrokken gemeenten. Voor de uitvoering zoekt SNAP voor elk project apart naar financiering, waarbij soms gebruik wordt gemaakt van subsidies van de federale overheid.

Brede opvatting van duurzaamheid

Het aantal thema's dat SNAP in verband brengt met het klimaatprobleem is, vergeleken met wat in Nederland gebruikelijk is, bijzonder groot. Het omvat watermanagement (het tegengaan van erosie, droogte en wateroverlast), drinkwatergebruik (in verband met waterschaarste als gevolg van droogte), energie (energiebesparing, het gebruik van duurzame bronnen en energiegebruik door transport), flora en fauna (in relatie tot verdroging en als waterbuffer, maar ook om schaduw te creëren om energiegebruik voor koeling te verminderen), lokale voedselproductie (want voedsel

dichtbij betekent vermindering van energie voor transport) en afval- en materialenmanagement (omdat hier ook energie mee gepaard gaat).

Bovendien worden klimaatgerelateerde thema's door SNAP altijd in verband gebracht met leefbaarheidsopgaven die in de wijk spelen. Ook hier geldt een brede definitie: naast gezondheid, sociale cohesie en werkgelegenheid kijkt SNAP bijvoorbeeld ook naar de rol van kunst en naar effectieve transportvoorzieningen. Daarbij probeert men altijd verbanden te leggen met specifieke kenmerken van de locatie en de specifieke wensen en behoeften van de bewoners.

Zo benadrukt SNAP dat energiebesparing en ventilatiemaatregelen in woningen leiden tot een betere gezondheid en dat een groene, klimaatbestendige buitenruimte tot meer beweging en verblijf in de buitenlucht leidt en daarmee tot een verbetering van de gezondheid. Interventies met betrekking tot energie- en waterbesparing betekenen ook een financiële besparing (minder armoede) en maatregelen voor verduurzaming van woningen en openbaar gebied zorgen voor werkgelegenheid, waarmee bewoners kansen krijgen om werkervaring op te doen. En lokale voedselproductie bespaart niet alleen energie bij transport, maar draagt ook bij aan gezondere leefstijlen. Door verschillende culturen te laten meedoen aan activiteiten, verwacht SNAP dat onderlinge spanning tussen bevolkingsgroepen afneemt, waardoor ook crimineel gedrag minder kans krijgt.

Gebiedsgerichte projectorganisatie met wijkambassadeurs

Een centraal uitgangspunt van de SNAP-werkwijze is de opbouw van een gebiedsgerichte projectorganisatie waarin alle relevante partijen een plek hebben. Niet alleen de gemeente en andere professionele organisaties, maar ook woningeigenaren, enthousiaste individuele bewoners, actieve bewonersgroepen, ondernemers en andere partijen die een rol van betekenis spelen in de wijk. Door al deze partijen in de projectorganisatie op te nemen, wordt ervoor gezorgd dat alle belangen in zicht blijven en dat verantwoordelijkheden en middelen worden gedeeld. Het is echter niet eenvoudig om zo'n organisatie in goede banen te leiden. Daarom vervult het SNAP-team een coördinerende rol. Daarbij hoort ook het werven van fondsen, het veiligstellen van subsidies en het zo nodig inschakelen van professionele ondersteuning.



SNAP nam ook het initiatief voor de ontwikkeling van het 'Participant to Leader'-model (zie figuur 3), dat niet alleen is gericht op het ophalen van dromen en wensen van bewoners, maar waarmee ook bewoners worden opgeleid tot wijkambassadeurs (neighbourhood

champions). Dit zijn ondernemende, initiatiefrijke bewoners die zich ervoor inzetten dat bewoners actief en betrokken blijven in de wijk, ook als het project is afgerond.

Systematische werkwijze

Om verbindingen en dwarsverbanden in de praktijk te realiseren, heeft SNAP een gestructureerde werkwijze ontwikkeld (zie figuur 4).

Van analyse en doelen...

In de eerste stap in het proces wordt op initiatief van SNAP met alle bij de wijk betrokken professionals heel grondig geïnventariseerd wat er al bekend is over de betreffende wijk, en de doelen en plannen waaraan de gemeente en andere organisaties reeds werken (denk bijvoorbeeld aan de geplande aanleg van groenvoorzieningen, vernieuwing van de riolering, aanpak van geweldscriminaliteit, ontwikkeling van een buurtcentrum, enzovoort). Allerlei uitvoerende partijen zijn hierbij betrokken, zoals wijkambtenaren, vertegenwoordigers van politie, welzijn, zorgorganisaties, woningcorporaties, technische afdelingen van de gemeente, het waterschap en mogelijk nog meer. Zij delen kennis over de wijk en de plannen die al zijn gemaakt. Ook de cultuur en de (beleids)geschiedenis van de wijk worden grondig bestudeerd.

Parallel hieraan worden de bewoners benaderd om te weten te komen wat voor hen belangrijk is in hun wijk. Daarbij gaat het niet alleen om wat slecht gaat, maar zeker ook om wat goed gaat en waarop de bewoners trots zijn. De wijze van benaderen wordt afgestemd op het karakter van de wijk en is vrijwel altijd gebaseerd op wetenschappelijke inzichten en technieken. Voorbeel-

Figuur 3: 'Participant to Leader'-model





Figuur 4: Gestructureerde werkwijze SNAP

den zijn community-based social marketing² (een werkwijze die erop is gericht duurzaam, gezond en veilig gedrag te bevorderen) en de inzet van een zogenaamde dreamwall (zie de ervaringen met het 'San Romanoway Revival'-project verderop in deze tekst) of zintuigelijke wandelingen. Deze aanpakken hebben niet alleen als doel om toch al actieve bewoners te betrekken, maar ook om inzicht te krijgen in de wensen, dromen en zorgen van moeilijker bereikbare wijkbewoners.

Op basis van de resultaten van deze stappen maken de gemeente en de medewerkers van SNAP een inventarisatie van kansen en belemmeringen. Daarbij wordt op basis van de inbreng van bewoners een aantal concrete doelen voor de wijk geformuleerd. Belemmeringen om deze doelen te halen worden zoveel mogelijk weggenomen voordat opnieuw contact met de bewoners wordt gezocht. Dit wordt gedaan om valse verwachtingen en daarmee teleurstellingen te voorkomen.

...naar actieplan, samenwerking en uitvoering

De geformuleerde doelen worden samen met de bewoners vertaald naar elementen voor een concreet actieplan. Er wordt ook daarbij steeds gezocht naar creatieve en onconventionele manieren om bewoners

² Ook in de Rotterdamse wijk Pendrecht is gebruikgemaakt van socialmarketingonderzoek. [Zie daarvoor 'Ontmoeten en draagvlak gaan hand in hand: Huiskamer aardgasvrij Pendrecht in Rotterdam'](#).



te betrekken. Ook krijgt het woordgebruik veel aandacht, weer om verwachtingen realistisch te laten zijn. Zo wordt bijvoorbeeld geregeld gebruikgemaakt van storytellingmethoden om te voorkomen dat bewoners overvraagd of onderzoeksmoe worden. Of, zoals een betrokkene bij een SNAP-project betoogde: “While topics as natural heritage, stormwater management, [...] and energy are critical, they need to be woven together in a story in which the residents are the players, not the plot.”

Zo snel mogelijk wordt begonnen met eenvoudig op te starten acties (de zogenoemde quick start projects). Doel van deze projecten is vertrouwen op te bouwen en te laten zien wat concreet wordt bedoeld met ‘actie ondernemen in samenwerking met bewoners’ (wat inmiddels een bewezen succesfactor is van de SNAP-projecten). Door snel met dergelijke projecten te starten, wordt een positieve toon gezet voor de verdere uitwerking van het wijkgerichte programma.

Deze uitwerking bestaat uit het zoeken naar financiering voor de vastgestelde acties (de businesscases uit de figuur). Ook dit vindt geregeld plaats in samenwerking met bewoners. Zo zijn in diverse projecten crowdfundingactiviteiten gestart. Hierna wordt het definitieve actieplan opgesteld dat een langere periode, meestal enkele jaren, beslaat. Vervolgens worden, opnieuw in samenspraak met de bewoners, meetbare doelen aan de acties gekoppeld. Willen bewoners bijvoorbeeld meer tijd buiten doorbrengen,

dan worden stappentellers uitgedeeld om vast te stellen of er inderdaad meer gelopen wordt dan voorheen. Of als bewoners graag meer groente en fruit willen eten – wat tot de aanleg van moestuinen leidt – dan wordt hun gevraagd bij te houden hoeveel groente en fruit ze eten. Ook worden op basis van de geselecteerde acties focusgroepen samengesteld waarin zowel professionals als bewoners plaatsnemen die gezamenlijk beslissen hoe tot actie over te gaan (de partnerships uit de figuur).

De laatste stap bestaat uit het uitvoeren van de acties en vervolgens herhaaldelijk evalueren en terugkoppelen. Dit over een termijn van minstens vijf jaar.

Zeven concrete stappen

Deze manier van samenwerken aan een betere wijk, tussen het projectteam van SNAP (waarvan de gemeente deel uitmaakt), maatschappelijke partners (instellingen, verenigingen en ondernemers) en bewoners, laat zich samenvatten in zeven concrete stappen:

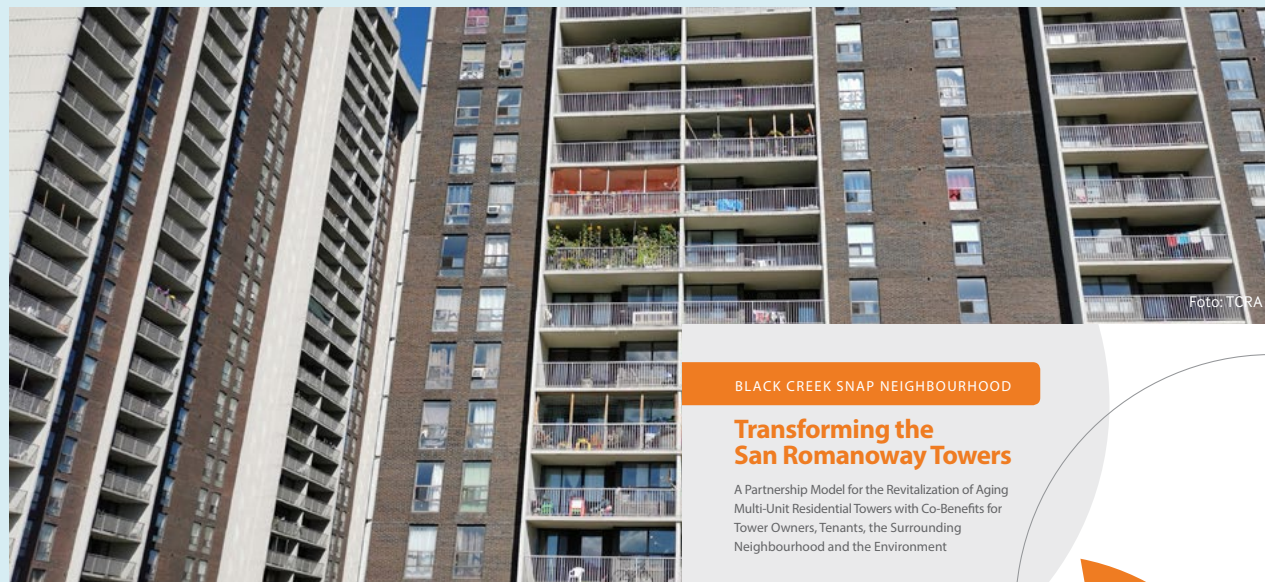
ACTIE	SNAP	PARTNERS	BEWONERS
1	Analyseer de context van de buurt, beleidsdoelen en belangen van bewoners		
2	Formuleer samen ambities voor de buurt op lange termijn en vertaal deze samen naar concrete doelen		
3	Inventariseer kansen en knelpunten en zoek praktische oplossingen voor de knelpunten		
4	Maak in cocreatie een actieplan voor de buurt, met praktische maatregelen en meetbare doelen		
5	Zorg voor financiering van de maatregelen		
6	Formeer coalities voor uitvoering van het actieplan		
7	Evalueer en houd over de lange termijn contact (nazorg)		



Het 'San Romanoway Revival'-project

Een van de eerste projecten die uitgebreid zijn geëvalueerd is het 'San Romanoway Revival'-project. Dit project betreft een wijk in Toronto met drie grote woontorens (waarvan twee van particuliere verhuurders en één van een vereniging van eigenaren) en laagbouw daaromheen. In de woontorens wonen circa 4.500 bewoners met uiteenlopende culturele achtergronden. Veel van hen zijn niet in Canada geboren. De buurt kenmerkte zich door een voor Toronto hoog energie- en waterverbruik en openbaar gebied van slechte kwaliteit (zowel sociaal als technisch). Tussen de bewoners van de hoog- en laagbouw was nauwelijks contact.

In de analysefase, die in 2012 startte, bleek dat de betrokken partijen uiteenlopende wensen hadden. Zo wilden de particuliere verhuurders de woonervaring van hun huurders verbeteren, onder andere door de veiligheid aan te pakken. Ook stonden ze achter de sociale en klimaatdoelen van SNAP en de gemeente. SNAP wilde zowel de kwaliteit van leven van bewoners verbeteren als klimaatdoelen halen. Ook de gemeente Toronto streefde deze doelen na en wilde daarnaast vooral de gebouwen verbeteren en de sociale kloof tussen hoog- en laagbouw verkleinen.



BLACK CREEK SNAP NEIGHBOURHOOD

Transforming the San Romanoway Towers

A Partnership Model for the Revitalization of Aging Multi-Unit Residential Towers with Co-Benefits for Tower Owners, Tenants, the Surrounding Neighbourhood and the Environment

Pop-upevenement in het park

Om erachter te komen wat de bewoners wilden, werd op een mooie zomeravond een zogenaamd 'Pop-up Park-event' georganiseerd. De timing en locatie van het evenement waren erop gericht dat bewoners die hun kinderen van school ophaalden en mensen die van hun werk terugkwamen het event niet konden ontlopen. Met optredens van lokale kunstenaars en gratis kinderopvang werden zij verleid even te blijven. Er kwamen meer dan 400 bewoners en zij werden aangemoedigd hun dromen over de wijk kenbaar te maken op een zogenaamde dreamwall. Deze bestond uit luchtfoto's van de buurt waarop bewoners sticker-



Sustainable Neighbourhood
Action Program





pictogrammen konden plakken van ontmoetingsplekken, verlichting, schaduwbomen, fruitbomen, moesen bloementuinen, een openluchttheater, speeltuinen, basketbalvelden en speeltafels. Ook konden bewoners zelf stickers maken van wat ze nog meer zouden willen zien in de wijk. In ruil voor een maiskolf of ijsje deelden bewoners op deze wijze hun dromen over de wijk. Om geen verwachtingen te wekken, werd op basis van gedragswetenschappelijke inzichten bewust voor het woord 'droom' gekozen – men weet dat niet alle dromen zullen uitkomen. Uit de dreamwall bleek dat de bewoners vooral wilden dat de flats er minder verwaarloosd zouden uitzien. Ook wilden ze ervaringen opdoen die hun kansen op de arbeidsmarkt zouden vergroten en de gelegenheid krijgen om zelf voedsel te verbouwen.

Wijkambassadeurs

Om de bewoners die actief mee wilden werken aan de transformatie van de wijk een goed beeld te geven van praktische mogelijkheden, werden ze rondgeleid langs interessante projecten in de stad. Zo ontstond bijvoorbeeld inspiratie voor de inrichting van de gemeenschappelijke tuin en boomgaard. Deze inzichten werden gecombineerd met kennis van specialisten op basis waarvan een plan kon worden ontwikkeld. Uiteindelijk vond het SNAP-team elf lokale bewoners bereid om te worden opgeleid tot wijkambassadeurs. Zij werden gecoacht en ondersteund door professionals en hadden als taak medehuuders te enthousiasmeren en begeleiden.

Quick-startprojecten

De zogenaamde quick-startprojecten bestonden in deze wijk uit het timmeren van meubilair voor het openbaar gebied (bewoners kregen op basis van de ervaringen een certificaat van timmervaardigheid) en het 'edible balcony'-project, waarin de wens van bewoners werd vervuld om op hun balkons voedsel te kweken. SNAP bood workshops en materialen aan in samenwerking met verschillende partijen. Acht enthousiaste bewoners werden door buurtbewoners uit de laagbouw, die lid waren van de lokale moestuinclub, opgeleid om andere bewoners te helpen hun balkon om te vormen tot een mini-moestuin. Er zijn zestig balkontuinen gerealiseerd. Aan bewoners is gevraagd te registreren hoe groot de oogst was en uiteindelijk bleek het eerste jaar in totaal 881 porties voedsel op te leveren. 94% van de deelnemende bewoners gaf aan meer groenten en fruit te zijn gaan eten. De moestuinclub leidde ook bewoners op voor het onderhoud van de fruitbomen. De bewoners organiseerden onder begeleiding van andere specialisten een ontwerpwedstrijd voor de inrichting van het openbaar gebied en een crowdfundingactie waardoor het winnende ontwerp gerealiseerd kon worden. Ook werkten zij mee met de inrichting van het gebied en gingen ze aan de slag met energie- en waterbesparing.





Duurzaamheidsdoelen

Omdat de nulmeting niet goed was georganiseerd – een waardevolle les voor vervolprojecten – was het moeilijk precies vast te stellen in hoeverre duurzaam gedrag impact had. Omdat 59% van de bewoners een belofte ondertekende om actie te ondernemen op het gebied van energie-, water- of afvalvermindering, schat men in dat als gevolg hiervan het elektriciteitsverbruik verminderde met 3%, het aardgasverbruik met 10% en het waterverbruik met 6%. De totale afvalproductie verminderde met 14%. Daarnaast troffen de particulieren ook technische maatregelen om het energie- en waterverbruik terug te dringen. Bijna 7.500 lampen zijn vervangen door LED-lampen, er is een warmtekrachtcentrale geïnstalleerd, een nieuwe vuilnispers en koolmonoxidecontrolesystemen geplaatst, de ventilatie werd geoptimaliseerd en er zijn waterbesparende toiletten, douches en kranen aangebracht.

Leefbaarheidsdoelen

Meetbare resultaten zijn ook behaald met betrekking tot de leefbaarheid. Tussen 2013 tot 2019 is door professionals 2.236 uur aan het project besteed. Als gevolg daarvan besteedden 2.708 mensen 42.796 uur aan vrijwilligerswerk (780 bewoners waren samen goed voor meer van 35.000 uur, het overgrote deel van de vrijwilligersuren). Omgerekend betekent dit dat elk uur van een professional 19 vrijwilligersuren opleverde.

Behalve bewoners waren er ook veel vrijwilligersgroepen betrokken: lokale werkgelegenheidsorganisaties, organisaties op het gebied van voedselzekerheid en stadslandbouw, lokale particuliere bedrijven, buurthuizen, overheidsorganisaties en particuliere verhuurders. Er zijn meer dan twintig partnerschappen en samenwerkingen ontstaan (stap zes uit het zevenstappenplan) die dit project gezamenlijk tot een succes maakten. 88% van de bewoners zegt nieuwe vriendschappen te hebben gekregen en 86% zegt het nu leuk

te vinden vrijwilligerswerk te verrichten.

Andere leefbaarheidsdoelen die bereikt werden: meer dan 70% van de bewoners die als vrijwilliger bij het project betrokken waren, zegt dat ze vier of meer nieuwe vaardigheden hebben ontwikkeld. 68% hiervan overweegt om hun cv met deze vaardigheden uit te breiden en 63% vindt dat hun vooruitzichten op een baan hierdoor zijn verbeterd. Dit is een opvallend hoge positieve respons aangezien bij het project ook veel oudere, niet-werkzoekende bewoners betrokken





waren. Van de eerste 28 afgestudeerden van de fruitbomencursus kregen er vier een fulltimebaan in stadslandbouwprojecten in Toronto; vier anderen lanceerden een sociale onderneming gericht op de zorg voor lokale fruitbomen in de wijk. 91% van de deelnemende bewoners gaf aan geld te besparen op boodschappen door deel te nemen aan het moestui-

nenproject. Er bleek sprake van een gemiddelde jaarlijkse besparing van maar liefst 143 dollar per moestuinperceel. Alle deelnemende bewoners stelden vast dat hun levensgeluk was toegenomen door het project. Opvallend was dat ook 84% van de bewoners die niet meededen aan het project bevestigend antwoordde op deze vraag. Het project is hiermee

afgerond, maar SNAP houdt contact en is ook voornemens herhaaldelijk te blijven evalueren en terug te koppelen. Dit over een termijn van minstens vijf jaar.

Geleerde lessen

Kortom, de SNAP-strategie laat in dit eerste uitvoerig geëvalueerde project zien dat een goed doordachte werkwijze succesvol kan zijn. Dit door de karakteristieken van de wijk centraal te stellen, belangen van de uiteenlopende partijen te respecteren, bewoners vroeg te betrekken en de activiteiten op gedragswetenschappelijke inzichten te baseren. De evaluatie laat zien dat de aanpak kan leiden tot een vanzelfsprekende inventarisatie, selectie en verzilvering van kansen op zowel duurzaamheids- als sociaal gebied.

De evaluatie van het San Romanoway-project leverde een aantal algemene lessen voor de SNAP-strategie op:

- 1 Met op de klimaatproblematiek georiënteerde projecten kunnen in kwetsbare wijken meerdere doelen worden bereikt. Dit levert niet alleen voordelen op voor bewoners en particuliere verhuurders, maar ook voor gemeenten, particuliere bedrijven en bewoners van buiten de wijk.
- 2 Er moet veel tijd genomen worden om te begrijpen wat belangrijk is voor bewoners om vertrouwen op te bouwen en voldoende bewoners te laten aansluiten. Dit bepaalt het succes en de duurzaamheid van het wijkgerichte programma op lange termijn.



Foto: TCRA



- 3 De medewerkers van SNAP vormden een team waar bewoners vertrouwen in hadden. Zij speelden een belangrijke rol bij het organiseren van samenwerkingsverbanden, het behalen van de planning, het realiseren van doelen en het organiseren van het tijdpad en de activiteiten.
- 4 Het is van belang dat er voor meerdere jaren een commitment vanuit SNAP is.
- 5 Dankzij de combinatie van duurzaamheids- en sociale thema's konden nieuwe financieringsbronnen worden aangeboord. Er kwam voor de aanpak van het openbaar gebied bijvoorbeeld veel geld van particuliere bedrijven en stichtingen binnen die in dit project een kans zagen om aan hun sociale en duurzaamheidsdoelen invulling te geven.

Door te kiezen voor een wijk- in plaats van een woningaanpak konden veel partijen worden betrokken en daardoor veel doelen tegelijk worden behaald. Ook konden hierdoor andere financieringsbronnen worden aangeboord en het imago van de hele wijk worden verbeterd.

Het goed monitoren van de resultaten, het opleiden van wijkambassadeurs en het positief belichten van ieders bijdragen draagt bij aan continuering over de langere termijn.



Foto: TCRA



Tips voor Nederlandse gemeenten die op gestructureerde wijze bewoners willen betrekken

- Richt je niet op één fase van het proces dat je met de bewoners wil doorlopen, maar bekijk de verschillende fasen in samenhang (van inventarisatie tot selectie tot uitwerking van kansen op verbinding van klimaatgerichte doelen en leefbaarheidsdoelen).
- Beperk je bij je klimaatgerichte doelen niet alleen tot CO₂-reductie of aardgasvrij, maar kies voor een brede blik waarbij je ook de omgeving meeneemt, omdat daar veel meer raakvlakken liggen met de interesses van bewoners.
- Ga al vanaf het eerste begin met bewoners in gesprek. Focus daarbij niet op de klimaatopgave, maar op dat wat bewoners bezighoudt in hun wijk. Dit kost tijd, maar deze tijd wordt later in het proces door de aanwezigheid van draagvlak terugverdiend.
- Maak gebruik van gedragswetenschappelijke inzichten bij het benaderen van en samenwerken met bewoners.
- Zorg voor een partij die door bewoners wordt vertrouwd en die alle stappen in het proces coördineert vanuit een integrale blik.
- Streef naar gestructureerde samenwerkingsverbanden met zoveel mogelijk betrokkenen zodat zoveel mogelijk belangen in beeld zijn en blijven maar er ook een gedeeld verantwoordelijkheidsgevoel ontstaat.
- Kijk bij je financiering verder dan dat wat gebruikelijk is, want mogelijk geldt ook in Nederland dat een innovatieve aanpak gericht op het samenvallen van klimaat- en leefbaarheidsdoelen aantrekkelijk is voor financiers die normaal niet in wijken investeren. Ook kunnen door samenwerkingsverbanden financiële bronnen in beeld komen die normaal buiten bereik blijven.

Bronnen

- [Community revival offers model for older apartment buildings](#). (2020, 16 december). National Housing Strategy.
- [Projects: San Romanoway Towers Revival](#). (z.d.). Toronto and Region Conservation Authority (TRCA).
- Toronto and Region Conservation Authority. (2020a, 27 april). [SNAP: Sustainable Neighbourhood Action Program - San Romanoway Towers Project](#) [Video]. YouTube.
- Toronto and Region Conservation Authority. (2020b, juli). [Transforming the San Romanoway Towers: A Partnership Model for the Revitalization of Aging Multi-Unit Residential Towers with Co-Benefits for Tower Owners, Tenants, the Surrounding Neighbourhood and the Environment](#).



Lessen uit het verleden

Het wiel is vaak al uitgevonden

Hoewel begrippen als 'koppelkansen' en 'verbinden van opgaven' pas sinds een paar jaar in zwang zijn, is het gedachtegoed dat eraan ten grondslag ligt verre van nieuw. Al sinds de jaren zeventig wordt gestreefd naar het klimaatadaptief maken van wijken en het energiezuiniger maken van woningen.³ Ook met integrale wijkverbetering, in nauwe samenwerking met bewoners, is de afgelopen decennia volop ervaring opgedaan. Een hink-stap-sprong door de geschiedenis maakt duidelijk dat we op de schouders van reuzen staan.

Handen uit de mouwen voor een betere buurt

Hoe betrek je bewoners bij het verbeteren van hun straat, buurt of wijk? Het is een vraagstuk waarmee generaties beleidsmakers, sociaal werkers, jongerenwerkers, buurtsportcoaches, onderzoekers en adviseurs zich bezig hebben gehouden. In 1989 knapten bewoners van de Opzoomerstraat in de Rotterdamse stads-

³ Israëls, E., Stofberg, F., Dubbeling, M., & Van Hal, A. (1989). *De Isolatiegolf*. Utrecht: Novem



Buurtmoestuin Toentje in Groningen. Foto: Jos Meijers



wijk Het Nieuwe Westen zelf hun straat op door lampen op te hangen en geveltuintjes aan te leggen. De gemeente stimuleerde andere straten dit voorbeeld te volgen door dergelijke initiatieven te belonen. Het was de periode waarin het Rijk constateerde dat naast een fysieke opknappbeurt voor oude stadswijken (die eind jaren zestig was ingezet met de stadsvernieuwing) ook sociale vernieuwing nodig was om de bindingen tussen bewoners te versterken. Het 'opzoomeren' groeide uit tot een beproefde methode om sociale samenhang in straten en buurten te verbeteren, waarbij bewoners samen verloederde openbare ruimte 'heroveren' en de dag afsluiten met een straatfeest of barbecue.⁴ Sinds 1994 kunnen Rotterdammers die hun straat of buurt schoner, veiliger of socialer willen maken zich melden bij [Stichting Opzoomer Mee](#).

Met deze straataanpak streefde Rotterdam naar het versterken van de sociale netwerken in de straat, zodat bewoners meer grip krijgen op hun straat en meer gebruik kunnen maken van elkaars talenten en mogelijkheden. Ook buiten Rotterdam zien we dit soort initiatieven. Daarbij wordt de laatste jaren steeds vaker een verbinding gelegd tussen leefbaarheid, vergroening en diversiteit. Mooie voorbeelden zijn buurtmoestuinen zoals de [Groeituinten](#) in de wijk Oud Krispijn in Dordrecht en [Toentje](#) in de Groningse Oosterparkwijk.

⁴ Blokland-Potters, T. (1998). *Wat stadsbewoners bindt. Sociale relaties in een achterstandswijk*. Kampen: Kok.



In beide projecten is een moestuin aangelegd waarvan de oogst naar de voedselbank gaat. Maar de sociale oogst is dat buurtbewoners er met elkaar in contact komen. Wijkbewoners die niet goed in hun vel zitten, psychiatrische problemen hebben of eenzaam zijn, ontwikkelen zich op een positieve manier via het werk in de moestuin.⁵

Bouwen op de kracht van bewoners

Het programma 'Kan wél!', dat LSA Bewoners vanaf 2006 in meer dan 25 wijken uitvoerde, stimuleert bewonersinitiatieven om de leefbaarheid en de sociale

⁵ Van Dijk, R. (2020, 22 april). *Leefbaarheid verbeteren door samen in het groen te werken*. Stadszaken.nl. <https://stadszaken.nl/artikel/2712/leefbaarheid-nbsp-verbeteren-door-nbsp-samen-in-het-nbsp-groen-te-werken>



cohesie in wijken te vergroten. Onder begeleiding van een buurtcoach gaan bewoners aan de slag om hun idee voor de buurt om te zetten in actie. Volgens een vaste methodiek, die gebaseerd is op de Amerikaanse methode Asset Based Community Development (AB-CD-methode) en de Engelse variant CanDo, wordt een plan van aanpak gemaakt.⁶ De buurtcoach helpt bij het maken van een begroting en gaat mee naar belangrijke afspraken. Bij de uitvoering is de buurtcoach op de achtergrond aanwezig en na afloop wordt het initiatief geëvalueerd. In navolging van de ABCD-methode – waarvan ook het Canadese SNAP gebruikmaakt – beoogt Kan wél! de sociale relaties in buurten te ver-

⁶ Movisie heeft de 'Kan wél-methodiek' beschreven. Zie: <https://www.isabewoners.nl/kennis/community-organising/>



sterken en onvermoede capaciteiten van bewoners, organisaties en instellingen binnen de lokale gemeenschap te mobiliseren.⁷ Een evaluatie van de Universiteit van Tilburg wijst uit dat Kan wél! bewoners aanspreekt die zelf kansen zien en niet in de eerste plaats focussen op problemen die dan door anderen moeten worden opgelost. Door de uitvoering van hun idee ervaren deze bewoners dat ze verschil kunnen maken in de wijk. Al doende leren ze bij: zo doen ze ervaring op met subsidieaanvragen, waardoor ze gemakkelijker naar de gemeente of corporatie stappen.⁸ Ook jongeren, zo blijkt uit de evaluatie, voelen zich aangesproken door de no-nonsense-aanpak en de positieve benadering van methoden zoals Kan wél!

De jeugd heeft de toekomst

Omdat kwetsbare wijken vaak kinderrijk zijn, liggen er waardevolle kansen om de kracht van kinderen en jongeren te benutten. De methode Thuis op Straat (TOS) is midden jaren negentig in de praktijk ontwikkeld in de Rotterdamse wijk Hillesluis, als antwoord op de verloederding van de publieke ruimte. Met als doel een duidelijk, gemoedelijk, fatsoenlijk en sociaal en emotioneel veilig speelklimaat te scheppen op pleinen en straten,

voor kinderen en jongeren van vier tot twintig jaar. De methodiek van TOS is beschreven in de databank Effectieve Jeugdinterventies en in opdracht van ZonMw is een effectstudie naar TOS uitgevoerd.⁹ Hieruit blijkt dat TOS positieve effecten heeft op het speelklimaat in de buurt en op de emotionele en sociale ontwikkeling van kinderen, mits de interventie voldoende intensief wordt uitgevoerd.¹⁰

De kracht van TOS is dat met sport en spel via gestructureerde methoden wordt gebouwd aan relaties tussen kinderen, volwassenen en jongeren in een straat of buurt. TOS zet activiteiten in zoals de 'pannenkoekmethode', waarbij de TOS-werkers aankondigen dat ze op het plein pannenkoeken gaan bakken. Maar als de kinderen komen, zijn er geen ingrediënten. Vervolgens gaan de kinderen de buurt in om meel, melk en eieren te verzamelen en vaak komt hun vader of moeder mee naar het plein. Met de 'fijn-op-het-plein'-show brengt TOS via observaties en gesprekken met bewoners in kaart waar spanningen zitten in een buurt. In de FOP-show beelden TOS-werkers samen met kinderen situaties uit die overeenkomen met zaken die gerap-

7 De ABCD-methode wordt in de praktijk nog steeds doorontwikkeld. Meer informatie: <https://www.isabewoners.nl/kennis/abcd-wijkontwikkeling-op-eigen-kracht/>

8 Oude Vrielink, M., & Van de Wijdeven, T. (2007). *Wat 'Kan wél!' kan. Hoe bewoners zelf bijdragen aan sociale binding in de wijk*. Rotterdam: SEV.

9 *Thuis op Straat (TOS)*. (z.d.). Nederlands Jeugdinstituut. Geraadpleegd van <https://www.nji.nl/nl/Databank/Effectieve-Jeugdinterventies/Interventies/Erkend/Thuis-op-straat-TOS>

10 Van Wonderen, R., & Jonkman, H. (2015). *De effecten van Thuis op Straat: Resultaten van een vierjarige studie*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.



porteed worden over het plein. Vervolgens worden er met de kinderen en ouders pleinregels opgesteld. Voor een effectieve signalerings- en verwijzfunctie zoekt TOS samenwerking met wijkpartners zoals scholen, sociaal-cultureel werk en jongerenwerk. Daarmee helpt TOS om de kloof tussen burgers en de gemeente en andere instellingen te overbruggen.

Kinderparticipatie in waterplannen

Dat kinderen een grote rol kunnen spelen bij het klimaatadaptatief maken van bestaande wijken blijkt uit de ervaringen die van 2000 tot 2003 in de wijk Poptahof in Delft zijn opgedaan.¹¹ In deze wijk woonden destijds 33 verschillende culturen en van de 2.784 bewoners waren er 700 niet ouder dan twaalf jaar. Daarom is bij de herinrichting van de waterhuishouding, onderdeel van de stedelijke vernieuwing in de Poptahof, stevig ingezet op kinderpacticipatie. Kinderen zijn ervaringsdeskundigen waar het de kwaliteit en het gebruik van de directe woonomgeving betreft, was de gedachte. Ook kreeg men via de kinderen inzicht in de wensen en behoeften van hun ouders.

Aan het project deden 35 kinderen uit de Poptahof mee, van ongeveer tien jaar oud. Voor het betrekken van de kinderen werd contact gezocht met de basisschool, de moskee in de wijk en het speelgoeduitleen-

¹¹ Van Eijk, P. (2003). *Vernieuwen mét water, een participatieve strategie voor de gebouwde omgeving*. Delft: Eburon.



project 'De SpeelBal'. De kinderparticipatie bestond uit twee onderdelen: kinderen mochten hun ouders interviewen en deelnemen aan een 'kinderwatermiddag' in de moskee. Het doel van de interviews was een beeld te krijgen van de wensen en behoeften van de kinderen en hun ouders over de waterpartijen in de Poptahof. Bij inlevering van de ingevulde vragenlijst bij De SpeelBal kregen de kinderen een cadeautje van het Hoogheemraadschap van Delfland. Gedurende de interviewperiode van twee weken werd voor de hele kleintjes op een woensdagmiddag door De SpeelBal een kleurmiddag georganiseerd om de aandacht van het hele gezin gevestigd te houden op het thema water.

Samen met de moskee werd vervolgens een kinderwatermiddag georganiseerd. De kinderen werden verdeeld in zes groepen, die elk een thema uitkozen (water en cultuur, water en thuis, water en natuur, water en spelen, water en school en water en sport). Vervolgens gingen de groepen de wijk in en stelden ze vast wat zij met betrekking tot hun thema goed of slecht vonden en hoe het beter zou kunnen. Terug in de moskee werden de bevindingen op posters uitgewerkt. Een jury adopteerde vervolgens het beste idee: een waterspeeltuin met de naam 'watersafari'. Dit idee is vervolgens gerealiseerd, aangevuld met ideeën uit andere groepen. Nu de klimaatadaptatieopgave urgenter wordt, ontstaan opnieuw werkwijzen die voortbouwen op de aanpak in de Poptahof, zoals bijvoorbeeld de methode [Buurt-klimaatje](#). Hierin wordt in twee Rotterdamse buurten

in workshops met kinderen gewerkt aan plannen voor klimaatvriendelijke straten, parken en pleinen.

Impact van kleine partijen

Als het gaat om de verduurzaming van woningen, maakt de geschiedenis duidelijk dat initiatieven van kleine partijen vergaande gevolgen kunnen hebben. Neem het innovatieve aanbestedingsproces dat woningcorporatie Wonion in het Gelderse Ulft rond 2007 ontwikkelde en uitvoerde. Deze corporatie had zich al in de beginjaren van deze eeuw ten doel gesteld in 2030 energieneutraal te zijn. Om dit doel op betaalbare en kwalitatief hoogwaardige wijze te kunnen behalen, ging het hele aanbestedingsproces op de schop. De corporatie benaderde een aantal aannemers, vroegen consortia te vormen, gaf een aantal strakke richtlijnen mee (onder andere een energieambitie en maximale investerings- en jaarlijkse onderhoudskosten) en liet ze hun plannen presenteren tijdens openbare sessies. Hier waren ook bewoners bij aanwezig, die een belangrijke rol speelden in het keuzeproces. De winnaar kreeg de opdracht en de verliezers ontvingen een redelijke vergoeding voor al het werk¹².

Deze aanpak vormde zes jaar later een inspiratiebron voor het meerjarig programma Slim & Snel waarin corporaties en bouwpartijen samen aan de slag gingen met

¹² Hofman, P., Reonne, H., & Van Wijngaarden, D. (2009). *Innoveren in de bouw: Een inspiratiebron voor opdrachtgevers en -nemers*. Nieuwegein: Syntens.

een seriematige benadering van renovaties met hoge energieambities. Het project De Stroomversnelling, dat leidde tot de nul-op-de-meterrenovaties (NOM), werd weer door dit project geïnspireerd¹³. Een kleine partij kan dus echt het verschil maken. Op het vlak van het vroegtijdig betrekken van bewoners, en het lef tonen om hen een belangrijke stem in beslissingen te geven met betrekking tot vergaande energiebesparende concepten, was Wonion een echte koploper.

Kluswoningen

Een ander kleinschalig initiatief met grote impact is het Wallisblok in Rotterdam¹⁴. Dit is de geboorteplek van de zogenaamde klushuizen die nu in het hele land en zelfs ver daarbuiten worden geïnitieerd. In 2003 namen Hulshof Architecten en het op bewonersparticipatie gerichte adviesbureau Urbannerdam het initiatief voor dit project in wijk Spangen.¹⁵ Dit was destijds een van de minst gewilde wijken van Rotterdam, vooral vanwege de jarenlange drugsoverlast en criminaliteit. Hier was het de gemeente Rotterdam die haar nek durfde uit te steken. Een aantal appartementen in zeer slechte staat werd bijna gratis aangeboden, onder de voorwaarde dat kopers fors investeerden in de woningen en er daarna zelf een aantal jaren zouden blijven wonen. Aan de reno-

¹³ Stutvoet, E. (2018). *Energietransitie: Omarm de complexiteit*. Technische Universiteit Delft.

¹⁴ <https://www.urbannerdam.nl/projecten/afgeronde-projecten/wallisblok/>

¹⁵ <https://www.hulshof-architecten.nl/portfolio/wallisblok>



Wallisblok

vatie werden vergaande duurzaamheidseisen gesteld. Meer dan 350 huishoudens schreven zich in als geïnteresseerde. Uiteindelijk bleven er 36 huishoudens over die de stap durfden te wagen. Zij verenigden zich in kopersvereniging De Dichterlijke Vrijheid en werden collectief opdrachtgever voor het renovatieplan van de panden. Dit leidde tot een grote variatie aan prachtige woningen en een gemeenschappelijke binnentuin. Dankzij dit project, en in samenwerking met andere fysieke investeringen in de wijk, verbeterde de leefbaarheid en het aanzien van de wijk Spangen. In 2006 steeg de wijkveiligheidsindex spectaculair van 4,6 naar een 7. In relatief korte tijd transformeerde Spangen van probleemwijk in een wijk waar jonge, hoogopgeleide gezinnen wortelschieten. Ook elders is gebleken dat klushuisprojecten vaak een positieve invloed uitoefenen op de omliggende buurt, wat tot de conclusie leidt dat het mes aan meerdere kanten snijdt. Het Wallisblok kreeg waardering in binnen- en buitenland. In 2007 was het een van de twaalf finalisten voor de World Habitat Award.

Aandacht voor woonculturen

Een ander duurzaam renovatieproject dat het landelijke nieuws haalde is het project Koningsvrouw van Landlust¹⁶ in Amsterdam, dat in 2011 door woningcorporatie Eigen Haard werd opgeleverd. Het is een inspi-

¹⁶ <https://www.eigenhaard.nl/~media/files/eigen-haard/projectontwikkeling/koningsvrouwen/110329-brochure-kvl.ashx?la=nl-nl>



rerend voorbeeld van het betrekken van bewoners uit uiteenlopende culturen, het behalen van energieambities en het verbeteren van de buurt. Het project kende vijf pijlers: betrokken bewoners, een duurzame energievoorziening, respect voor de monumentale status van het gebouw, goede kwaliteit van sociale huurwoningen en vitale wijken. Omdat bewoners door de corporatie worden gezien als het sociale cement van de buurt, streefde Eigen Haard nadrukkelijk naar terugkeer van de oorspronkelijke bewoners. Dankzij een intensieve participatieaanpak leerden bewoners elkaar beter kennen en mede daardoor wilden velen graag in het complex blijven wonen. Eigen Haard betrok ook kinderen bij hun woonomgeving: wijkbeheerders van de corporatie organiseerden schoonmaakacties en inspecteerden samen met jonge, zogenoemde Portiekportiers of portieken schoon en functioneel waren.

Eigen Haard koos ervoor om vanaf de planvorming voor de renovatie intensief op te trekken met bewoners. Met de bewonerscommissie zijn afspraken gemaakt over zaken als het sociaal plan, plattegronden, energiemaatregelen, huren en servicekosten. Daarnaast werden bewoners benaderd om inbreng te leveren in de Renovatieraad. Doelgroepen die bij inspraaktrajecten vaak lastiger bereikbaar zijn, zoals vrouwen en kinderen met een migratieachtergrond, werden actief benaderd. Om Turkse en Marokkaanse vrouwen te bereiken, werden zij op de koffie uitgenodigd, waarna een Vrouwenraad met dertig enthousi-

aste bewoners ontstond. Ze leverden waardevolle informatie en legden nieuwe contacten met hun burens. In workshops met de architect brachten ze verrassende ideeën in voor woningplattegronden en voor de tegels in de badkamer en keuken. Dit alles leidde tot een variatie in woningen. Een aantal vrouwen werd actief in de Monitoringgroep, die de eerste woningen bezocht die als proef werden gerenoveerd. Ze zagen dat Eigen Haard de woningen renoveerde volgens de met bewoners gemaakte afspraken, waardoor het vertrouwen in de corporatie groeide. Bewoners merkten dat hun mening van plan tot uitvoering telde. Volgens Eigen Haard was zorgvuldigheid in dit proces belangrijker dan snelheid. Toch verliep volgens de corporatie het planontwikkelingsproces juist sneller. Dankzij het grote draagvlak bedroeg de tijdswinst ongeveer twee jaar.

Alles uit de kast

Op het gebied van energiemaatregelen werd in dit project letterlijk alles uit de kast getrokken. Vanwege de monumentale status van het gebouw mocht niet aan de buitenzijde geïsoleerd worden. Daarom is gekozen voor een box-in-box-isolatieconcept. Men opteerde voor koeling en verwarming via het plafond, zodat vloeren met kleden bedekt konden blijven, omdat veel bewoners daaraan hechtten. Die koeling bleek noodzakelijk vanwege de grotendeels uit glas bestaande gevels. Ook was er sprake van warmtekoelopslag en werden er veel zonnecollectoren op het dak geplaatst.

Om de woningen van voldoende schone lucht te voorzien, is gebalanceerde ventilatie toegepast in combinatie met een warmteterugwininstallatie. Daardoor was het niet nodig in elke woning een HR-ketel te plaatsen, maar per trappenhuis één ketel. Onder die ketel werd een schoenenkast geplaatst. Juist dit werd door veel bewoners enorm gewaardeerd, omdat zij het belangrijk vonden hun schoenen voor het betreden van hun woning uit te trekken.

Blok-voor-blok-energiebesparing

Ook zijn in het verleden wijkgerichte aanpakken op energiegebied geïnitieerd en geëvalueerd. Het grootschalige rijkoverheidsproject 'blok voor blok' is hiervan het meest omvangrijke voorbeeld. Onder deze noemer startten in 2012 dertien projecten met het realiseren van grootschalige energiebesparing in de bestaande woningbouw. Het doel was om leerervaringen op te doen ten aanzien van grootschalige energiebesparing in de bestaande woningbouw en daarmee een antwoord te krijgen op de vraag of het mogelijk is om via een marktaanpak tot grootschalige energiebesparing te komen. Daarnaast wilde men weten of het mogelijk was om eigenaren van koopwoningen te verleiden tot het energiezuiniger maken van hun woning. Het project startte in 2011 met de tijdelijke regeling 'blok voor blok', waarmee het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties (BZK) consortia opriep om voorstellen in te dienen voor het treffen van energiebesparende maatregelen voor minimaal 2.000 bestaande



woningen. De woningen moesten in een periode van drie jaar energiezuinig gemaakt worden (een verbetering van ten minste twee labelstappen of naar label B). Acht projecten kregen subsidie. Met vijf andere projecten werd een Green Deal afgesloten. De uitvoeringsperiode van de projecten liep tot eind 2014. Kort voor de afronding verscheen een rapport met de bevindingen tot dan toe, dat interessante leerpunten aanreikt.¹⁷

Lessen over verduurzaming van particulier bezit

Bij de blok-voor-blok-projecten waarbij woningcorporaties betrokken waren, bleek in de uitvoering weinig sprake van synergie tussen de aanpak van de huur- en koopwoningen. In enkele projecten vond gezamenlijke communicatie naar huurders en eigenaren-bewoners plaats of gezamenlijke aansturing door de gemeente. Toch zijn er in de koopsector weinig woningen gelijktijdig en gelijkvormig (met dezelfde maatregelen) aangepakt. Het bleek moeilijk om grote aantallen eigenaren te verleiden tot het treffen van energiebesparende maatregelen. Het was daardoor ook niet mogelijk om collectieve kortingen door te voeren in de prijs van de uit te voeren maatregelen. Onderzoek wees uit dat eigenaren-bewoners geen onderscheid

17 Rijksdienst voor Ondernemend Nederland. (2014, juni). Blok voor blok: de bevindingen. Grootschalige energiebesparing in de bestaande woningbouw. https://www.rvo.nl/sites/default/files/2014/07/blok%20voor%20blok_de%20bevindingen.pdf

maakten tussen energiebesparende maatregelen en andere onderhoudswerkzaamheden aan de woning. Een conclusie die later bevestigd werd in onderzoek naar besluitvormingsprocessen binnen gezinnen over energiebesparende maatregelen.¹⁸

Een belangrijk leerpunt van blok-voor-blok is dat een grootschalige, integrale aanpak voor energiebesparing wel mogelijk is in de sociale huursector, maar dat een uniforme aanpak minder goed past bij de koopsector. Meer dan driekwart van de eigenaren-bewoners die wel energiemaatregelen troffen, deed dat als onderdeel van andere maatregelen voor woningverbetering. Ook bleek dat de kans op investeringen in energiebesparende maatregelen het grootste was onder nieuwe bewoners. Naarmate een bewoner langer in een woning woonde, bleek de bereidheid om energiemaatregelen te treffen af te nemen. Werving van onderop, via buurtambassadeurs, buurt- en wijkverenigingen en andere bestaande structuren, bleek de meeste vraag van particuliere eigenaren op te leveren. De geboden informatie moest daarbij wel afgestemd worden op de fase waarin de potentiële klant zich bevond en moest zich ook herhalen. Zonder persoonlijke communicatie leek van bovenaf georganiseerde publiciteit nauwelijks vraag naar energiebesparende maatregelen op te leveren.

18 Hoom. (z.d.). Gezinspraak. <https://hoom.nl/gezinspraak/>

Grasduinen in archieven

Het moge duidelijk zijn: met veel opgaven van vandaag is de afgelopen decennia al waardevolle ervaring opgedaan. Het spreekwoordelijke wiel is dus al meerdere malen uitgevonden. We zijn al meer dan veertig jaar bezig met energiebesparing in de woningbouw. En ook van de ervaring uit de tijd van grootscheepse beleidsprogramma's voor wijkverbetering als het grootste-denbeleid en het krachtwijkenbeleid valt veel te leren. Er zijn allerlei innovatieve aanpakken en methoden ontwikkeld om bewoners te activeren en om versnelling en kwaliteit op het vlak van energiebesparing te realiseren. Veel lessen en inspirerende werkwijzen uit het verleden zijn echter in vergetelheid geraakt. Wie start met een integrale wijkaanpak, doet er goed aan om eerst te grasduinen in (digitale) archieven.



Lessen voor de toekomst

Conclusies en succesfactoren bij het verbinden van opgaven

Het in samenhang aanpakken van de transitie naar aardgasvrij en andere opgaven in de wijk is complex. Sinds de start van het experimentenprogramma Verduurzaming van Kwetsbare Wijken, eind 2018, zien we dat partijen volop zoeken naar effectieve werkwijzen. Toch zijn de afgelopen jaren waardevolle stappen gezet. Wat leren we uit de praktijkvoorbeelden in deze publicatie? We benoemen drie rode draden en kijken met de bril van het Canadese SNAP naar de Nederlandse praktijk. Samen met de thematische inspiratieteksten en de lessen uit het verleden leidt dit tot zeven lessen voor de toekomst.

Rode draden

1: Een helder verhaal over de wijk

Verschillende praktijkvoorbeelden uit deze bundel laten zien hoe belangrijk het is om met een helder en herkenbaar verhaal de wijk in te gaan. Een verhaal dat mede gebaseerd is op de ideeën, wensen en plannen van bewoners voor hun buurt. Geen lijst

met beleidstaal, technische opgaven en maatregelen, maar een holistisch verhaal over de toekomst van de wijk en diens bewoners. In Dordrecht hielp de social design-aanpak om de Eigenwijkse identiteit van Crabbehoof bloot te leggen. In Tilburg is gebruikgemaakt van verbeeldingskracht: dankzij een Legosessie ontstond een gedeelde visie op de toekomst van de buurt. En in Groningen weerspiegelt 'Sunny Selwerd' het gezamenlijk door gemeente, maatschappelijke partners en bewoners geformuleerde toekomstbeeld voor de gelijknamige wijk. Een gezamenlijk verhaal vereist toewijding en denkkraft van beleidsmakers, professionals én bewoners, maar het zorgt ook voor focus en vertrouwen in de wijkaanpak.

2: Verbinden is mensenwerk

In veel praktijkvoorbeelden uit deze publicatie zien we hoe belangrijk de rol is van een bevoegde initiatiefnemer of aanjager. Het leggen van sectoroverstijgende dwarsverbanden en het samenbrengen van uiteenlopende partijen vraagt om bevoegdheid, vasthou-

dendheid en doorzettingsvermogen. Het leggen van verbindingen tussen beleidsdomeinen en opgaven is echt mensenwerk. Zelfs wanneer in beleidsnota's, gebiedsvisies en projectplannen is opgeschreven dat verbinden nodig is, lukt dat alleen met bevoegde karktrekkers. Zie het relaas van de Haagse wijkmanager John Nieuwmans over de totstandkoming van het klimaatadaptieve Cromvlietpark, de verbindende rol die projectleider Angelique Meijer in Dordrecht vervulde en de inzet van bewonersondersteuner Titia Struiving bij de herinrichting van de Groningse Plutolaan. Het is essentieel dat initiatiefrijke professionals de ruimte krijgen, want zonder hun creativiteit en inzet is het vrijwel onmogelijk om schotten tussen opgaven en sectoren te doorbreken.

3: Overwinnen van koudwatervrees

'Niet wachten tot plannen tot in detail zijn uitgewerkt, maar ga vroegtijdig in gesprek met bewoners', is een sleutel tot succes bij verschillende voorbeelden uit deze bundel. Onder het motto 'benutten van de denk-



kracht van de wijk' waren bewoners en lokale ondernemers van ontwerp tot oplevering betrokken bij de vernieuwing van het Cromvlietpark in het Haagse Laak. In Zoetermeer legde de gemeente via storytelling haar oor te luisteren bij bewoners, in Tilburg kwamen partijen dankzij een Legosessie samen uit de startblokken, Rotterdam deed in Pendrecht socialmarketingonderzoek en in Dordrecht is met social design in kaart is gebracht wat er leeft in de wijk. Dat het niet altijd eenvoudig is om de inbreng van bewoners gedurende het gehele traject vast te houden, is een les uit het Groningse Paddepoel. De herinrichting van de Plutolaan bewijst bovendien hoeveel voldoening en trots het oplevert wanneer dit uiteindelijk toch lukt.

Door de bril van het Canadese SNAP

Hoewel het Sustainable Neighbourhood Action Program uit het Canadese Toronto bij de start van het experimentenprogramma Verduurzaming van Kwetsbare Wijken eind 2018 een belangrijke inspiratiebron vormde, is het geenszins bedoeld als blauwdruk. Tussen Nederland en Canada bestaan immers grote verschillen – niet alleen als je kijkt naar de opgaven die spelen in wijken, maar ook in de wijze waarop overheid, markt en maatschappelijke partners samenwerken. Als we kijken welke aspecten van de SNAP-werkwijze toepasbaar zijn in Nederland, springen drie elementen in het oog:

1. de brede, holistische opvatting van kernbegrippen;
2. de grote aandacht voor het betrekken en mobiliseren van bewoners

SYSTEMATISCHE WERKWIJZE SUSTAINABLE NEIGHBOURHOOD ACTION PROGRAM	NEDERLANDSE PRAKTIJKVOORBEELDEN
1. Analyseer de context van de buurt, beleidsdoelen en belangen van bewoners	Storytelling in Meerzicht, Zoetermeer Social design in Crabbefhof, Dordrecht Dubbel duurzaam in de Abdij- en Torenbuurt, Tilburg Sociaal renoveren in Overvecht, Utrecht Klimaatadaptief Cromvlietpark in Laak, Den Haag Wijkbedrijf in Selwerd, Groningen
2. Formuleer samen ambities voor de buurt op lange termijn en vertaal deze samen naar concrete doelen	Gebiedstransformatie in Rolduckerveld, Kerkrade Social design-aanpak Dordrecht Sociaal renoveren, Utrecht Herinrichting Plutolaan Groningen
3. Inventariseer kansen en knelpunten en zoek praktische oplossingen voor de knelpunten	Huiskamer aardgasvrij Pendrecht Herinrichting Plutolaan in Paddepoel, Groningen Cromvlietpark Den Haag Wijkbedrijf Selwerd, Groningen
4. Maak in cocreatie een actieplan voor de buurt, met praktische maatregelen en meetbare doelen	Cromvlietpark Den Haag Herinrichting Plutolaan Groningen
5. Zorg voor financiering van de maatregelen	Gebiedstransformatie Rolduckerveld Cromvlietpark Den Haag
6. Formeer coalities voor uitvoering van het actieplan	Gebiedstransformatie Rolduckerveld Cromvlietpark Den Haag
7. Evalueer en houd over de lange termijn contact (nazorg)	



3. de gestructureerde werkwijze waarmee de lokale overheid samenwerkt met maatschappelijke partners en bewoners om koppelkansen te identificeren én te verzilveren.

De systematische werkwijze van SNAP is in hoofdstuk 2 vertaald in zeven stappen. Tabel X laat zien welke praktijkvoorbeelden invulling geven aan de stappen uit de SNAP-werkwijze. Hierbij valt op dat tot nu toe met de eerste drie stappen resultaat wordt geboekt. Dat is niet vreemd. We staan in Nederland immers aan het begin van een lang en ingewikkeld traject om wijken duurzaam en aardgasvrij te maken. Alleen in een tweetal fysieke herinrichtingsprojecten – het Haagse Cromwijkplein en de Plutolaan in Groningen – is al invulling gegeven aan stap 4, 5 en 6. Aan stap 7 (evaluatie en nazorg) zijn we in Nederland nog niet toe. De SNAP-aanpak startte in 2014, dus logischerwijs is men in de wijken in de Greater Toronto Area al een aantal stappen verder.

Zeven lessen voor de toekomst

De praktijkvoorbeelden in deze bundel laten zien dat partijen ook in Nederlandse kwetsbare wijken koppelkansen tussen duurzaamheid en leefbaarheid steeds beter weten te verzilveren. De praktijkervaring die is opgedaan door de partijen die deelnemen aan het experimentenprogramma Verduurzaming van Kwetsbare Wijken levert, in combinatie met de inzichten en ervaringen uit het verleden en uit het buitenland, zeven lessen voor de toekomst op.

1. Ontwikkel een gemeenschappelijk beeld over de toekomst van de wijk en spreek klare taal

Samenwerken aan betere wijken vereist een breed gedragen, gemeenschappelijk beeld van de toekomst van de wijk. Wat speelt er in de wijk, waar werken we naartoe? Als er overeenstemming bestaat over het fundament van de wijkaanpak, helpt dit om op koers te blijven: de toekomstvisie fungeert als anker bij evaluatie- en reflectiemomenten. In Dordrecht gingen beleidsmakers, professionals en bewoners samen op zoek naar de identiteit van de wijk. In Rolduckerveld (Kerkrade) wisten gemeente, provincie en corporaties hun ambities samen te brengen in een langjarige gebiedstransformatie. En in Groningen zetten gemeente, bewoners en externe partners met Sunny Selwerd samen een stip op de horizon.

2. Benut en versterk de kracht van de buurt

Wacht niet tot de inkt is opgedroogd, maar ga open en vroegtijdig in gesprek met bewoners en betrek ze bij idee- en planvorming. Het is hun buurt, dus hoe kunnen we zorgen dat bewoners ook echt profiteren van alle investeringen in hun wijk? Zowel Zoetermeer als Dordrecht laat zien hoe je het gesprek met bewoners op laagdrempelige, speelse en inspirerende wijze kunt organiseren. Utrecht (sociaal renoveren) en Tilburg ('Dubbel Duurzaam'-huisbezoeken) grijpen het momentum van de renovatie aan om met bewoners in gesprek te gaan over hun leefsituatie. In het 'San Romanoway Revival'-project van SNAP zijn bewoners opgeleid tot wijkambassadeurs en in quickstart-projec-

ten gingen bewoners zelf aan de slag. Iets soortgelijks zien we in Groningen, waar het Wijkbedrijf Selwerd fungeert als spil in de wijkaanpak: dit is de plek waar bewonersinitiatieven worden geboren én waar ze tot wasdom kunnen worden gebracht. In Rotterdam is een huiskamer ingericht om zorgen en knelpunten via informele gesprekken boven tafel te krijgen. Vergelijkbare initiatieven zien we overigens ook in andere steden zoals Nijmegen (waar een winkelpand is ingericht als informatiepunt) en Utrecht (met een aardgasvrije modelwoning). Hoe betekenisvol en stimulerend dergelijke fysieke plekken kunnen zijn voor bewoners, blijkt ook uit de inspiratietekst over dierbare gebouwen.

3. Zoek actief en systematisch naar verbindingen tussen opgaven

Waar liggen gedeelde of complementaire belangen, en hoe kunnen we geldstromen bundelen? De praktijkvoorbeelden in deze publicatie laten zien dat juist op praktisch of uitvoerend niveau effectieve en waardevolle koppelkansen kunnen worden gevonden. In Toronto creëert SNAP rond elke concrete doelstelling werkgroepen waarin bewoners en professionals nadenken over planvoering, uitvoering en instandhouding van de geïdentificeerde koppelkansen. Hoewel dit niet op voorhand verwacht werd, bleken bewoners ook een bijdrage te kunnen leveren aan de financiële realisatie, onder andere door crowdfundinginitiatieven op te starten. Dit succes lijkt mede te danken aan het feit dat men in het allereerste stadium met bewoners rond de tafel ging. Zowel in Den Haag als in Groningen werkte



men, mede dankzij de inzet van een bewonersondersteuner, nauw samen met bewoners. De herinrichting van de Groningse Plutolaan illustreert bovendien dat integraal werken loont. De risicosessies en de integrale projectteams die daar werden ingezet leidden ertoe dat ook budgetten gestapeld konden worden. De inspiratietekst over de rol van groen in kwetsbare wijken onderstreept eveneens het belang om met een brede blik naar de woonomgeving te kijken.

4. Daal af naar het juiste schaalniveau: straat of buurt

De trots die bewoners voelen voor hun wijk is een van de succesfactoren van de Canadese SNAP-aanpak. Om te kunnen werken vanuit de trots van bewoners, is het kiezen van de juiste schaal van een project van groot belang. Zodra gekozen wordt voor een te groot project, wordt de anonimiteit leidend. In de woorden van oud-VROM-minister Pieter Winsemius: "Overheden wonen in wijken, mensen in buurten."¹⁹ Hij pleit ervoor dat gemeenten hun beleid zo dicht mogelijk bij de leefwereld van bewoners organiseren; bewoners van kwetsbare wijken voelen zich zelden betrokken bij de abstracte eenheid van een wijk met duizenden inwoners. Het is dan ook niet voor niets dat juist bij de twee praktijkvoorbeelden die zich richten op een straat (Groningen) of plein (Den Haag) de bewonersbetrok-

¹⁹ "Overheden wonen in wijken, mensen in buurten". (2017, 27 september). Platform31. <https://www.platform31.nl/nieuws/overheden-wonen-in-wijken-mensen-in-buurten>



Foto: Alex Schröder



kenheid groot is, en waarschijnlijk zijn de bewoners trots op het uiteindelijke resultaat. Kortom, wie een wijk wil afkoppelen van het aardgasnet, doet er goed aan om op buurt- of zelfs straatniveau met bewoners in gesprek te gaan.

5. **Expliciteer hoe elke maatregel of interventie bijdraagt aan de voor de wijk gestelde doelen**

Het gevaar van versnippering ligt in veel wijkaanpakken op de loer. Hoe zorg je voor samenhang? Voor



Foto: Ronald Zijlstra

wijkvernieuwing in het Groningse Selwerd formuleerde de gemeente een kraakheldere ambitie: alle maatregelen moeten bijdragen aan de gezondheid en het welbevinden van de bewoners. In de werkwijze van SNAP worden alle gestelde doelen gekoppeld aan concrete activiteiten waarvan het succes meetbaar moet zijn. Zeggen de bewoners dat ze gezonder willen eten en wordt daarom geïnvesteerd in moestuinen? Dan wordt zorgvuldig nagegaan of en hoeveel groente en fruit er vervolgens gegeten wordt. Moet de buitenruimte worden opgeknapt omdat mensen meer tijd buiten willen doorbrengen en meer willen bewegen? Stappentellers moeten aantonen dat dit daadwerkelijk gebeurt. Dit alles met de kracht van goede evaluaties voor ogen. Aan evaluaties zijn de betrokken partijen in de wijken uit dit experimentenprogramma nog niet toegekomen. Maar het feit dat een socialmarketingonderzoek in Pendrecht nut en noodzaak van de Huiskamer Aardgasvrij Pendrecht onderstreepte, illustreert dat een dergelijke onderbouwing ook hier van grote waarde is.

6. **Zorg voor bestuurlijke borging van een integrale aanpak**

Het klinkt wellicht als een open deur, maar de praktijkvoorbeelden in deze publicatie bewijzen dat bestuurlijke borging onmisbaar is om doorbraken in de wijkaanpak te realiseren. De uitwerking van plannen voor de ambitieuze gebiedstransformatie in Rolduckerveld is te danken aan langdurig bestuurlijk overleg en aan het lef van bestuurders om hun gedeelde belangen centraal

te stellen. Maar ook de metamorfose van het Haagse Cromvlietpark was niet mogelijk geweest zonder de bestuurlijke urgentie die de toenmalige wethouder aan dit project meegaf. Zonder bestuurlijk draagvlak dreigen veelbelovende initiatieven en creatieve ideeën stilletjes uit te doven. Om sectoroverstijgend te kunnen samenwerken, hebben beleidsmakers en uitvoerende professionals een bestuurlijk steuntje in de rug vaak hard nodig.

7. **Wees wendbaar, maar heb oog voor de lange termijn**

De SNAP-aanpak kenmerkt zich door een langetermijnvisie. Daarmee ontstaat een lonkend perspectief, waar vervolgens met heel concrete, kleine stappen naartoe wordt gewerkt. In Groningen vormt Sunny Selwerd de stip op de horizon. Het Japanse voorbeeld, beschreven in de inspiratietekst over rampenpreventie, laat zien dat ook een recent ervaren ramp als stip op de horizon kan fungeren: doordat op voorhand over de mogelijke effecten van aardbevingen en overstromingen is nagedacht, hoopt men dat zo'n ramp in de toekomst een beperkte impact zal hebben. Ook in Rolduckerveld anticipeerden partijen op een ingrijpende verandering: vanwege de voortschrijdende bevolkingsdaling koos men voor minder woningen, maar wel van hogere kwaliteit.



Aandacht voor het langetermijnperspectief mag echter niet ten koste gaan van flexibiliteit; wendbaarheid blijft nodig om te kunnen anticiperen op onverwachte ontwikkelingen. Het afgelopen jaar ervoeren we in Nederland – net als in de rest van de wereld – hoe groot de impact is van een plotselinge pandemie. Duidelijk is dat juist bewoners van kwetsbare wijken extra hard getroffen worden door de gevolgen van COVID-19. Juist in wijken waar al een aanpak loopt voor verduurzaming en het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid, staan partijen voor de opgave om te anticiperen op deze nieuwe realiteit. Hoe mooi zou het zijn als maatregelen voor het voorkomen van de impact van een toekomstige pandemie op korte termijn groenere, gezondere en veiligere wijken opleveren?





Leren van rampen- preventie om wijken vooruit te helpen

Het meerledige doel van
preventieve maatregelen

Foto: Canadapanda / Shutterstock.com



Na een ramp worden vaak maatregelen getroffen die ervoor moeten zorgen dat de schade als gevolg van een herhaling van zo'n ramp beperkt blijft. Soms zijn zulke preventieve maatregelen om andere redenen ook al gewenst, maar konden ze niet getroffen worden door gebrek aan urgentie (vaak in combinatie met een tekort aan financiële middelen). Door een ramp verschuiven er echter belangen en komen er nieuwe belangen in beeld waardoor iets wat eerst niet kon, opeens wél mogelijk is.

De komst van Covid-19 kan, gezien het aantal sterfgevallen en de economische impact, als een ramp worden beschouwd. Denken aan preventie ligt dus voor de hand. Wat is de impact daarvan op kwetsbare wijken en wat kunnen we leren van de preventieve maatregelen die men in het buitenland neemt om zich voor te bereiden op een herhaling van eerder ervaren rampen?

Preventie op wijkniveau in het buitenland

Een smeltende kernenergiefabriek in Okuma, Japan
Op 11 maart 2011 smolten de kernenergiefabrieken van Fukushima Daiichi als gevolg van een aardbeving. Ook de daaropvolgende tsunami veroorzaakte zeer veel schade. Voorbereid zijn op rampen was altijd al een belangrijk thema in de gebouwde omgeving in Japan, maar de smeltende kernenergiefabriek maakte

het thema nog belangrijker. De wijze waarop die voorbereiding vorm kan krijgen op wijkniveau wordt goed zichtbaar in het project SMAxECOtown Harumidai, de eerste 'net-zero energy' (oftewel qua energie zelfvoorzienende) community in Japan.

De maatregelen die daar zijn getroffen om voorbereid te zijn op rampen:

- Een energiestation dat geheel op zonne-energie kan draaien en batterijen voor energieopslag in woningen zodat men geheel zelfvoorzienend kan zijn.
- Een regenwatertank voor het geval de watertoevoer stopt.
- Een ontmoetingsplek in de wijk met een eigen zonneenergiesysteem dat alle benodigde energie kan opwekken en kook- en sanitaire voorzieningen voor een grote groep mensen biedt.

- Een parkeerplaats voor elektrische auto's waarvan stroom kan worden afgetapt in geval van nood.

Deze maatregelen beschermen de bevolking wanneer zich in de toekomst een nieuwe ramp voordoet. Maar het mes snijdt aan meer kanten: de zonnepanelen, de opslag van regenwater en de aanwezigheid van elektrische (deel)auto's zijn maatregelen, die ook op de verlanglijst staan van veel mensen die zich hard maken voor een goed klimaatbeleid. En de ontmoetingsplek met alle voorzieningen draagt bij aan veel sociale doelstellingen.

Water- en sneeuwoverlast in Toronto, Canada

De Canadese Toronto-regio heeft geregeld te kampen met heftige regen- en sneeuwval. De stad kenmerkt zich door ravijnen die door de stad richting Lake Ontario lopen, waardoor de kwetsbaarheid voor waterrampen groot is. Toronto is dan ook al meerdere





malen door overstromingen getroffen. De grootste werd in oktober 1954 veroorzaakt door een orkaan die 81 sterfgevallen tot gevolg had. Maar ook de overstromingen in 2005, 2009, 2013 en 2018 leidden tot veel schade. De grote hoeveelheden sneeuw die in de winters vallen, vormen ook een risico. Het gaat om gemiddeld 115 centimeter met uitschieters naar bijna 2 meter. De stad is fysiek voorbereid op de zware winters, dankzij een uitgestrekt ondergronds wandelen winkelgebied van 27 kilometer lang. Mensen hoeven in principe nauwelijks naar buiten. De straten zijn extra breed om in de winter ruimte te kunnen bieden aan opzijgeschoven sneeuw. In de zomer worden deze randen van de straat benut voor terrassen.

Ook bij de aanpak van bestaande wijken is volop aandacht voor de bescherming tegen natuurgeweld als gevolg van veel regen- en sneeuwval. Het Sustainable Neighbourhood Action Program (SNAP) richt zich in dit kader niet alleen op het klimaatadaptief maken van wijken, maar het creëren van sociale cohesie in combinatie met duurzame energie, lokale voedselproductie en lokale werkgelegenheid beschouwt men eveneens als milieumaatregelen. Want ook dit maakt een wijk weerbaar als deze geïsoleerd raakt in geval van een noodsituatie. De wijk kan dan grotendeels zelfvoorzienend functioneren.

Kansen in de Nederlandse woonomgeving

In Nederland krijgt preventie vooral aandacht als het gaat om de bestrijding van wateroverlast. Niet alleen als gevolg van de watersnoodramp uit 1953, maar ook vanwege overstromingen in de jaren daarna. De impact van deze preventiemaatregelen op de gebouwde omgeving was groot. Zo zorgden de Deltawerken voor een verbetering van de bereikbaarheid van de Zeeuwse eilanden en zijn met de planologische kernbeslissing 'ruimte voor de rivier' (2007)

landbouwgebieden aangewezen als overstromingsgebieden.

Sinds begin dit jaar kampen we in Nederland met de coronacrisis. Om verspreiding van het coronavirus (en toekomstige virussen) te voorkomen, ligt preventie met impact op de gebouwde omgeving opnieuw voor de hand. We weten nu immers dat een pandemie ook ons land hard kan treffen. Bovendien is, vanwege onze hoge boerderijdier- en mensdichtheid, de kans dat een dergelijke epidemie in Nederland opnieuw oplaait groter dan in veel andere landen. Ook de dreiging van



Foto: TCRA



Opgaven verbinden in de praktijk

negatieve effecten als gevolg van klimaatverandering is groot. Denk daarbij aan overstromingen, gezondheidsproblemen door hitte en het afsterven van beplanting als gevolg van droogte. Maar ook de afnemende biodiversiteit laat sporen achter in stedelijk gebied. Bomen zorgen immers voor schone lucht en bijen bestuiven bloemen waardoor fruit kan groeien en groen is aantoonbaar goed voor ons welzijn.

De hier beschreven buitenlandse voorbeelden kunnen ter inspiratie dienen voor een preventieve aanpak in Nederland. Deze is gericht op de impact op wijken van een pandemie of klimaat- en biodiversiteit gerelateerde rampen. Ook wij kunnen, in navolging van Toronto, onze straten herinrichten. We kunnen, zoals de Rijksbouwmeester voorstelde, in de stad parkeerplaatsen opofferen om ruimte te creëren om 1,5 meter afstand te houden. Als we, zoals hij voorstelt, ook meer groen toevoegen in de stad, bieden we ook mensen die aan huis gekluisterd zijn een ruimte om te ontspannen in hun eigen omgeving en dragen we bij aan klimaatadaptatie en biodiversiteit. De verminderde ruimte voor auto's kunnen we oplossen door elektrische deelauto's te bevorderen, net zoals in Japan.

De leefwereld centraal

Ook buurtcentra kunnen een preventieve rol vervullen. Deze ontmoetingsplekken zijn niet alleen van grote betekenis voor bewoners van kwetsbare wijken, maar voor de energietransitie spelen ze ook een belangrijke rol. Wat let ons om ervoor te zorgen dat in geval van een noodsituatie dit ontmoetingspunt ook als toevluchtsoord voor de wijk kan dienen? Zoals nu her en der al gebeurt, kunnen kinderen die daarvoor thuis de ruimte en voorzieningen niet hebben, hier hun onderwijs volgen en mensen die eenzaam zijn kunnen elkaar veilig ontmoeten in een buurtcentrum. We kunnen ook zelfvoorzienendheid op energiegebied nastreven en, net als SNAP in Toronto, inzetten op meer lokale voedselproductie. Dit laatste levert ook sociaal contact, het opdoen van werkervaring en kostenbesparingen op. Kortom, door nu te anticiperen op de mogelijke komst van een nieuw virus, nieuwe overstromingen of andere onverwachte rampen, kunnen we het mes aan heel veel kanten laten snijden.

Mensgerichte koppelkansen

Gebiedsgerichte koppelkansen



Tips voor Nederlandse gemeenten die willen investeren in preventie

- Creëer een gevoel van urgentie door de dreiging van een herhaling van een pandemie (met een ander virus), het uitblijven van een vaccin tegen Covid-19 of nieuwe overstromingen serieus te nemen.
- Leg verbanden met belangen die toch al behartigd moesten worden, bijvoorbeeld met leefbaarheid, biodiversiteit of klimaat.
- Geef prioriteit aan maatregelen die meerdere belangen dienen. Op die manier wordt investeren in het treffen van die maatregelen aantrekkelijker.
- Ga op zoek naar mogelijkheden om budgetten te koppelen: bundel investeringen over beleidssectoren heen, benut subsidiekansen en creëer flexibiliteit in afschrijvingstermijnen.

Voor wie hier meer van wil weten

- Van Hal, A., [Omdat veel belangen samenvallen: Hoge prioriteit energietransitie in kwetsbare wijken als gevolg van de coronacrisis](#), essay van het experimentenprogramma Verduurzaming van Kwetsbare Wijken, 2020
- [Over de ecowijk in Japan](#)
- [Over de wijkaanpak in Toronto van SNAP](#)
- [De publicatie van het experimentenprogramma Verduurzaming van kwetsbare wijken](#)
- [Over de overstromingen in Toronto](#)
- [Over de strenge winters in Toronto](#)
- [Over de ondergrondse wandelroute in Toronto](#)
- [Keuringsdienst van Waarden, donderdag 17 september 2020, KRO-NCRV](#)
- Nieuwsuur, 27 april 2020, Eelco Bosch van Rosenthal, Het is wachten op een nieuwe pandemie nu mens en dier dichter bij elkaar komen
- Nieuwsuur, 27 juni 'Dit is niet de laatste pandemie, dus moeten onze steden op de schop'
- [De risico's op overstroming in Nederland](#)



De leefwereld centraal

Storytelling, Zoetermeer

Huiskamer, Pendrecht

Social design, Dordrecht



Foto: Alex Schröder



Wijkaanpak begint met een verhaal van bewoners

Storytelling in Meerzicht,
Zoetermeer





In de Zoetermeerse wijk Meerzicht startte de gemeente met een wijkverkenning. Om in gesprekken te komen met bewoners, is gebruik gemaakt van een storytellingmethodiek. De methode helpt om laagdrempelig en open met bewoners in gesprek te gaan, zonder verwachtingen te creëren die de gemeente niet kan waarmaken. De verzamelde verhalen geven een unieke inkijk in hoe bewoners

betekenis geven aan hun directe woon- en leefomgeving. De rode draden uit deze verhalen helpen de gemeente om kansen en knelpunten te destilleren voor de verbetering van de leefbaarheid en de transitie naar aardgasvrij.

De gemeente gaat in Meerzicht van start met een integrale aanpak om de leefbaarheid te verbeteren en

samen met de energietransitie op te pakken. De gemeenteraad gaf de opdracht om te starten met een brede wijkverkenning, om te achterhalen wat de aandachtpunten zijn in de wijk. De gemeente wil hiermee eerst vanuit de wijk de belangrijkste thema's en vraagstukken ophalen, om daarna pas de opgaven te bepalen waarmee men in de wijk aan de slag gaat.

Over de wijk

Meerzicht is een jaren zeventig wijk in het westen van Zoetermeer met ruim 15.000 inwoners. De wijk is opgebouwd uit een mix van galerijflats (Meerzicht-Oost) en laagbouw in de vorm van woonerven (Meerzicht-West). Het is een diverse wijk die meer en meer vergrijsd. Het aantal eenpersoonshuishoudens is de afgelopen jaren gegroeid.

Vooraf in Meerzicht-Oost is sprake van veel anonimiteit: in veel van de grote hoogbouwcomplexen kennen bewoners elkaar niet goed. Ook is er sprake van armoede. De gemeente geeft aan dat er veel problematiek speelt achter de voordeur, mede als gevolg van de instroom uit zorgvoorzieningen en ouderen die steeds langer thuis wonen. De ondernemers van het winkelcentrum in Meerzicht merken dat inwoners van Meerzicht weinig te besteden hebben.





Voor de wijkverkenning ging de gemeente de wijk in om met wijkpartners én bewoners te praten. Vooral dat laatste bleek nog best lastig. Francine van der Jagt, senior netwerkregisseuse bij de gemeente en initiatiefnemer om de storytellingmethodiek te gebruiken, vertelt: “We hebben een hele poos met die opdracht onder onze arm door het gemeentehuis gelopen. We vonden het ingewikkeld. Dat kwam aan de ene kant, omdat we hiervoor geen apart budget hadden. Daarnaast vonden we het spannend: als we de wijk in gaan, dan wordt er ook door inwoners gevraagd wat we hen kunnen bieden en wat we nu concreet gaan doen. Terwijl we dat dus juist nog niet weten. Met je vragen creëer je verwachtingen en dat voelde ongemakkelijk.”

Werken met verhalen

Van der Jagt leerde de methode kennen toen ze een cursus volgde over presentatietechnieken. Daar kwam ze op het idee: is storytelling ook niet iets om in Meerzicht in te zetten? Er bleek een storytellingmethodiek te bestaan die geschikt is om verhalen over de wijk op te halen. De methodiek onderscheidt zeven narratieve elementen die te vinden zijn in een verhaal: tijd en plaats, hoofdpersoon, mede-tegenstanders, worstelingen, emoties en hoe het verhaal afloopt.

Van der Jagt wist haar enthousiasme over de methodiek over te brengen op de rest van de organisatie. “We nemen met deze methodiek drempels weg: we stellen inwoners geen gerichte vragen, en daarmee creëer je



Praatplaat Meerzicht met zeven inhoudelijke thema's



ook geen verwachtingen dat we iets met die antwoorden op die gerichte vragen gaan doen.” Op intranet kwam een oproep te staan: Welke ambtenaren willen bij inwoners thuis verhalen ophalen? Vanuit de hele organisatie meldden zich mensen.

Ilse Boekestijn van It's All About Stories gaf een korte training. Ze leerde de ambtenaren te luisteren zonder te onderbreken, pas als het verhaal af is, worden er vervolgvragen gesteld. Ook leerde ze hen te herkennen wanneer er elementen ontbraken in een verhaal en hoe ze daarop konden doorvragen. Boekestijn: “Als iemand bijvoorbeeld alleen over koetjes en kalfjes praat, is het de kunst om erachter te komen waar weerstand of emotie zit. Door daarop door te vragen verzamel je kwalitatieve verhalen waar je heel veel uit kunt halen. Zo achterhaal je wat bewoners belangrijk vinden. En door gericht te zoeken naar de narratieve elementen luisteren mensen ook beter!” De methode stelt ambtenaren in staat om open en zonder oordeel te luisteren en daarbij even los te laten waar ze zelf in de praktijk mee bezig zijn. Bewoners worden hierdoor aangemoedigd om onbevangen en eerlijk hun verhalen te delen. De gemeente kreeg hierdoor een breed en oprecht beeld van de wijk: zowel de positieve als negatieve aspecten kwamen voor het voetlicht.

De wijk in!

Aan de hand van verschillende thema's, weergegeven op een praatplaat, zijn de verhalen opgehaald (zie afbeelding). Deze namen de interviewers mee als hulpmiddel voor het gesprek. De praatplaat bood houvast en inspiratie voor de bewoner om een verhaal te starten. Vaak werden er op die manier meerdere verhalen opgehaald. De geïnterviewden kregen de vraag: Kunt u een verhaal vertellen over een van die thema's, waarbij u het zelf het gevoel had: dit is fijn of dit is vervelend?

De wijkregisseur selecteerde twintig sleutelpersonen in de wijk. Hierbij werd gelet op een diverse samenstelling: mensen uit verschillende buurten, van verschillende leeftijden en met verschillende achtergronden en inkomens. Op die manier waren de sleutelpersonen representatief voor de samenstelling van Meerzicht. Van tevoren werd uitgelegd wat het doel was van de gesprekken, ook ontvingen de geïnterviewden de praatplaat met de vraag om alvast na te denken welk verhaal ze wilden vertellen.

De gemeente ging in duo's op pad. Deze duo's werden zo divers mogelijk samengesteld. Zo trok iemand met een technische achtergrond op met iemand die bezig is met schuldenproblematiek. Een drietal studenten van de Haagse Hogeschool hielp met de analyse. 'Dat was heel leuk, want zij hadden een frisse blik, ze stelden weer andere vragen en zagen andere verbanden,' vertelt Van der Jagt.

Van verhalen naar opgaven in de wijk

De verhalen zijn systematisch geanalyseerd, gebruikmakend van de verschillende narratieve elementen. Zodoende kon de gemeente de betekenissen uit de verhalen filteren. De verhalen van inwoners bieden een rijk inzicht in hoe wijkbewoners hun buurt beleven: de gemeente kwam erachter wat inwoners van Meerzicht belangrijk vinden en wat ze bezighoudt. Er bleken veel overeenkomsten te zijn tussen de opgehaalde verhalen. “De methode leverde waardevolle en unieke kennis op”, vertelt Van der Jagt. “Allerlei dingen waar we zelf in ons stadskantoor nooit op waren gekomen.”

Daarnaast ging de gemeente in gesprek met wijkpartners, zoals woningcorporaties, welzijnsorganisaties en winkeliers. De inhoud van die gesprekken kwamen vaak overeen met de verhalen van bewoners. Van der Jagt: “Die professionals hebben andere prioriteiten en een ander perspectief dan bewoners, maar we herkennen dezelfde thema's. Dat zorgde ook voor vertrouwen in de methode.”

De analyse van de verhalen reikte verschillende aanknopingspunten aan om opgaven met elkaar te verbinden. De gemeente formuleerde vier aandachtsgebieden voor Meerzicht: Wonen, Sociaal, Groen en als laatste Openbare ruimte en Winkelcentrum.



Hoe nu verder?

Ambtenaren uit verschillende beleidsdomeinen gaan nu samen aan de slag met de vier aandachtsgebieden. Dat is soms nog zoeken, de verschillende domeinen vinden hun 'eigen' aandachtsgebieden vaak het meest urgent. Van der Jagt: "We zijn allemaal enthousiast over storytelling en gingen met een open vizier de wijk in. Maar daarna duikt iedereen zijn eigen koker weer in. De kunst is nu om met elkaar in gesprek te blijven."

De gemeente wil de komende tijd inzoomen op buurt- en complexniveau, om nog scherper in beeld te krijgen wat er nodig is. Daarnaast is de gemeente op zoek naar een programmamanager die aan een programma voor de wijk gaat bouwen. De gemeente gaat samen met bewoners en wijkpartners dit wijkprogramma invullen met concrete projecten.

Tips voor andere gemeenten die aan de slag gaan met storytelling

- Ga met een diverse groep ambtenaren de wijk in: samen heb je een brede blik én je leert als collega's elkaars perspectief kennen.
- Laat ambtenaren vrijwillig meedoen, want het is onmogelijk om deze methode goed uit te voeren als medewerkers niet enthousiast zijn over de werkwijze.
- Het is heel inspirerend om te doen en het levert echt veel op. Maar het is ook arbeidsintensief: houd daar rekening mee.
- Om de methodiek goed toe te passen, heb je een training nodig. Zorg dat je de uitvoerders goed instrueert en begeleidt.
- Zorg ook voor professionele ondersteuning bij de analyse van de verzamelde verhalen.
- Maak gebruik van data én de ervaringen van partners in de wijk.
- Probeer ook bij het vinden én verbinden van opgaven, en bij de vertaalslag naar een uitvoeringsprogramma die brede blik vast te houden.
- Een veilige setting voor de gesprekken is heel belangrijk, mede hierom is de anonimiteit van bewoners gewaarborgd.



Ontmoeten en draagvlak gaan hand in hand

Huiskamer aardgasvrij in
Pendrecht, Rotterdam





De gemeente Rotterdam heeft de ambitie om de wijk Pendrecht in 2030 aardgasvrij te maken. Om de bewoners van Pendrecht hierover te informeren én met hen over de plannen in gesprek te gaan, opende de gemeente begin 2020 een 'huiskamer' midden in de wijk. "Met de huiskamer sluiten we aan bij de leefwereld van bewoners," vertelt Nicolien Wirschell, programmamanager Aardgasvrij Pendrecht.

Om zicht te krijgen op de drijfveren, motivaties en behoeften van bewoners, voerde de gemeente Rotterdam in 2019 een zogenoemd 'sociaal marke-



tingonderzoek' uit (zie kader voor meer informatie). Hieruit bleek dat de energietransitie voor bewoners erg abstract en ingewikkeld is: ze vinden het moeilijk om zich voor te stellen wat dit voor hen gaat betekenen. Daarnaast werd duidelijk dat bewoners in Pendrecht veelal doeners zijn, die leren en informatie vergaren door te zien en te ervaren: en dat kan het beste op een fysieke plek. Ook tijdens de inloopbijeenkomsten die in het voorjaar van 2019 werden georganiseerd, benoemden bewoners de behoefte aan een plek waar ze informatie kunnen halen en input kunnen geven over de veranderingen in de wijk, maar dan op tijden die hen zelf goed uitkomen. Aldus geschiedde. In een leegstaand winkelpand, centraal gelegen aan het grote plein in Pendrecht waar heel Pendrecht komt om boodschappen te doen, opende de gemeente in februari de Huiskamer Aardgasvrij Pendrecht. Het is een plek waar bewoners kennis kunnen maken met de alternatieven voor aardgasvrij verwarmen, meer kunnen leren over het isoleren van huizen, zelf kunnen koken op inductie, workshops en bijeenkomsten kunnen bijwonen en waar voorlichters altijd tijd hebben voor een gesprek.

Over de wijk

Pendrecht is een wijk uit de jaren 50 en 60 in het zuiden van Rotterdam. De wijk bestaat vooral uit midden- en laagbouw rondom gemeenschappelijk groen. Het is een diverse wijk met ruim 12.400 inwoners. Het gemiddeld besteedbaar inkomen is een stuk lager dan gemiddeld in Rotterdam en er is sprake van veel werkloosheid en achter-de-voordeurproblematiek. In de jaren 80 en 90 ging de wijk achteruit. Jonge mensen trokken naar betere woningen, terwijl senioren bleven. De mensen die in Pendrecht kwamen wonen, werden aangetrokken door de lage huren. Door leegstand en verpaupering raakte de wijk in het slop en ontwikkelde ze een slecht imago. Dat is veranderd: de wijk zit in een opwaartse spiraal. De laatste jaren zijn in delen van de wijk verouderde en kleine woningen vervangen door ruim opgezette nieuwbouw. Mede hierdoor biedt de wijk ook ruimte voor gezinshuishoudens met een middeninkomen.

De huiskamer is in korte tijd uitgegroeid tot een centraal punt voor allerlei partijen uit de wijk. De buurtenergiecoaches en de kinderdenktank komen er samen en de wijkagent organiseert er ontbijtjes met de moedergroep uit de wijk.



Socialmarketingonderzoek

Social marketing is het toepassen van commerciële marketingconcepten en -technieken om maatschappelijke gedragsverandering te bewerkstelligen. Waar het in de commerciële marketing draait om de verkoop van diensten en goederen, ligt de focus van social marketing op het beïnvloeden van gedrag. Het doel van de methode is om mensen te bewegen tot het accepteren, aanpassen of loslaten van bepaalde ideeën, houdingen, acties of gedrag. De methode gaf de gemeente Rotterdam inzicht in de belevingswereld en de behoeften, barrières en motivaties van bewoners van Pendrecht om over te stappen naar aardgasvrij wonen. Op deze belevingswereld kunnen de gemeente en stakeholders hun boodschap van een interventie of communicatie afstemmen. Voor het onderzoek zijn meer dan honderd diepteinterviews met bewoners uitgevoerd. De gemeente liet dit onderzoek uitvoeren door een organisatie die gespecialiseerd is in social marketing.

De Huiskamer is gefinancierd vanuit het programma Aardgasvrij Pendrecht. Een groepje ambtenaren werkte samen met een ontwerper de opzet van de huiskamer uit. Voor deze uitwerking is dankbaar gebruikgemaakt van het marketingonderzoek. Bewoners van Pendrecht willen zelf dingen kunnen ervaren en dus kwam er een tentoonstelling met onder andere warmtepompen, afleversets van stadsverwarming en infrarood panelen. Bij de inrichting maakte men ook gebruik van de kernwaarden die naar voren kwamen uit een leefstijlonderzoek (uitgevoerd door Motivaction) in de wijk: gezelligheid, geborgenheid, behulpzaamheid, respect, degelijk en rust.

In de Huiskamer is een complete keuken gebouwd met vier elektrische kookplaten en nog een stapel andere platen in een la om te bekijken. Bewoners kunnen hier zelf experimenteren met elektrisch koken en er worden kookworkshops gegeven. Ook zijn er spreekuren, bijvoorbeeld over energiezuinige maatregelen. Zo is de huiskamer in korte tijd uitgegroeid tot een centraal punt voor allerlei partijen uit de wijk. De buurtenergiecoaches en de kinderdentkankomen er samen en de wijkagent wilde er ontbijtjes met de moedergroep uit de wijk organiseren.

Nicolien Wirschell, programmamanager Aardgasvrij Pendrecht, vertelt dat de huiskamer steeds meer ging leven. Wirschell: "Als ik terugkijk naar de eerste zes weken dat we open waren, vlak voor de coronacrisis,



dan werkte vooral die keuken heel erg goed. Zo liep er iemand binnen die aangaf bang te zijn dat ze niet goed kon koken op een elektrische plaat. Ze wilde haar man niet teleurstellen, want die houdt van lekker eten. De voorlichter heeft toen gezegd: neem jij spullen mee, dan gaan we samen koken. Die mevrouw ging heel opgelucht de deur uit." Ook gaf de keuken een impuls aan de sociale cohesie in de wijk: "Buurtbewoners die met elkaar gingen koken raakten enthousiast, zo werden ze onbedoeld een soort ambassadeur van ons traject!"

Zichtbaarheid en tijd voor gesprekken

Met de huiskamer maakt de gemeente de opgave aardgasvrij Pendrecht zichtbaar in de wijk en vergroot ze de bewustwording onder bewoners. Wirschell: "Ook al ga je nooit naar binnen, je loopt als wijkbewo-



‘Als bewoners hier in emotie binnenlopen, dan hebben wij altijd de tijd om naar ze te luisteren en met ze te praten. Dat kan in zo’n huiskamer veel beter dan aan de informatiebalie of tijdens een bewonersbijeenkomst met vijftig andere mensen.’

ner toch wel eens langs die grote etalage en dan denk je: ‘Oh ja’, aardgasvrij! En ‘oh ja’, duurzaamheid.’ Daarnaast is de huiskamer voor bewoners een laagdrempelige manier om meer te weten te komen over de aardgasvrijplannen. “Daar plukken we later de vruchten van: we bereiken veel bewoners, zij weten straks meer over aardgasvrij en wat hun eigen rol daarbinnen is”, vertelt Wirschell.

Tijdens vaste spreekuren is een energieadviseur uit de wijk aanwezig voor vragen. Daarnaast staan twee voorlichters van de gemeente bewoners te woord. Dit zijn getrainde mensen, die eerder geen betaald werk hadden. Wirschell: “De voorlichters zijn wat oudere mensen die een bepaalde rust uitstralen. Dat is een goede basis voor een gesprek. Maar we werken ook met jongeren, die bijvoorbeeld helpen bij het koken.” De voorlichters zijn getraind om gesprekken op gang te brengen. Volgens Wirschell draagt een echt gesprek bij aan het verminderen van weerstand bij bewoners. “Niet iedereen is even enthousiast over wat er in de wijk gaat gebeuren. Als bewoners hier in emotie binnenlopen, dan hebben wij altijd de tijd om

naar ze te luisteren en met ze te praten. Dat kan in zo’n huiskamer veel beter dan aan de informatiebalie of tijdens een bewonersbijeenkomst met vijftig andere mensen. Hier kun je vrijuit praten.”

Andersom leert de gemeente veel van alle gesprekken met bewoners. De voorlichters houden bij met welke vragen en worstelingen de bewoners binnenkomen. De gemeente kan aan deze onderwerpen extra aandacht besteden in hun communicatie, bijvoorbeeld in een nieuwsbrief of in de huiskamertentoonstelling zelf. Soms zijn de vragen minder simpel en heeft de gemeente werk aan de winkel. Betaalbaarheid is bijvoorbeeld zo’n onderwerp, vertelt Wirschell: “Zowel huurders, als woningeigenaren hadden veel vragen over wat het financieel voor hen betekent als ze overgaan op een warmtenet. Zodoende onderzoeken we nu hoe het zit met subsidies en zijn we in gesprek met verhuurders over de toekomstige vaste lasten van hun huurders.”

Broedplaats voor nieuwe ideeën

De huiskamer is een broedplaats voor nieuwe ideeën

voor Pendrecht: er ontstaat kruisbestuiving rondom duurzaamheid en andere opgaven. Zo organiseerde de gemeente in februari een onderwijs- en banenmarkt met onderwijsinstellingen, werkgevers en zo’n honderd bezoekers. De gemeente zet ook extra middelen in om het Rotterdamse bedrijfsleven door de economische gevolgen van de coronacrisis heen te helpen. Daarnaast onderzoekt de gemeente of werkzaamheden binnen de energietransitie vroeger kunnen of dat er extra projecten gedaan kunnen worden, die bijdragen aan een duurzame stad. In Pendrecht wil men hiervoor samenwerken met zzp-ers en ondernemers uit de buurt.

Ook worden buurtbewoners opgeleid tot energiecoaches en gaan lokale klussers tochtstrips en radiatorfolie plaatsen. Wirschell: “Met de energiecoaches en klussers generen we op kleine schaal werk. Deze vacatures hangen we ook op de ruit van de huiskamer. Hier wordt veel naar gekeken.” Een andere manier om werk te genereren, is door mensen te helpen bij de aanvraag van een subsidie voor duurzaamheidsmaatregelen aan huis. Wirschell: “Ik heb zelf gemerkt hoe ingewikkeld die aanvraag is. Dat bracht mij op het idee om mensen uit de wijk in te huren, die hierbij kunnen helpen. Zo zorgen we ervoor dat bewoners in Pendrecht makkelijker deze subsidie kunnen aanvragen en creëren we weer wat werk. Die gesprekken kunnen plaatsvinden in de huiskamer.”



Coronaproof: de digitale huiskamer

Ook de huiskamer heeft te lijden onder de coronasituatie: in maart moest de huiskamer voor onbepaalde tijd dicht. Wirschell en haar team zaten niet bij de pakken neer: "Al vrij snel dachten we: kunnen we niet op een andere manier doorgaan?" Zo werd de digitale huiskamer geboren. Er kwam een online videosprek-uur en de gemeente sloeg de handen ineen met de lokale TV voor de serie Pendrecht Proeft, waarin steeds een andere Pendrechtster zijn lievelingsrecept kookt in de duurzame keuken van de huiskamer. "Dit sloeg aan, we hebben veel views!", vertelt Wirschell enthousiast, "daarom gaan we hier ook 'na corona' mee door." Om in de zomer weer beperkt open te kunnen, moesten Wirschell en haar team een corona-protocol opzetten en bewijzen dat ze dat kunnen naleven. In de huiskamer is sindsdien een extra persoon aanwezig om te checken of de coronamaatregelen worden nageleefd. Wirschell: "We hopen dat we gaandeweg weer meer dingen fysiek kunnen organiseren, maar ook online blijven we actief. We hebben besloten sowieso in 2021 open te blijven."





Tips voor andere gemeenten

- Onderzoek van tevoren waar de behoeften, motivaties en barrières van bewoners liggen. Baseer daarop je manier van communiceren en de inrichting van de ontmoetingsplek. In Pendrecht werkt een huiskamer, waar mensen vooral kunnen zien en doen, elders is dat wellicht wat anders.
- Op basis van het social marketingonderzoek kon het projectteam Aardgasvrij Pendrecht onderbouwen waarom de huiskamer noodzakelijk is. Daardoor kwamen er makkelijker financiële middelen vrij.
- Onderzoek wat de regels zijn binnen je gemeente over het huren van vastgoed. Het is handig als je die procedures van tevoren goed kent.
- De locatie moet goed bereikbaar zijn. In Pendrecht weten de bewoners de locatie goed te vinden en het is dichtbij hun huis.
- Richt de ruimte flexibel in zodat je er verschillende dingen kan doen. In Pendrecht staan kleinere tafels, die kunnen aan de kant als er een bijeenkomst is en het expositiegedeelte staat op wielen. In coronatijd is dit extra nuttig, de ruimte kan makkelijk op 1,5 meter afstand worden ingericht.
- Practise what you preach: neem bijvoorbeeld circulariteit mee in je inrichting of leg een geveltuin aan.
- Zorg voor goede voorlichters die de tijd hebben voor persoonlijk contact. De voorlichters in Pendrecht nemen de tijd voor vragen van bewoners. Op die manier kunnen ze zorgen wegnemen, nuance aanbrengen en waar nodig knelpunten van bewoners adresseren bij de gemeente.
- Maak van de huiskamer een centraal punt in de wijk, waar meer gebeurt dan alleen activiteiten rond de transitie naar aardgasvrij. Bewoners van Pendrecht hoeven niet naar de gemeente toe te komen voor wijkbijeenkomsten of werkgroepen.
- Een ontmoetingsplek draagt bij aan de sociale samenhang in de wijk. Het zorgt voor nieuwe contacten en bindingen tussen bewoners onderling én tussen bewoners en partijen in de wijk. Benut die netwerken later in het proces.



**Vanuit de belevingswereld van bewoners
aan de slag met aardgasvrij**

Social design in Crabbehof, Dordrecht



Dankzij een socialdesignaanpak praat de gemeente in de Dordrechtse wijk Crabbehof met bewoners niet alleen over de energietransitie, maar ook over de vraag waarvan ze gelukkig worden. Angelique Meijer, wijkmanager in Crabbehof, vertelt: “Onze focus lag op het uitrollen van een warmtenet, maar we willen ook dat de wijk erop vooruitgaat. Daarom gaan we nu niet in één keer naar dat aardgasvrije doel, maar met tussenstappen gericht op wat bewoners belangrijk vinden.”

Begin 2019 vroeg het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), vanuit het Programma Aardgasvrije Wijken, Dordrecht mee te doen aan een ‘socialdesignpilot’, omdat het ministerie benieuwd was wat deze aanpak kon betekenen in de

‘We hebben het niet over de uitrol van het warmtenet, maar over de vraag: hoe kan de wijk beter worden van de energietransitie?’

energietransitie. Samen met adviesbureau TwynstraGudde startte de gemeente met een zogenoemde ontwerpaanpak in de wijk Crabbehof. Adviseur Hanke Nijman, die het proces begeleidde namens TwynstraGudde, legt uit: “Als we een probleem hebben, willen we meestal rechtstreeks naar de oplossing. Maar wanneer de context en randvoorwaarden onzeker zijn, zoals bijvoorbeeld in de

energietransitie, kom je er met een planmatige wijze niet altijd uit. Dan is een ontwerpaanpak waardevol.” Meijer herkent dit in de manier waarop de gemeente vaak werkt: “We willen meteen met bewoners kijken naar het einddoel aardgasvrij. Dus we vragen dan direct aan bewoners hoe ze tegen een warmtenet aankijken.” Meijer ging dankzij de pilot op een andere manier naar de opgaven kijken. “We hebben het niet over de uitrol van het warmtenet, maar over de vraag: hoe kan de wijk beter worden van de energietransitie? Wat vinden bewoners belangrijk, en wat hebben zij nodig? Welke stappen kunnen we nu samen zetten om dit voor te bereiden? Dan moet je je gaan verdiepen in wat mensen bezighoudt: in welke tijdlijn denken ze en wat vinden ze belangrijk in hun woon-omgeving?”

Wat is een ontwerpaanpak?

De ontwerpaanpak ingezet in Dordrecht wordt ook wel social design genoemd. De aanpak is verwant aan het bekendere design thinking, maar richt zich specifiek op het ontwerpen voor maatschappelijke opgaven. De eerste stap is het analyseren van het probleem. De gemeente legde TwynstraGudde de vraag voor: hoe komen we verder met de energietran-



Over de wijk

Crabbehof is een naoorlogse wijk in het zuiden van Dordrecht, met veel sociale woningbouw in de vorm van portiekflats en eengezinswoningen. Bij elkaar wonen er zo’n 8000 mensen. Veel inwoners hebben lage inkomens en er is sprake van hoge werkloosheid en een grote verhuisgeneigdheid. Het aardgasnet is aan vervanging toe en dus is de gemeente samen met partners en bewoners bezig met de voorbereidingen voor een aardgasvrije wijk. De woningcorporaties en energieleverancier HVC hebben al een eerste basis neergelegd voor een verdere uitbreiding van het warmtenet in de wijk. Daarnaast wordt er middels herstructurering meer variatie in de woningvoorraad gebracht.



sitie en hoe kan de wijk daar beter van worden? Nijman en haar collega's trokken de wijk in om te ontdekken wat bewoners belangrijk vinden en welke drijfveren daaronder liggen. Dit noemen ze empathisch onderzoek. De onderzoekers hielden zo'n twintig diepte-interviews in de wijk en spraken nog zo'n veertig mensen in kortere gesprekken. Nijman: "De diversiteit in de groep is belangrijker dan het aantal mensen dat je spreekt. We kregen zes sleutelfiguren aangereikt van de gemeente; wij vroegen die zes weer met wie zij vonden dat we moesten praten. Hierbij vroegen we bewust naar mensen die normaal niet in the picture zijn bij de gemeente. Zo spraken we uiteindelijk een zeer breed palet aan wijkbewoners."

Het wijkleerbedrijf

De analyse van de gesprekken maakte duidelijk dat bewoners van Crabbefhof dingen vooral op hun eigen manier willen doen. Nijman: "We spraken eigenwijze mensen, die serieus genomen willen worden en graag bijleren. Daarnaast bleek er een sterke behoefte aan meer sociaal contact onderling." Vervolgens is gezocht naar een passend frame om naar de wijk te kijken: een verbindend perspectief waarin iedereen zich herkent. Nijman: "Zo'n frame nodigt bewoners uit om mee te doen; zo worden zij onderdeel van de oplossing in plaats van het probleem." Vanuit de gemeenten zaten onder anderen de opgavemanager, een communicatieadviseur, een gebiedsmanager en ambtenaren van stadsontwikkeling, openbare ruimte en natuur- en milieueducatie aan tafel. Daarnaast

in de praktijk

eigenwij@k

wijkleerbedrijf Crabbefhof

Leren door te doen
Niet uitdenken aan de tekentafel, maar samen maken met de bewoners in Crabbefhof.

Iedereen is student én expert
Of allebei tegelijk! Om de transitie te laten slagen brengen we hele verschillende kennis bij elkaar.

Warmte
Fysieke warmte in huizen en gevoelde warmte. Deze twee kunnen niet zonder elkaar.

Anders kijken!
Eigenwij@k is een andere manier van kijken, samen leren hoe Crabbefhof beter kan worden van de energietransitie.

De warmtezoekers
Fietstocht van warmtebron naar woonkamer
Hoe houden we Crabbefhof warm?
"Wordt hier echt geen gas gebruikt?"
"Wat is de warmste plek in je huis?"
"Ons tochtige huis isoleren doen we in kleine stapjes."

De toekomstvertellers
Werkplaats verhojen maken over de wijk
"Gasvrij, gastvrij!"
"Dat kunnen we wel meer zijn."
"Welke taal? Het gaat om HOE je iets zegt?"

sloten de corporaties aan, energieleverancier HVC, buurtwerk, het Energieloket en de stichting Wijk voor Wijk die zich inzet voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Samen met een groep bewoners kwamen ze tot 'Wijkleerbedrijf Eigenwij@k'. Dit is geen fysieke plek in de wijk, maar een frame met vier onderliggende principes:

- Iedereen is tegelijkertijd expert en student – dit geldt voor zowel bewoners als professionals. Een ambtenaar is bijvoorbeeld expert op een bepaald vakgebied, maar student als het gaat om de leefomgeving. Daar is de bewoner juist de expert.

Andersom is de bewoner student wanneer het gaat om de uitvoering van de energietransitie.

- Het gaat altijd over sociale en fysieke warmte, oftewel over sociale cohesie én over de fysieke transitie naar een andere warmtebron voor de wijk.
- Zowel professionele partijen als bewoners willen leren door te doen – dat is de enige manier om met deze transitie aan de slag te gaan.
- Eigenwij@k is een frame waarbij je de bestaande kaders loslaat en overkoepelend kijkt hoe je samen de wijk beter kan maken.



Activiteiten in de wijk

Dit nieuwe frame wordt in de praktijk gebracht door activiteiten te organiseren, waaronder het ontmoeten, het leren van elkaar en het leren over de energietransitie. Zo gingen professionals en bewoners samen op pad als zogenaamde 'Warmtezoekers'. Het doel? Leren van elkaars expertise over warmte. Er werd een fietstocht georganiseerd vanaf afvalverwerker en tevens warmteleverancier HVC. De groep volgde de route van het warmtenet naar de wijk. Ondertussen gingen bewoners en professionals met elkaar in gesprek over de betekenis van warmte en hoe je omgaat met afval. De tocht eindigde in de wijk, bij een jong stel dat vertelde over de isolerende maatregelen die het thuis gaat toepassen. Tijdens deze warmtezoekerstocht wisselde het expertschap: bij de start waren professionals expert, bij de afsluiting in de wijk

waren zij studenten die leerden van de bewoners als expert.

Een ander voorbeeld is de wijkshow. Vroeger wandelde de gemeente samen met bewoners door de wijk om te vragen wat bewoners vonden van hoe de wijk erbij ligt. Meijer: "Dit is jaren geleden door de gemeente afgeschaft; het kostte veel tijd en leverde vaak onvoldoende op. Dit gaan we nieuw leven inblazen. Maar wel op een andere manier: de gemeente wil weten hoe bewoners hun omgeving beleven én ze geeft uitleg over de redenen achter bepaalde keuzes." Bewoners zijn bijvoorbeeld vaak ontevreden over het groen. Daarom legt de opzichter nu uit wat de keuze is voor bepaalde beplanting. "Hierdoor gaan mensen anders naar dat groen kijken: ze begrijpen de keuzes die er gemaakt worden beter en er ontstaat

wederzijds begrip. De opzichter krijgt nu beduidend minder klachten toegestuurd," vertelt Meijer.

Door de coronapandemie is het lastiger om evenementen te organiseren in de wijk. Nijman benadrukt wel dat die activiteiten belangrijk blijven. "We gaan er zeker mee door. We merken dat er op deze manier meer onderling begrip en bewustwording ontstaat en dat is onderdeel van de aanpak. Daarbij kijken we steeds weer of er nieuwe of andere activiteiten nodig zijn. Daar zit de kracht van ons als ontwerpers: we vinden creatieve oplossingen binnen de beperkingen van de geldende maatregelen". Aan het Wijkleerbedrijf Eigenwij@k werkt nu een vaste groep bewoners en professionals samen aan verschillende activiteiten. Hiermee zetten ze stappen richting een aardgasvrije wijk. Gemeentelijk beleid wordt hier ook op afgestemd. Dat komt terug in de integrale wijkaanpak waar Meijer en haar collega's nu mee bezig zijn.

Omgaan met gespikkeld bezit

In een deelbuurt van Crabbefhof staat een mix van huur- en koopwoningen. De gemeente wil deze woningen uiteindelijk ook op het warmtenet aansluiten, maar dit vraagt om een flinke investering van particuliere woningeigenaren. TwynstraGudde ging samen met de gemeente in gesprek met deze bewoners. Wat bleek? Bewoners hebben weinig onderling contact, veel mensen zijn eenzaam en bewoners hebben het financieel niet breed. Tijdens vergaderingen van de Vereniging van Eigenaars (VvE)



‘Het uitgangspunt is altijd: wat hebben de wijk en haar bewoners nodig? De bewoner is de expert! Dat maakt ook het koppelen van opgaven makkelijker: als je eerst met bewoners uitzoekt hoe iets bijdraagt aan de wijk, heb je betere argumenten om koppelkansen te benutten.’

is vaak alleen de corporatie aanwezig. Nijman: “Hoe kan je dan een beslissing maken over renovatie? We doorlopen ook daar de stappen van de ontwerpaanpak. Met als conclusie dat we echt klein moeten beginnen. Enerzijds gaan we het onderling contact tussen bewoners vergroten en anderzijds gaan we met VvE’s kijken hoe ze bijvoorbeeld eerst kunnen inzetten op zonnepanelen en slim kunnen sparen voor de toekomstige renovatie.” Meijer legt uit dat de plannen voor het buurtje veel te ambitieus waren. “Daarom gaan we nu eerst deze bewoners vooruithelpen en de woonkwaliteit verbeteren. Dat worden de belangrijkste doelen, dus nog even niet aardgasvrij.”

Werken aan koppelkansen vanuit bewonersperspectief

De gemeente Dordrecht gaat verder met de in Crabbehof ontwikkelde manier van werken. De focus ligt in Crabbehof nu vooral op isoleren, het ‘aardgasvrij-ready’ worden en het in contact komen en blijven met bewoners. Meijer: “Het uitgangspunt is altijd: wat hebben de wijk en haar bewoners nodig? De bewoner is de expert! Dat maakt ook het koppelen van opgaven makkelijker: als je eerst met bewoners uitzoekt hoe

iets bijdraagt aan de wijk, heb je betere argumenten om koppelkansen te benutten. Dus als de straat open moet voor de vervanging van het riool of de aanleg van het warmtenet, gaan we eerst in gesprek met bewoners!”

Dit vraagt om andere werkwijzen bij de gemeente, legt Meijer uit. “Dit is voor de gemeente helemaal niet vanzelfsprekend, we werken vaak vanuit onze eigen opdracht zonder echt te beseffen voor wie je het doet. Ik probeer deze manier van denken te laten landen. Ik zorg dat het op de agenda komt van de verschillende opgavenmanagers.” Meijer ziet steeds vaker dat het lukt. Zo werd ze onlangs door een collega benaderd over het betrekken van bewoners rondom de sloop en eventuele herbouw van een gebouw in Crabbehof. “Ik kreeg de vraag: ‘Is dit gebouw essentieel voor de wijk of kunnen wij overgaan tot sloop en herontwikkelen?’

Tips voor andere gemeenten

- Laat de tekentafel even voor wat het is en kijk wat er echt toe doet voor bewoners.
- Laat mensen helpen die buiten de kaders kunnen denken – zo werd in dit praktijkvoorbeeld samengewerkt met studenten van de kunstacademie.
- Schakel professionals in om het proces te begeleiden. Dat kan ook af en toe en op bepaalde onderdelen.
- Zorg dat je de interne organisatie meeneemt, ook de meer technische collega’s. Het is belangrijk dat er binnen de gemeente draagvlak ontstaat voor deze manier van werken. Voor de kartrekkers betekent dat: steeds weer uitleggen waar we mee bezig zijn.
- Het is goed om als projectleider aanwezig te zijn bij de gesprekken met bewoners, die nu door TwynstraGudde gevoerd werden. Meijer: “Toen ik zag hoe zij dat deden, viel het kwartje pas echt!” Leer daarin van elkaar.



Opgaven verbinden
in de praktijk

De leefwereld
centraal

Mensgerichte
koppelkansen

Gebiedsgerichte
koppelkansen

Een pleidooi voor aandacht

Dierbare gebouwen in
kwetsbare wijken

Foto: Joop Reijngoud



Opgaven verbinden
in de praktijk

De leefwereld
centraal

Mensgerichte
koppelkansen

Gebiedsgerichte
koppelkansen

Gebouwen waar mensen van houden – omdat ze mooi, kenmerkend voor de buurt of een waardevolle ontmoetingsplek zijn – krijgen niet altijd de aandacht die ze verdienen. Soms moeten ze wijken omdat de bouwtechnische kwaliteit tekortschiet, soms verliezen ze hun functie omdat de subsidie afloopt of omdat ze worden verkocht. Juist in kwetsbare wijken, waar de openbare ruimte vaak te wensen overlaat, is de betekenis van dergelijke geliefde plekken groot. Bij de energietransitie kunnen ze daarom een belangrijke rol vervullen.

Fysieke ontmoetingsplekken in een wijk kunnen een grote positieve bijdrage leveren bij het bereiken van bewoners in het kader van de energietransitie. Omdat mensen er om uiteenlopende redenen komen, dus niet alleen voor de energieopgave, kan een grotere groep mensen bereikt worden. Veel van deze ontmoetingsplekken verdwenen de afgelopen jaren echter als gevolg van bezuinigingen, en ook door de coronacrisis staan veel buurthuizen en wijkverenigingen op omvallen. Door van een ontmoetingsplek in de buurt tegelijkertijd een voorlichtingspunt over de energietransitie te maken, kunnen twee vliegen in één klap geslagen worden.¹

Begin dit jaar opende in Rotterdam precies met dit doel de Woonkamer [Aardgasvrij Pendrecht](#).

Vervangen in plaats van verdwijnen

Plekken waar bewoners elkaar kunnen ontmoeten zijn vaak geliefd in een wijk. Veel van dergelijke plekken zijn in de loop der jaren wegbezuinigd, maar wat ook geregeld gebeurt is dat ze verdwijnen doordat de gebouwen waarin ze zich bevinden in slechte staat zijn of slechts een tijdelijke bestemming hadden. Ook komt het voor dat gebouwen bij herinrichting of wijkvernieuwing niet meer als 'passend' worden beschouwd. Dit zien we terug in

¹ Hal, A. van. (2020). *Omdat veel belangen samenvallen: Hoge prioriteit energietransitie in kwetsbare wijken als gevolg van de coronacrisis*. Platform31.



Foto: Terra Art Projects



de documentaire 'Crème de la Crooswijk' uit 2018². Als gevolg van herstructurering is er in deze Rotterdamse volkswijk door de jaren heen veel veranderd. Veel 'oude' Crooswijkers zien dit met lede ogen aan. Zij komen geregeld samen in 'Zalencentrum Koos', onder andere om bingo te spelen. De documentaire benadrukt de waarde van het zalencentrum voor deze bewoners en laat ook het verdriet zien dat ontstaat wanneer het dreigt te verdwijnen. Het vinden van een vervangende plek lijkt geen prioriteit te krijgen.

2 Pieters, C. (verslaggever). (2018, 2 april). *Crème de la Crooswijk* [tv-serie]. NPO3.

In Zoetermeer ging het anders. Toen flatbewoners in de naoorlogse wijk Palenstein tijdens de renovatie hun keukens niet konden gebruiken, zijn er containers in de wijk geplaatst waarin men kon eten en samenkomen. De containers werden door een kunstenaar beschilderd en bewoners gaven ze de naam 'Eetkeet'.³ Oorspronkelijk was het de bedoeling dat de Eetkeet na een half jaar zou verdwijnen. De bewoners waren echter zo enthousiast over de ontmoetingsplek dat die uiteindelijk vier jaar is blijven staan.⁴ In de containers werd niet alleen samen gegeten, maar er werden ook andere activiteiten georganiseerd, zoals 'zondagmiddagateliers' voor kinderen uit de wijk en muzikale optredens.⁵ Deze buurtactiviteiten kregen een nieuwe plek in de brede school die later in Palenstein werd gerealiseerd. De [Tilburgse Abdij- en Torenbuurt](#) kent een soortgelijk voorbeeld. Daar misten bewoners een ontmoetingsplek nadat het wijkcentrum werd gesloten. Woningcorporatie Tiwos bouwde daarom een garagebox in een flat om tot ontmoetingsruimte. Het bleek een succes: bewoners gingen de ruimte zelf gingen beheren en organiseerden er activiteiten. Ook de afdeling vastgoed van Tiwos zag de meerwaarde, omdat groot onderhoud in de wijk gepland stond en er spreekuren konden worden gehouden. Daarom is

3 *Eetkeet Palenstein*. (z.d.). Stichting Terra Art Projects.

4 *Eetkeet*. (z.d.). Lijdsman.

5 *Zondagmiddagateliers Palenstein*. (z.d.). Stichting Terra Art Projects.

voor de aankomende renovatie een tweede garagebox omgebouwd tot '[t Abdijtje](#)'.

Geliefde gebouwen toegankelijk houden

Geregeld worden gebouwen die geliefd zijn onder bewoners verkocht aan particuliere instanties, waardoor ze niet langer toegankelijk zijn. Dit werd in de Groningse wijk Selwerd succesvol voorkomen: daar sloegen gemeente, bewoners en bedrijven de handen ineen om in een oude school [een wijkbedrijf](#) op te zetten. Ook in Het Oude Westen in Rotterdam bleef een karakteristiek schoolgebouw voor de wijk bewaard. De voormalige school is nu het zogenaamde 'wijkplein' van Aktiegroep het Oude Westen, waar veel bewoners actief zijn en ook activiteiten op het gebied van duurzaamheid worden ontwikkeld. Samen met bewoners, experts en partners wordt bijvoorbeeld de wijk vergroend en energiebesparing gestimuleerd. Die activiteiten trekken ook weer nieuwe bewoners naar het gebouw, waardoor de verbindende functie verder versterkt wordt.⁶

Ook kerken zijn beeldbepalende gebouwen die in veel wijken voorkomen. Omdat het aantal kerkbezoekers al jaren terugloopt, hebben veel van deze kerken een herbestemming gekregen. In Kerkrade West is de voormalige kerk Heilust in 2018 herbestemd tot

6 *Werkplaats duurzaam*. (z.d.) Aktiegroep Het Oude Westen.



buurtkamer⁷, waar iedereen uit de wijk welkom is om mee te doen met de aangeboden activiteiten of om deze zelf te bedenken en organiseren. Zo werden er bloemstukken gemaakt, een kinderkookclub georganiseerd en mindfulnessworkshops gehouden. De belangstelling en waardering voor de aangeboden activiteiten blijkt groot. In de kerkgebouwen die nog steeds een religieuze functie hebben, zijn vaak ook nevenfuncties ontwikkeld die bijdragen aan hun exploitatie, zoals exposities en concerten maar ook kinderopvang, verhuur van vergaderruimten, enzovoort. Mede daardoor vervullen veel kerken ook in de huidige tijd nog een maatschappelijke functie: ze dienen als ontmoetingsplek voor bewoners uit de omgeving, ook voor niet-leden van de religieuze gemeenschap. Juist in kwetsbare wijken hebben kerken en religieuze netwerken een belangrijke sociaalmaatschappelijke functie, mede omdat veel migranten er hulp en ondersteuning zoeken.⁸ En de waardering en belangstelling van overheden voor deze maatschappelijke rol groeit. Aangezien voor veel kerken duurzaamheid een belangrijk thema is⁹, is het een voor de hand liggende gedachte ook deze bijzondere gebouwen en hun gebruikers te betrekken

7 Nieuw gemeenschapshuis in Kerkrade-West. (z.d.). Bewonersplatform Kerkrade-West.
8 Engbersen, R., & Daamen, S. (2018, maart). *Geloven op maandag: Over de maatschappelijke rol van religieuze organisaties in Amsterdam*. Platform31.
9 *Duurzaamheid steeds meer thema binnen de kerken*. (2016, 2 april). OnderWeg.

bij de energietransitie.

Cultureel herbestemmen

In een kwetsbare wijk kan het aantrekkelijk zijn als beeldbepalende gebouwen een culturele bestemming krijgen. Voorwaarde daarbij is wel dat dergelijke herbestemmingen samen met wijkbewoners tot stand komen. Het Belvédèreblok in de Rotterdamse wijk Katendrecht in Rotterdam Zuid vormt hiervan een mooi voorbeeld. Het pand waarin nu het Verhalenhuis Rotterdam is gevestigd, kent een roerige geschiedenis. Samen met vrijwilligers is het gebouw door bewoners in talrijke klusweekeinden opgeknapt. Er vonden vervolgens exposities plaats. Jaren later presenteerden de gemeente en een woningcorporatie een herontwikkelingsplan dat niet paste bij de wensen van de bewoners. Het lukte de bewoners een stokje voor dit plan te steken en, voortbordurend op de eerdere exposities, slaagden ze er in 2010 in het Verhalenhuis Rotterdam te realiseren in het gebouw. Naast exposities vinden daar nu ook culturele bijeenkomsten en zaalverhuur plaats en de bewoners uit de wijk kunnen elkaar er weer ontmoeten. De realisatie van het Verhalenhuis is mede mogelijk gemaakt door financiering via obligaties: dankzij de ANBI-status¹⁰, die vaak verbonden is aan culturele instellingen, was het mogelijk om het project fiscaal voordelig te ondersteunen.¹¹

10 *Wat is een ANBI?* (z.d.). Belastingdienst.
11 <https://www.belvedererotterdam.nl/>





Opgaven verbinden
in de praktijk

De leefwereld
centraal

Mensgerichte
koppelkansen

Gebiedsgerichte
koppelkansen

Anders genieten van gebouwen

Gebouwen hoeven niet altijd bezocht te kunnen worden om ervan te genieten. Dat heeft de coronacrisis ons wel geleerd. Een mooi voorbeeld daarvan is te vinden in Den Haag.¹² In de monumentale Juliana-kerk bevindt zich de creatieve werkplaats van de stichting Topaze: Kunstcentrum Transvaal. Hier organiseren kunstenaars activiteiten voor alle leeftijden met als doel kunst en cultuur bereikbaar te maken voor iedereen in de wijk. Vanwege de pandemie worden deze activiteiten onder meer vervangen door stadswandelingen die de stichting samen met de Stadsgilde en het Haags Historisch

¹² Hoekstra, A. (2020, 3 december). *Erfgoed en kunst elitair? In Haagse volkswijk Transvaal schilderen ze er op los*. De Erfgoedstem.



Museum organiseert. De wandelingen dragen bij aan de binding van de bewoners met hun wijk. Dit komt onder meer door de verhalen die tijdens de stadswandelingen worden gedeeld bij de gebouwen waarbij wordt stilgestaan. De gebouwen in de wijk dragen hierdoor bij aan het creëren van een band tussen de bewoners. Niet alleen door het ophalen van oude herinneringen, maar ook door het creëren van gemeenschappelijke nieuwe herinneringen.

Dierbare gebouwen zijn voor bewoners van kwetsbare wijken dus van groot belang. Daarbij is het goed om in het oog te houden dat niet alleen de schoonheid van die gebouwen hun waarde bepaalt. Uit de voorbeelden blijkt dat uiteenlopende soorten gebouwen een rol van betekenis kunnen spelen en er veel manieren zijn om geliefde plekken voor bewoners in kwetsbare wijken te behouden of te creëren. En als het echt niet mogelijk blijkt een geliefd gebouw toegankelijk te houden, is er nog altijd de optie er met mooie verhalen bij stil te blijven staan.





Tips voor Nederlandse gemeenten die willen investeren in dierbare gebouwen

- Bekijk gebouwen door de ogen van de bewoners en sta open voor de waarde die ze voor bewoners kunnen hebben, ook al zie je die zelf niet (bijvoorbeeld omdat de plek op het eerste gezicht onaantrekkelijk lijkt of alleen maar als tijdelijke plek was bedoeld).
- Ga met bewoners in gesprek over wat zij waarderen aan een plek of wat voor een plek zij in hun wijk missen.
- Streef ernaar om gebouwen die voor bewoners vol herinneringen zijn, zoals oude schoolgebouwen of kerken, te behouden en geef hun bij een nodige herbestemming bij voorkeur een (deels) publiek toegankelijke functie.
- Verwerk geliefde gebouwen in activiteiten voor de wijk, bijvoorbeeld door stadswandelingen over thema's die verbinden.

Bronnen

- Aktiegroep Het Oude Westen. (z.d.). [Werkplaats duurzaam.](#)
- Belastingdienst. (z.d.). [Wat is een ANBI?](#)
- Dijksterhuis, E. (2015, 3 januari). [Cultureel hergebruik gebouwen doet buurten herleven.](#) Het Financieele Dagblad.
- [Duurzaamheid steeds meer thema binnen de kerken.](#) (2016, 2 april). OnderWeg.
- Engbersen, R., & Daamen, S. (2018, maart). [Geloven op maandag: Over de maatschappelijke rol van religieuze organisaties in Amsterdam.](#) Platform31.
- Hal, A. van. (2020, november). [Omdat veel belangen samenvallen: Hoge prioriteit energietransitie in kwetsbare wijken als gevolg van de coronacrisis.](#) Platform31.
- Hoekstra, A. (2020, 3 december). [Erfgoed en kunst elitair? In Haagse volkswijk Transvaal schilderen ze er op los.](#) De Erfgoedstem.
- [Lijdsman.](#) (z.d.). [Eetkeet.](#)
- [Pieters, C. \(verslaggever\).](#) (2018, 2 april). [Crème de la Crooswijk \[tv-serie\].](#) NPO3.
- [Platform31.](#) (2020). [Ontmoeten en draagvlak gaan hand in hand: Huiskamer aardgasvrij Pendrecht in Rotterdam.](#)

- [Platform31.](#) (2020). [Dubbel duurzame oplossingen in de Abdij- en Torenbuurt: de meerwaarde van een leidend principe in Tilburg.](#)
- [Stichting Terra Art Projects.](#) (z.d.). [Eetkeet Palenstein.](#)
- [Stichting Terra Art Projects.](#) (z.d.). [Zondagmid-dagateliers Palenstein.](#)
- [Verhalenhuis Belvédère Rotterdam](#)

Voor wie hier meer van wil weten

- [Bewonersplatform Kerkrade-West.](#) (z.d.). [Nieuw gemeenschapshuis in Kerkrade-West.](#)
- [Fonds voor Cultuurparticipatie.](#) (z.d.). [Vind elkaar in erfgoed. Verken de Faro-werkwijze.](#)
- [Herbestemming.nu.](#) (z.d.). [WOW, Amsterdam, LSA bewoners.](#) (z.d.). [MidWest.](#)
- [Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.](#) (z.d.). [Lokale kerkenvisie opstellen. Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed.](#)
- [Schoolerfgoed kan vaak rekenen op steun uit de buurt.](#) (2021, 7 januari). [De Erfgoedstem.](#)
- [Toch sloop oude school Alkmaar, ondanks buurtprotest.](#) (2020, 18 december). [NH Nieuws.](#)
- [WOW Amsterdam](#)



Mensgerichte koppelkansen

Dubbel duurzaam, Tilburg

Wijkbedrijf, Groningen

Sociaal renoveren, Utrecht





De meerwaarde van een leidend principe

Dubbel duurzaam in de
Abdij- en Torenbuurt,
Tilburg



Foto: Bart van Hattem



Omdat verduurzaming niet alleen over huizen gaat, maar ook over mensen, ontwikkelde de Tilburgse woningcorporatie Tiwos het 'Dubbel Duurzaam'-principe. Tegelijk met de renovatie van de Abdij- en Torenbuurt zoeken corporatie en gemeente ook naar duurzame oplossingen voor andere problemen van bewoners.

In de Tilburgse Abdij- en Torenbuurt komen veel verschillende opgaven samen. Er speelt veel achter-de-voordeurproblematiek en er wonen relatief veel kwetsbare doelgroepen. Bewoners ervaren veel overlast, maar de meldingsbereidheid en betrokkenheid bij de buurt is laag, onder andere door de hoge mutatiegraad de afgelopen jaren. Bewoners en professionals missen een ontmoetingsplek en maken zich zorgen over hun buurt. Fysiek is de wijk aan een opknopbeurt toe. Voor de komende jaren staat een grote vastgoedopgave gepland, waarbij de woningen energiezuinig worden gerenoveerd en de eengezinswoningen 'aardgasvrij-ready' worden gemaakt.

Van meet af aan ziet Tiwos de eigen vastgoedopgave als een kans om ook andere opgaven in de wijk aan te pakken. Gebiedsmanager Rachida Oucheikh: "Dit is een uitgelezen kans om het verduurzamen van de woningen te koppelen aan het duurzaam aanpakken van problemen als armoede, schulden, werkloosheid, overlast en eenzaamheid." Tiwos ziet dit niet alleen als kans, maar ook als noodzaak om met verduurzaming aan de slag te gaan met bewoners. Rachida: "Bewoners

die in armoede leven, hebben geen ruimte om na te denken over duurzaamheid. Zij zijn vooral bezig met overleven. Ouderen vinden zonder gas koken en verwarmen heel vreemd. Ook voor bewoners met psychische problemen heeft duurzaamheid meestal geen prioriteit. Hoe krijg je het dan toch voor elkaar om ook in deze buurten met het verduurzamen van de woningvoorraad aan de slag te gaan?"

Groots aanpakken, klein en nabij organiseren

De gemeente Tilburg houdt voor iedere wijk elke twee jaar een zogeheten Wijktoets op basis van cijfers en ervaringen ('tellen en vertellen') over hoe de wijk er sociaaleconomisch, fysiek en op het gebied van veiligheid voor staat. De Abdij- en Torenbuurt werd jarenlang gezien als focusbuurt, maar is de laatste jaren opgeklommen tot aandachtsbuurt, omdat het qua veiligheid en fysieke staat beter gaat. Om deze stijgende lijn vast te houden en met de toekomstige opgaven in het vooruitzicht, heeft het kernteam van Tiwos en haar vaste partners afgesproken de bestaande langjarige samenwerking voort te zetten. Dit kernteam bestaat uit de gemeente, politie, sociaal werk en de woningcorporaties met bezit in de wijk. Afhankelijk van de opgaven worden andere partners erbij betrokken, zoals de wijkteams (de Toegang) vanwege de sociale problematiek in de Abdij- en Torenbuurt. Om een beter beeld te krijgen van 'het leven in de Abdij- en Torenbuurt' voerden Tiwos, gemeente en sociaal werk in 2018 gesprekken met



Over de Abdij- en Torenbuurt

De naoorlogse Abdij- en Torenbuurt in Tilburg is gelegen in Tilburg-West. De buurt bestaat uit gelijksoortige, ruim opgezette 'stempels' van portiekflats en eengezinswoningen. De buurt wordt ingeklemd door het universiteitsterrein, studentenflats en het spoor met station Tilburg Universiteit. In en om de buurt liggen veel voorzieningen. Woningcorporatie Tiwos bezit meer dan driekwart van de woningen in de buurt, met 208 portiekwoningen en 70 eengezinswoningen. De portiekflats behoren tot de goedkoopste sociale huurwoningen in de stad. Door de hoge doorstroom is de buurt steeds kleurrijker geworden. Er wonen bijna 1.600 inwoners, waarvan 45% met een niet-westerse migratieachtergrond. Vergeleken met het Tilburgs gemiddelde leven er twee keer zoveel gezinnen in armoede en zonder betaald werk.



bewoners en wijkprofessionals. Bewoners uit moeilijk bereikbare groepen werden persoonlijk uitgenodigd voor een laagdrempelig en vrijblijvend open gesprek. Daardoor was de bereidheid om hieraan mee te werken hoog.

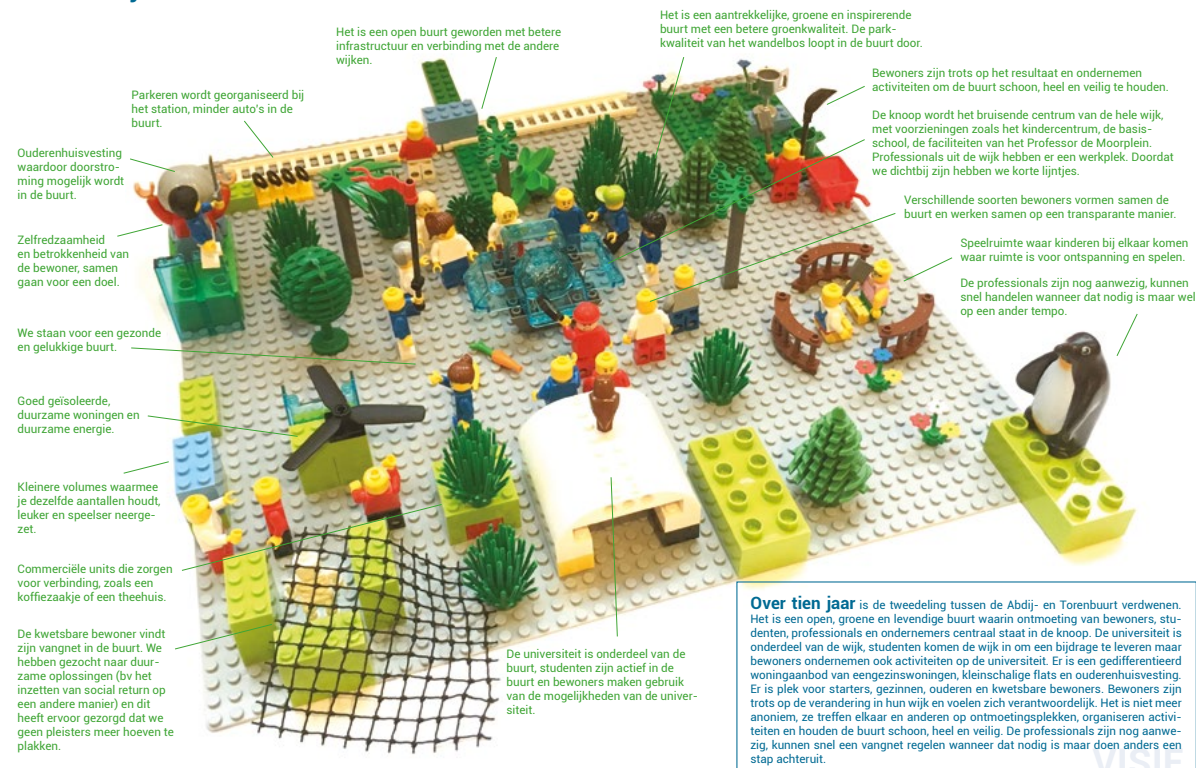
Met Lego de buurt opbouwen

Om ideeën op te doen over de gewenste ontwikkeling van de buurt organiseerde Tiwos vervolgens eind 2018 'Legosessies' met bewoners en wijkprofessionals van gemeente, welzijnsorganisatie ContourdeTwern en politie. Eerst bouwden de deelnemers de huidige situatie van de Abdij- en Torenbuurt. Daarna kreeg iedereen de opdracht om tot een gezamenlijk bouwwerk te komen van hun droombuurt. Volgens Rachida was dit een mooie aanvulling op de eerdere gesprekken: "Als je vragen stelt, krijg je alleen antwoord op datgene wat jij vraagt. Als je open het gesprek aangaat, dan wordt het creatieve brein aangesproken. De Legosessies zijn een manier om out-of-the-box-verhalen op te halen." Bovendien moest men onderhandelen en compromissen sluiten om tot gedeelde oplossingen te komen. In het gezamenlijke bouwwerk van de ideale Abdij- en Torenbuurt kwam de 'dubbel duurzaam'-ambitie al naar voren, vertelt Rachida: "Bewoners kwamen zelf met goed geïsoleerde woningen met duurzame energie [de zwarte propeller], maar ze vroegen ook om een vangnet voor kwetsbare bewoners".

De Legosessies vormden het startpunt van een gezamenlijk buurtplan met een maatregelenprogramma waarmee men vier jaar lang aan de slag gaat in de buurt. Na twee jaar wordt dit plan geëvalueerd en worden eventueel instrumenten en interventies aangepast, maar de stip op de horizon blijft staan. Zo is tussentijds besloten om de portiekwoningen

voorlopig niet aardgasvrij te maken door onzekerheid over de toekomst van de woningen en de voorspelling dat bewoners er financieel op achteruit zouden gaan. Rachida: "We doen steeds de check met elkaar: zijn we pleisters aan het plakken of werken we aan duurzame oplossingen?"

Visie Abdij- en Torenbuurt 2029





Samen achter de voordeur

Naast de aandacht voor de ontwikkeling van de buurt besteedt Tiwos aandacht aan de individuele bewoners. In het najaar van 2019 startten Tiwos, ContourdeTwern (welzijn) en IMW (maatschappelijk werk) met achter-devoordeurgesprekken. Buurtbeheerders, opzichters en leefbaarheidsconsulenten van Tiwos trokken samen op met een sociaal werker van ContourdeTwern. Het doel van deze 'dubbel duurzaam'-gesprekken was tweeledig. Enerzijds wilde Tiwos met haar huurders in gesprek

“Belangrijk is wel dat je van tevoren zorgt dat je je backoffice goed voor elkaar hebt. We gaan niet zonder een sociaal werker op gesprek en we regelen van tevoren een accurate doorverwijzing als we problemen aantreffen. Anders bellen we niet aan. En we laten ook pas los als iets opgelost is.”

om voldoende steun op te halen voor de renovatieplannen en om een woningscan uit te voeren. Anderzijds ging het gesprek over hoe het met die huurders ging en leerde Tiwos hen beter kennen. Rachida: “Zo krijgen we de achter-de-voordeurproblematiek beter in beeld en kunnen we gezamenlijk werken aan oplossingen. Belangrijk is wel dat je van tevoren zorgt dat je je backoffice goed voor elkaar hebt. We gaan niet zonder een sociaal werker op gesprek en we regelen van tevoren een accurate

doorverwijzing als we problemen aantreffen. Anders bellen we niet aan. En we laten ook pas los als iets opgelost is.”

Ook de acht particuliere woningen in de buurt – voormalig bezit van Tiwos – zijn bezocht. In deze gesprekken kwamen bewoners zelf met de suggestie om hun woning terug te laten kopen door Tiwos, of te kijken hoe de gemeente hen (financieel) kan ondersteunen om ook mee te doen met de renovatie. Tiwos heeft inmiddels één woning teruggekocht en de gemeente

heeft een proefwoning ingericht en een Energieprestatieadvies van de woning opgesteld. Inmiddels zijn alle adressen in de buurt bezocht. Uit de eerste oogst blijkt dat Tiwos veel nieuws te weten is gekomen over haar huurders, zoals de verschillende vormen van ondersteuning die men ontvangt en mogelijkheden voor burenhulp. Bovendien is een aantal hulpvragen vroegtijdig ontvangen en werd men succesvol doorverwezen naar de Toegang.

Meer koppelkansen in het vat

Ook op het gebied van werkgelegenheid worden koppelkansen opgespoord, waarbij wordt gekeken naar de talenten van bewoners in plaats van naar 'rugzakjes'. Bij de toekomstige bouwprojecten in de buurt komen verschillende ondersteunende klussen kijken, zoals het bewaken van bouwcontainers van aannemers, kantines schoonmaken en koffie regelen. Mogelijk kunnen bewoners ook worden ingezet in de bouw zelf, als energiecoach, of als omgevingsmanager. Zo kunnen thuiszittende huurders werkervaring opdoen in hun eigen buurt. Tiwos verwijst mogelijke kandidaten door naar de afdeling Werk & Inkomen van de gemeente. Daar wordt gekeken naar de match van talent en werk. Bij een match worden bewoners een jaar lang begeleid door professionele bouwvakkers via klus- en onderhoudsbedrijf Goed werk.

De gemeente pakt, tegelijk met het groot onderhoud van Tiwos, de openbare ruimte aan. Samen met bewoners wordt een plan gemaakt om de openbare ruimte fraaier, groener en klimaatadaptief te maken. En er wordt ook al verder vooruitgekeken naar de herontwikkeling van het stationsgebied dat aan de wijk grenst: dit kan uitgroeien tot een levendige, groene en open ontmoetingsplek voor bewoners en studenten.

Enkele jaren geleden bouwde Tiwos al een garagebox in de wijk om tot ontmoetingsruimte. Bewoners misten een ontmoetingsplek nadat het wijkcentrum was gesloten. Toen deze eerste garagebox succesvol



was omgebouwd en bewoners deze zelf gingen beheren en er activiteiten organiseerden, kwamen er ook verzoeken uit andere straten. Ook de afdeling vastgoed van Tiwos zag de meerwaarde, omdat groot onderhoud gepland stond en er spreekuren konden worden gehouden. Daarom is voor de aankomende renovatie een tweede garagebox omgebouwd tot 't Abdijtje'.

Rachida: "Er liggen zoveel koppelkansen in deze wijk om ook iets aan de leefbaarheid te doen. Als wij ons als woningcorporatie alleen maar zouden richten op de techniek en het vastgoed, zou de wijk er van buiten heel mooi uitzien. Maar door de gecombineerde aanpak van fysieke en sociale vraagstukken wordt de buurt ook daadwerkelijk beter." Rachida heeft gemerkt dat een leidend principe zowel intern als

extern helpt om bewust stil te staan bij koppelkansen: "Ook professionals die verder van de wijk en de bewoners af staan, worden gedwongen om continu te zoeken naar win-winsituaties. Dat is de meerwaarde van Dubbel Duurzaam."



Tips voor woningcorporaties en gemeenten

- Echt luisteren en aandacht hebben voor de leefwereld van bewoners is cruciaal. Door samen het gesprek aan te gaan over wonen én sociale thema's kun je beter bij die leefwereld aansluiten.
- Gebruik speelse instrumenten, zoals vrijblijvende gesprekken, praatplaten en Legosessies, om een gezamenlijk beeld te krijgen van de buurt. Maak het vrijblijvend en niet te zwaar zodat meer mensen mee kunnen en willen doen.
- Gebruik concrete verhalen om abstracte principes en idealen als Dubbel Duurzaam te laden. Tiwos gebruikte gefingeerde verhalen van bewoners en betrokken partners om duidelijk te maken welke rollen er zijn en welke concrete kansen en verbeteringen er in het verschiep liggen. Hierdoor kregen collega's die verder van de praktijk af staan een beter beeld van waar we naartoe willen.
- Ga de wijk niet in als je geen intern en extern draagvlak hebt en borg je plannen vroegtijdig. Anders loop je het risico op valse verwachtingen en afnemend draagvlak onder bewoners.
- Zeg wat je doet en doe wat je zegt. Communiceer frequent en eerlijk naar bewoners waarom je iets wel, maar vooral ook waarom je iets niet doet. Bewoners zijn ook realistisch en vragen echt niet om gouden kranen.



Meedoen voor jezelf én de wijk

Wijkbedrijf in Selwerd,
Groningen





In de Groningse wijk Selwerd opende vijf jaar geleden het Wijkbedrijf Selwerd zijn deuren. Een plek van, voor en door bewoners waar leren, werken en ondernemen centraal staan. Bewoners kunnen er laagdrempelig initiatieven opzetten, zich bij een wijkinitiatief aansluiten en werkervaring opdoen. Door bij te dragen aan de leefbaarheid van hun wijk raken bewoners zelf weer verbonden met hun omgeving én hun eigen kwaliteiten. Daarom is het Wijkbedrijf een belangrijke partner voor de gemeente Groningen binnen de integrale wijkvernieuwing van Selwerd.

Jezelf ontdekken en ontplooiën, eigenaarschap in de wijk creëren en meer sociale verbinding in de wijk: dat zijn de drie missies van het Wijkbedrijf Selwerd. Het Wijkbedrijf doet dat door bewoners te koppelen aan

werk of hen te faciliteren bij het opzetten van bewonersinitiatieven zoals de buurttaxi of het wijkrestaurant. Daarbij werkt het Wijkbedrijf toe naar een model waarin bewoners hun eigen verdienmodel creëren dat hen in staat stelt onafhankelijk te worden en zelf te investeren in initiatieven en de wijk.

Zodoende is het Wijkbedrijf een stichting met een eigen begroting en inkomsten. Voor ongeveer 40% wordt het bedrijf ondersteund door subsidie van de gemeente. De andere inkomsten komen voor de ene helft uit de betaalde opdrachten van het Wijkwerkbedrijf en voor de andere helft uit verschillende initiatieven met een eigen businesscase. In totaal worden zo'n zes mensen door de stichting ingehuurd: dit zijn zowel bewoners als professionals. Zij vormen het facilitaire team en ondersteunen bewoners bij het

zelf initiatief nemen of werken aan de wijk. Ook is er een bestuur. Daarnaast kent het Wijkbedrijf twee sporen: de bewonersinitiatieven en het Wijkwerkbedrijf.

Sunny Selwerd: integrale wijkvernieuwing

De subsidie van de gemeente komt voort uit een budget voor wijkvernieuwing. Het doel van deze wijkvernieuwing is om van Selwerd een wijk te maken waar het fijn is om te wonen. De wijk is fysiek gezien verouderd, erg ingericht op auto's en parkeren en de woningen zijn aan renovatie toe. Daarnaast kenmerkt Selwerd zich door anonimiteit: een aanzienlijk deel van de bewoners kent elkaar niet of nauwelijks. Veel kwetsbare bewoners in Selwerd voelen weinig binding met de maatschappij. Daarbij speelt armoede een



Over de wijk

Selwerd is een jaren-60-wijk in het noorden van Groningen met in totaal ruim 4.000 woningen, waarvan zo'n 1.700 sociale huurwoningen, 1.700 woningen voor kamerverhuur en ongeveer 600 koopwoningen. Selwerd telt ongeveer 6.200 inwoners van diverse komaf (88 verschillende nationaliteiten) en er zijn veel ouderen, maar ook een grote groep studenten. De wijk is sociaal kwetsbaar en de woningvoorraad en de openbare ruimte zijn verouderd. De gemeente is daarom gestart met vernieuwing van de wijk onder de noemer 'Sunny Selwerd', wat moet bijdragen aan de gezondheid en het welbevinden van de wijkbewoners. Naast sociale interventies wordt onder andere een warmtenet aangelegd, waarbij gelijktijdig straten en pleintjes anders worden ingericht en parkeerproblemen worden aangepakt. De corporaties gaan aan de slag met grootschalige woningrenovaties en sloop/nieuwbouw.



grote rol en zijn er veel gezondheidsproblemen. Daarom besloot de gemeente dat alle veranderingen in de wijkvernieuwing moeten bijdragen aan de gezondheid en het welbevinden van de bewoners. Ze zoeken daarvoor naar koppelkansen, waarbij nauw wordt samengewerkt met bewoners. Een voorbeeld: voor de aanleg van het warmtenet gaan bijna alle straten open. Samen met bewoners worden die straten nu op een andere, aantrekkelijkere manier teruggelegd met veel aandacht voor kwalitatief groen, wat bewoners weer stimuleert om naar buiten te gaan en te bewegen.

Bewonersinitiatieven: meedoen en ontmoeten

Ook het Wijkbedrijf draagt bij aan het welbevinden en de gezondheid van bewoners door ondernemerschap te stimuleren. Bewoners gaan samen aan de slag en leren elkaar daardoor kennen. De drempel is laag om zelf iets op te zetten of mee te doen met bestaande initiatieven: er is altijd iemand aanwezig om met je mee te denken. Zo ontstonden er allerlei initiatieven, zoals een kringloopwinkel, een tosticaravan, een buurtrestaurant en moestuinen. Ook is er een wijktaxi waarmee buurtbewoners voor een euro korte ritjes kunnen maken in een elektrische auto, bestuurd door een van de dertig vrijwilligers. De initiatieven zorgen ervoor dat bewoners hun huis uit komen en bevorderen zo het contact in de wijk. "Een simpel voorbeeld als een wijktaxi betekent zoveel meer als het door de

buurt zelf georganiseerd wordt", vertelt Theo Adema, bestuurslid en oprichter van het Wijkbedrijf. "We hadden ook een commercieel taxibedrijf kunnen inhuren, met chauffeurs die niets met Selwerd

hebben. Maar dan mis je wat nu gebeurt: dat de chauffeur en passagier een leuk gesprek hebben, elkaar herkennen op straat, en dat er een connectie ontstaat tussen mensen."





Wijkwerkbedrijf: bewoners in de actiestand

Het brein achter het Wijkbedrijf is multidisciplinair ontwerp- en adviesbureau KAW. Dat heeft op meerdere plekken, in meerdere gemeenten, wijkbedrijven ontwikkeld en opgezet. Adema werd zeven jaar terug, vanuit zijn rol als stadsvernieuwer bij KAW, ingeschakeld door de gemeente Groningen om het Wijkbedrijf op te zetten in een oud schoolgebouw aan de rand van de wijk. Bij de oprichting van het Wijkbedrijf lag de nadruk op de eigen ondernemingskracht van bewoners. Adema zag echter al snel dat er meer nodig was in Selwerd. Hij ging de wijk in en kwam erachter dat negen van de tien geïnteresseerde bewoners graag willen bijdragen, maar geen idee hebben op welke

“Dit werk zou anders gedaan worden door mensen van buiten Selwerd. Nu levert dit werk meerwaarde op voor de wijk zelf”

manier ze dat kunnen doen. “Ze vinden het dus lastig om zelf een initiatief op te zetten, maar willen wel graag in actie komen. ‘Bel mij maar als je iets voor me hebt’, zeggen ze dan.” Om hierop in te spelen ontstond het Wijkwerkbedrijf, waarin bewoners gekoppeld worden aan werk in de wijk. “Dat kan betaald werk zijn, of het doen van een opleiding, maar ook vrijwilligerswerk in de wijk”, vertelt Adema. “Het zijn vaak mensen met een betaalde baan die de bewonersinitiatieven in Selwerd opzetten, die hebben niet voldoende tijd en hebben andere bewoners nodig om het initiatief

verder te brengen. Voor de bewoners met wat minder ideeën is dit dan juist weer een mooie kans om toch iets te creëren waar je trots op kunt zijn.”

Het Wijkwerkbedrijf is een soort uitzendbureau voor de wijk dat bewoners met een afstand tot de arbeidsmarkt helpt in de actiestand te komen en ervaring op te doen met werk. Dit zijn bijvoorbeeld mensen die vanwege hun hogere leeftijd weinig worden uitgekozen voor sollicitatiegesprekken, mensen die al lang werkloos zijn of jongeren die nog geen opleiding hebben afgerond. Het Wijkwerkbedrijf haalt betaalde klussen binnen die ze weer doorspelen naar bewoners, die zich door het doen van deze klussen verder ontwikkelen. Het Wijkbedrijf krijgt daar, net zoals bij een normaal uitzendbureau, zelf ook een vergoeding voor. Het geld dat het Wijkbedrijf daaraan overhoudt stroomt terug de wijk in: hiermee worden bewonersinitiatieven ondersteund of opgezet.

Werk door wijkvernieuwing

Veel van dit werk komt voort uit de eerdergenoemde wijkvernieuwing. Zo verzorgen buurtbewoners de catering voor een aannemer, leiden ze het verkeer, of helpen ze bij het schoon opleveren van woningen: “Dit werk zou anders gedaan worden door mensen van bui-





ten Selwerd. Nu levert dit werk meerwaarde op voor de wijk zelf”, vertelt Adema. Job Wiegant is verantwoordelijk voor het sociaal programma van de wijkvernieuwing Sunny Selwerd. Hij werkt als sociaal gebiedsontwikkelaar bij de gemeente Groningen en is bezig met het verbinden van het sociale met het fysieke programma in Selwerd. Hij ziet in het Wijkwerkbedrijf een manier om het fysieke – de wijkvernieuwing – te verbinden aan het sociale: bewoners weer laten meedoen in de maatschappij. Aannemers in Groningen moeten gedeeltelijk met mensen werken met een afstand tot de arbeidsmarkt. “In Selwerd sporen we aannemers aan om met buurtbewoners te werken. Zo gaan we nu samenwerken met een uitvoerder die dat voor de herinrichting van de straat gaat doen; zij werken daarvoor samen met het Wijkwerkbedrijf.” Ook Adema ziet dat het werken in de wijk bijdraagt aan de binding met de buurt: “In de wijkvernieuwing is heel veel werk te vinden, dus daar maken we gebruik van. Een ander voordeel: als bewoners zelf werken aan hun eigen wijk ontstaat er meer binding met de buurt. Bewoners zijn trots op het werk dat ze doen en zo zijn ze ook vaker trots op hun wijk.”

Werk = geluk

Wiegant is enthousiast over het Wijkwerkbedrijf, maar ziet ook dat het bieden van duurzaam werk erg lastig is. “Het zijn vaak korte klussen die mensen weinig continuïteit opleveren. Bewoners doen ervaring op en

dat is mooi, maar in hoeverre leidt dat tot een vaste baan?” Ook Adema herkent dat, al wil hij wel de verwachtingen temperen. “We zien een grote groep bewoners waarvoor de stap naar een vaste baan nog erg ingewikkeld is. Het doel van het Wijkbedrijf is dus niet per definitie het bieden van vast werk, maar het verhogen van de gezondheid en het geluk van bewoners. Als je meedoet met de maatschappij, word je gezonder en gelukkiger!” Het Wijkbedrijf begeleidt bewoners ook richting opleidingen en bijscholing. “Ook leren en bijscholing dragen bij aan geluk en zelfvertrouwen en eenmaal met een diploma op zak is vast betaald werk weer een stapje dichterbij”, vertelt de kersverse bedrijfsleider van het Wijkbedrijf, Hanneke Wierenga. Ze ziet het ook als haar taak om extra in te zetten op het coachen van bewoners en hen te begeleiden vanaf hun eerste klus via het

“Bewoners die werken aan de energietransitie in de wijk krijgen ook meer begrip en acceptatie voor de overlast die bijvoorbeeld de aanleg van het warmtenet met zich meebrengt.”

Wijkbedrijf naar uiteindelijk een baan of opleiding. Zo stromen sommige bewoners uit naar vast werk. Een andere manier waarop het Wijkbedrijf bijdraagt aan vaste banen is door het opzetten van vaste groenteams voor groenonderhoud.

Draagvlak energietransitie

Volgens Wierenga draagt het werken aan de wijkvernieuwing ook bij aan draagvlak onder bewoners, bijvoorbeeld voor de energietransitie. “Bewoners die werken aan de energietransitie in de wijk krijgen ook meer begrip en acceptatie voor de overlast die bijvoorbeeld de aanleg van het warmtenet met zich meebrengt.” Wierenga wil als Wijkbedrijf nog meer aandacht besteden aan die energietransitie die plaatsvindt, bijvoorbeeld door het organiseren van informatieavonden. Verder gaan ze door met het opleiden van buurtbewoners tot energiecoaches die langs de deuren gaan om te adviseren rondom energiebesparing, en ook het gesprek aanknopen over andere zaken zoals gezondheid. Een energiecoach kan waar nodig bewoners doorverwijzen naar het sociale wijkteam voor ondersteuning.

Kansen voor de toekomst: verbinding met professionals

Dit doorverwijzen lukt alleen goed met een sterke samenwerking tussen gemeente, corporaties en andere organisaties. Hier zien zowel Wiegant van de gemeente als Wierenga en Adema van het Wijkbedrijf



nog kansen. Rondom woningrenovaties, bijvoorbeeld: “Corporaties komen achter de voordeur. Kunnen ze huurders die iets willen ondernemen in hun wijk ook doorverwijzen naar ons? Ook de link met gemeentelijke afdelingen zoals Werk en Inkomen en het sociale wijkteam kan nog steviger”, aldus Adema. Wierenga vindt het een aandachtspunt voor de toekomst: “Als Wijkbedrijf ben je een vreemde eend in de bijt ten opzichte van alle andere organisaties die in een wijk werkzaam zijn. Dat zijn professionals. Wij vertegenwoordigen bewoners of zijn bewoners. Maar uiteindelijk zijn al die organisaties er voor de bewoners, dus zouden we optimaal van elkaar moeten profiteren.” Ze noemt het voorbeeld van het grote aantal trainingen

en cursussen dat het sociale team, het taalhuis en de bibliotheek aanbieden. “Hier vinden ze vaak niet genoeg deelnemers voor. Wij kunnen daar een rol in spelen en achterhalen waar de behoefte ligt bij bewoners of we kunnen de cursussen onder de aandacht brengen.” Wiegant noemt daarbij het belang van een open houding van het Wijkbedrijf: “De bewoners die betrokken zijn bij het Wijkbedrijf zorgen goed voor elkaar; de valkuil is dat je een soort eigen familie wordt en minder de verbinding zoekt met de rest van de wijk. Die verbinding – met bewoners én professionals – is wel nodig om goed te kunnen bijdragen aan de wijkvernieuwing.”

Tips voor andere gemeenten

- Ook in andere Groningse wijken worden wijkbedrijven opgezet, maar de signatuur is iedere keer anders, dus die valt niet zomaar te kopiëren. Sluit aan bij de behoefte van de wijk.
- In Selwerd waren professionele kartrekkers nodig om het Wijkbedrijf op te zetten. Niet in iedere wijk zijn bewoners in staat dat zelf op te starten – begeleid hen hierbij!
- Wees transparant in de samenwerking met de gemeente. Wees helder over wat je als Wijkbedrijf van de gemeente verwacht en andersom.
- Het Wijkbedrijf is een van de vele partners in het verbeteren van de wijk. De samenwerking met gemeente, corporaties, ondernemers en sociale organisaties draagt bij aan het succes van het ervan. Hiervoor is een open houding belangrijk en moet het Wijkbedrijf actief die verbinding opzoeken.
- Samenwerken met bewoners is niet per definitie gratis. Zorg voor budget om initiatieven te steunen en accepteer daarbij dat er ook initiatieven mislukken. Soms proberen bewoners iets wat niet goed gaat: dat hoort erbij! Juist de mogelijkheid tot falen maakt dat bewoners kunnen experimenteren en dat de drempel om dat te doen laag is.



Ondersteuning en zorg op maat dichterbij door nieuwe renovatie- aanpak

Sociaal renoveren
in Overvecht,
Utrecht

Foto: Portaal



In Utrecht Overvecht staan meerdere grootschalige hoogbouwrenovatieprojecten op de planning. Achter de voordeuren van deze flats spelen veel problemen en bewoners hebben daarbij hulp en ondersteuning nodig. Een renovatieproject is daardoor voor veel bewoners zeer ingrijpend. Daarom besloten onder meer woningcorporatie Portaal en de gemeente het traject anders in te steken dan normaal: de fysieke renovatie wordt gekoppeld aan sociale interventies. Sociaal procesregisseur Merlijn Meeus van Portaal: “We gebruiken het momentum van de renovatie om het complex integraal te verbeteren: het doel is om de flat naast een nieuw jasje ook een sociale impuls te geven en daarbij de dagelijkse stress bij bewoners te verminderen.”

Overvecht is een wijk waar veel speelt rondom armoede, gezondheid, (ondermijnende) criminaliteit en verloedering. Met bewoners, scholen, ondernemers, investeerders, buurtteams, zorg- en welzijnsinstellingen, politie en woningcorporaties werkt de gemeente aan de verbetering van de wijk. De partijen gingen samen op zoek naar kansen voor Overvecht en ontwikkelden het ambitiedocument ‘Samen voor Overvecht’ met een bijbehorend actieprogramma. De gezamenlijke ambities voor Overvecht: plezierig wonen in een meer gemengde wijk, veilige buurten, perspectief voor de jeugd versterken, zorg en ondersteuning dichtbij en op maat en meedoen & ondernemen.

De woningcorporaties vormen hierbinnen een belangrijke partner. In eerste instantie omdat de sociale huurwoningen aan renovatie toe zijn en corporaties op grote schaal gaan renoveren. Tegelijkertijd zetten ze in op een verduurzamingsslag en het aardgasvrij of -ready maken van woningen. Zo vormt Overvecht-Noord het eerste gebied in Utrecht dat van het aardgas af gaat.

Koppelkans: renovatie en ondersteuning bewoners

Maar naast deze fysieke opgaven zien de partijen een enorme kans op het gebied van een sociale aanpak. Een woningrenovatie vormt hét moment waarop corporaties ‘achter de voordeur’ komen en veel bewoners spreken. Dat contact met bewoners is niet altijd vanzelfsprekend, zeker in complexen waar veel bewoners lastig te bereiken zijn, zoals in Overvecht.

Woningcorporaties grijpen deze kans middels de ‘sociaal renoveren’-aanpak. Het uitgangspunt hierbij: het koppelen van renovatie aan sociale ondersteuning en zorg op maat. Vóór en tijdens de werkzaamheden krijgen bewoners waar nodig ondersteuning en hulp op het gebied van gezondheid, financiën, opleiding, werk en andere ondersteuningsvragen. Sociaal procesregisseur Merlijn Meeus van Portaal: “Wanneer de renovatie van start gaat, wordt geprobeerd om bewoners op de juiste manieren met problemen te helpen; ze staan dan al wat sterker in hun schoenen.”



Foto: Portaal

Over de wijk

Overvecht is een groene en ruim opgezette naoorlogse wijk in het noorden van Utrecht. In Overvecht wonen ongeveer 34.000 mensen in hoogbouwflats, portiekflats en grondgebonden woningen, waarvan het merendeel bestaat uit sociale huur. De gemeente wil om meerdere redenen aan de slag in het gebied. Ten eerste omdat de gasleidingen op korte termijn vervangen moeten worden. Daarnaast kennen de woningcorporaties er een grote renovatieopgave: veel woningen zijn nog niet geïsoleerd en een deel van de woningen is – soms dringend – aan renovatie toe. Overkoepelend loopt het programma ‘Samen voor Overvecht’ om de leefbaarheid en veiligheid te verbeteren in de wijk.



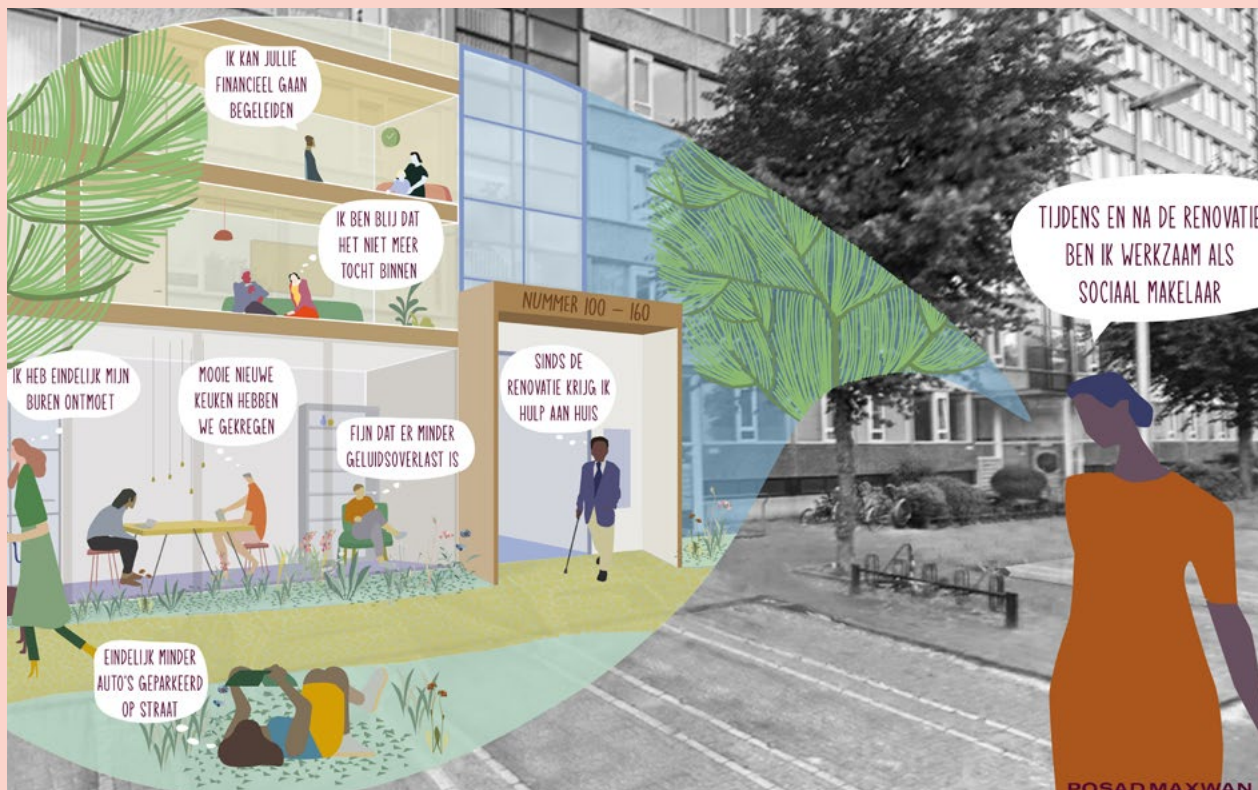
Maatwerk: de Nigerdreef

Iedere flat kent zijn eigen dynamiek en vraagstukken. Een sociale aanpak vraagt daarom om maatwerk. In Overvecht startte Portaal in 2020 met de aanpak van de 174 woningen tellende flat aan de Nigerdreef, waar sprake is van multiproblematiek. Een groot deel van de bewoners kampt met schulden, armoede en gezondheidsproblemen: veel huurders staan in de

overlevingsstand. Daarnaast spreekt of leest niet iedereen de Nederlandse taal en er is sprake van ondermijnende criminaliteit. Een grootschalige renovatie vraagt ontzettend veel van huurders en zorgt zeker bij kwetsbare bewoners voor extra veel stress. Ongeveer 20 dagen lang wordt er verbouwd in huis en er is lang niet voor iedereen een logeerwoning beschikbaar. De totale renovatie neemt een jaar in

beslag: de woningen worden verbeterd en de gasaansluiting gaat eruit: bewoners gaan koken op inductie.

Portaal maakte daarom, naast een vastgoedgestuurd plan, ook een plan om volop te investeren in het versterken van de bewoners in de flat. Ze zorgen dat bewoners de juiste ondersteuning krijgen en investeren in veiligheid. Meeus: "We gebruiken deze renovatie nu om stress in het dagelijks leven van bewoners te verminderen én daarnaast de onrust rondom het renovatietraject te verkleinen." Portaal beschouwt het sociaal renoveren ook als een vroegsignaleringsmodel. "We gaan vroegtijdig met bewoners in gesprek, zodoende weten we goed wat er achter de voordeur speelt en kan de corporatie een beter renovatievoorstel doen en bewoners beter begeleiden. Bewoners met problemen krijgen eerder passende ondersteuning", aldus Meeus. "De renovatie is het momentum om ervoor te zorgen dat bewoners de zorg en ondersteuning krijgen die ze nodig hebben," vertelt Ellen van Beckhoven, wijkadviseur bij het Wijkbureau Utrecht vanuit de gemeente Utrecht. Dat kan alleen als partijen samenwerken. Van Beckhoven: "Verschillende aanpakken van de gemeente komen hier samen in één renovatietraject. Bijvoorbeeld de aanpak van schuldenproblematiek, en ook wordt gekeken naar mogelijkheden om te werken aan de gezondheid van bewoners." Meeus ziet in de praktijk dat bewoners de meeste hulpvragen





hebben rondom ondersteuning bij het vinden van werk en hulp bij het omgaan met schulden.

Portaal startte halverwege 2019 met de aanpak, die in zes fasen is opgedeeld:

1. Verkennen: weten wat er speelt. Dit doet Portaal door data te verzamelen en vooraf in de wijk af te stemmen welke partijen bij dit complex betrokken moeten worden.
2. Opbouwen: investeren in bewoners en portieken. Het Centrum voor Woononderzoek neemt telefonische vragenlijsten af en sociaal makelaars van stichting DOCK gaan langs de deuren om bewoners te leren kennen. Ze verwijzen bewoners waar nodig door naar de juiste instanties.
3. Handhaven: wanneer het nodig is, kan de afdeling toezicht en handhaving van de gemeente extra aanwezig zijn in de omgeving. Daarnaast wordt de flat schoon en heel gehouden.
4. Renoveren (fysiek): draagvlak creëren (hier dragen ook de fasen 1 t/m 3 aan bij) en uitvoeren renovatie. De renovatieaanpak wordt toegespitst op het type huurders.
5. Anders toewijzen: sociale cohesie behouden en verbeteren. De gerenoveerde woningen worden toegewezen aan meer diverse doelgroepen om de sociale balans in het complex te herstellen.
6. Beheren: nazorg, we blijven ter plaatse. De corporatie investeert in het beheer van de flat en

blijft samen met de gemeente en politie werken aan de veiligheid.

Contact met bewoners

Ruim een jaar vóór de renovatie start de corporatie met fase 1. In deze fase wordt data verzameld van verschillende organisaties om antwoord te geven op vragen als: 'Wat weten we al van de bewoners?' En: 'Met welke partijen moet Portaal samenwerken om de problemen aan te pakken?'

In fase 2 zou stichting DOCK fysiek langs alle deuren gaan, maar dat bleek niet mogelijk door de coronacrisis. Daarom schakelde Portaal het centrum voor Woononderzoek in dat bij alle huishoudens telefonisch een brede vragenlijst afnam. Zij brachten in kaart hoe het met de bewoners ging op het gebied van welzijn, werk en inkomen en hoe huurders tegen de renovatie aankeken. Het ging in deze gesprekken nadrukkelijk nog niet over het renovatietraject: dat doet Portaal zelf in een later stadium (fase 4). Portaal kreeg veel belangrijke informatie in handen waarmee het een goed renovatievoorstel kon maken. In het integrale team met partners werd de data AVG-proof

gedeeld. Meeus: "Met behulp van deze data konden partners in de wijk heel gericht op huurders afstappen. Zodoende hebben we nu op veertig adressen begeleiding of ondersteuning van een partner zitten!"

Kansen: actieve bewoners

Ellen van Beckhoven benadrukt dat het hier ook belangrijk is om kansen te signaleren: "Het gaat niet enkel om het signaleren en aanpakken van problemen. We zetten ook nadrukkelijk in op het faciliteren van kansen. Als er bijvoorbeeld bewoners zijn die iets willen organiseren in de flat, dan worden zij daarin ondersteund." Op deze manier worden community building, ondersteuning op maat en de fysieke renovatie met elkaar gecombineerd. Zo vond DOCK in de data van het Centrum voor Woononderzoek mooie aanknopingspunten voor het vinden van bewoners-vertegenwoordigers en bewoners die ze konden vragen mee te doen aan bewonersinitiatieven.

Bewoners snel helpen

Meeus geeft aan dat het project staat of valt met commitment van de partijen in de wijk. "We hebben afgesproken dat we bewoners van deze flat snel

'We zetten ook nadrukkelijk in op het faciliteren van kansen. Als er bijvoorbeeld bewoners zijn die iets willen organiseren in de flat, dan worden zij daarin ondersteund.'



helpen; zo zorgen we ook dat het vertrouwen van huurders in de corporatie en gemeentelijke instanties groeit.” DOCK, het buurtteam, Portaal en de gemeente koppelen in een maandelijks casusoverleg terug wat ze tegenkomen in de wijk. Meeus: “We overleggen over de voortgang en bespreken (anoniem) inhoudelijke casussen die meerdere partijen raken. We proberen elkaar met tips en trucs te helpen.” De samenwerking met verschillende organisaties in het integrale team gaat steeds beter: “Je merkt vaak dat we nog wel een andere taal spreken en soms een andere visie op zaken hebben. Maar we hebben wel een goede samenwerkingsmodus gevonden.” Ook de Universiteit Utrecht is betrokken. Zij onderzoekt wat de effecten van sociale renovatie zijn op het welzijn en de gezondheid van mensen. Dit wordt voor, tijdens en na de renovatie gemeten.

Veiligheid

Rondom de flat is sprake van ondermijnende criminaliteit: denk aan het dealen van drugs en illegale prostitutie. Deze criminaliteit wordt zichtbaarder (bewoners in kwestie doen de deur voor niemand open) nu de flat op de schop gaat. Wanneer nodig zet de gemeente extra capaciteit in om ondermijning te bestrijden. Daarbij wordt nauw samengewerkt met de sociaal beheerder van Portaal. Van Beckhoven: “Ook vanuit de buurtaanpak zijn we hier als gemeente mee bezig, daar ligt dus weer de verbinding met het traject

van Portaal.” Bij het handhaven hoort ook een fysiek aspect, legt Meeus uit: “De flat moet er netjes uitzien. We repareren gebroken ramen nog tot een dag voor de renovatie. Zo laten we zien dat we er voor bewoners zijn.”

De renovatieaanpak

Zeventig procent van de bewoners moet toestemming geven voor renovatie. Iemand die niets van zich laat horen, stemt automatisch tegen. Het bereiken van bewoners is daarom stap 1, met een goed voorstel komen waar mensen mee instemmen is stap 2. Meeus denkt dat het langere voortraject hierbij helpt: “We krijgen nu een goed beeld van wie er wonen in de flat, welke problemen er spelen en welke kansen er liggen. Een deel van de problemen kunnen we ruim van tevoren al aanpakken samen met onze wijkpartners. Daardoor worden bewoners beter betrokken.” Met die kennis maakt Portaal een passende renovatieaanpak. Is een groot deel van de bewoners bijvoorbeeld werkloos, dan zijn veel mensen overdag thuis. Meeus: “Daar passen we dan het renovatieplan op aan en we bespreken met de aannemer hoe we daarmee omgaan. Op die manier hopen we toestemming van bewoners te krijgen en kunnen we huurders beter door de renovatie heen begeleiden.”

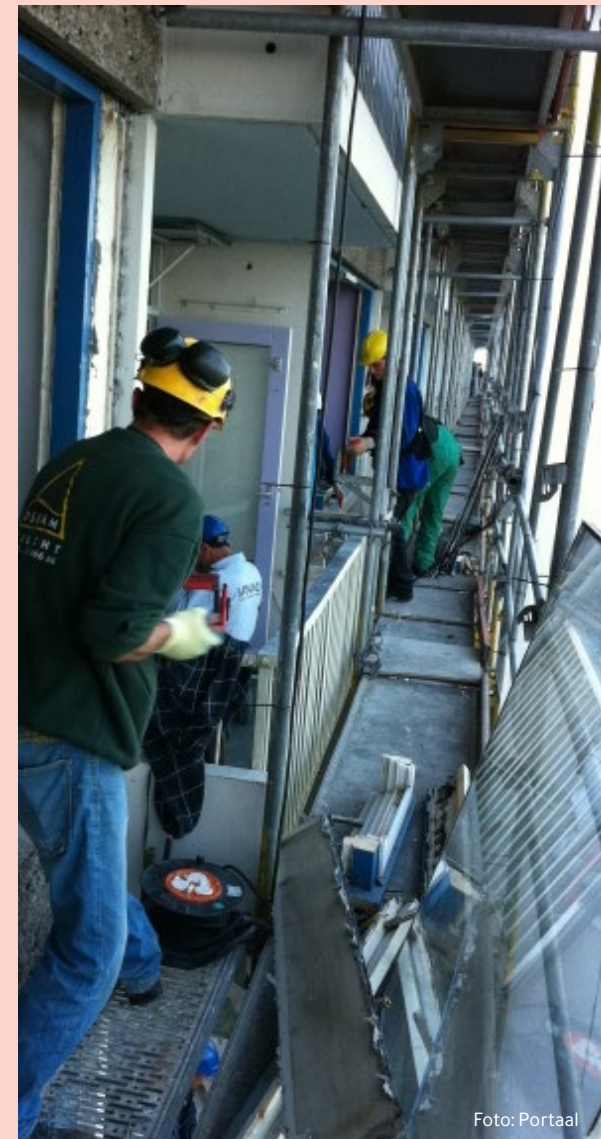


Foto: Portaal



Vervolgtrajecten

“We proberen op allerlei niveaus meer stabiliteit te brengen in de flat. Dat doen we ook door middel van huurbeleid”, vertelt Meeus. Bij verhuizingen kijkt Portaal goed wie het een woning toewijst in de flat. Sterkere schouders zijn welkom. Meeus: “We doen dat vanuit de aanpak ‘gericht toewijzen’ en het ‘goede buur’-principe: bewoners die zich willen inzetten voor de flat zijn zeer welkom. Dit blijven we doen na de renovatie.”

In juni 2021 begint de fysieke renovatie in de eerste woningen in de Nigerdreef. Daarna zijn er nog minimaal twee andere grote flats aan de beurt waarbij het de ambitie is om ook de ‘sociaal renoveren’-aanpak te gebruiken. Voor de resterende renovaties wordt per traject gekeken in hoeverre een intensieve aanpak nodig is en wanneer het uitkomt om daar samen met onder meer de gemeente te starten. Na afloop van de renovatie blijft Portaal met het ‘goede buur’-principe toewijzen. Daarnaast zet het in op het beheren van de flat en blijft het samen met de gemeente en politie investeren in leefbaarheid en veiligheid.

Tips voor andere gemeenten en corporaties

- Doe het niet half: je kunt niet stoppen of de inzet verminderen als je al begonnen bent. Dan riskeer je dat het wantrouwen van bewoners juist groeit.
- Commitment bij partijen: het is belangrijk dat iedereen zich aan de gemaakte afspraken houdt.
- Afstemming tussen de partners is cruciaal. Het is van groot belang dat bewoners niet overvraagd worden.
- Het opvolgen van de acties die uit de gesprekken van het centrum van Woononderzoek en DOCK met bewoners komen: als bewoners wordt verteld dat de gemeente spoedig contact met hen opneemt, dan moet dan ook gebeuren.
- Flexibiliteit: er wordt steeds nieuwe informatie vergaard; daar moeten de plannen op worden bijgesteld.
- Neem ruim de tijd: om voordeel te hebben van het intensieve voortraject moet er wel genoeg tijd zijn om de fasen te doorlopen. Zo kan het renovatietraject ook echt putten uit de opgehaalde inzichten en is er tijd om bewoners verder te helpen en de veiligheid te verbeteren.
- Houd na afloop van de renovatie aandacht voor de samenhang in de flat. Daarvoor is ook capaciteit bij verschillende partijen nodig.



Opgaven verbinden
in de praktijk

De leefwereld
centraal

Mensgerichte
koppelkansen

Gebiedsgerichte
koppelkansen

Groen in kwetsbare wijken

Goed voor de gezondheid
én voor nog veel meer

Foto: Alex Schröder



“Doe onderzoek naar de vraag: ‘Hoe ziet de hemel eruit?’” Die opdracht gaf het Amerikaanse architectenbureau Skidmore Owings & Merrill onlangs aan een afstudeerder¹. In iedere godsdienst is de hemel namelijk een plek met een tuin en waterstromen. In buurten waar veel mensen met een laag inkomen wonen is vaak minder omgevings- en recreatiegroen dan in rijkere buurten². De inrichting van de openbare ruimte van kwetsbare wijken blijft dus ver van het beeld van de hemel verwijderd. Het is daar dan ook meestal weinig aantrekkelijk om buiten te zijn. En dat terwijl buitenlucht, groen en water zo goed voor ons zijn.

1 Het Financieel Dagblad (2021, 8 januari): *Kantoren maken ons ziek, hoe maken we ze gezond?* <https://fd.nl/futures/1369267/gebouwen-maken-ons-ziek-hoe-maken-we-ze-gezond>

2 Inspiratieboek van Platform31 (2020): *Energietransitie en gezondheid in kwetsbare wijken*



Het buitenmilieu in buurten waar veel mensen met een kleine portemonnee wonen is minder gunstig dan in rijkere wijken. In kwetsbare buurten is bijvoorbeeld de concentratie stikstofoxiden hoger en ondervindt men meer hinder van verkeersuitstoot en -geluid, vaak doordat deze wijken langs snelwegen of industrieterreinen liggen. Het is belangrijk om juist in deze wijken werk te maken van omgevings- en recreatiegroen, want de natuur heeft positieve effecten – niet alleen op gezondheid, maar ook op stemming, creativiteit, menselijke relaties³, klimaatadaptatie en biodiversiteit.

Uit Chinees onderzoek van ruim 7.300 coronabesmettingen blijkt dat slechts twee mensen buiten besmet raakten. Ook na een Black Lives Matter-demonstratie in Minnesota bleek slechts 1,8 procent van de ruim 13.000 deelnemers besmet te zijn. In de buitenlucht lijken dus weinig besmettingen voor te komen.⁴ Daarom is het vanwege het blijvende gevaar van opkomende nieuwe virussen of mutaties extra belangrijk dat openbaar gebied in kwetsbare wijken uitnodigt tot ontmoeten in de buitenlucht. Ontmoeten in kleine, slecht geventileerde binnenruimtes brengt immers grote gevaren voor de

3 Uit het boek 'The Nature Fix – Why Nature Makes Us Happier, Healthier and More Creative' van Florence Williams

4 Het Financieel Dagblad (2021, 8 januari): *Kantoren maken ons ziek, hoe maken we ze gezond?* <https://fd.nl/futures/1369267/gebouwen-maken-ons-ziek-hoe-maken-we-ze-gezond>



gezondheid met zich mee.

Gezondheid

Omgevings- en recreatiegroen is goed voor de gezondheid en dat is bij uitstek belangrijk voor mensen met een lage sociaaleconomische status (SES), die gemiddeld zes jaar eerder overlijden dan mensen met een hoge SES en ook vijftien jaar korter in goede gezondheid verkeren. Vooral in wijken met veel sociale huurwoningen wonen verhoudingsgewijs veel mensen met een lage SES en een relatief slechte gezondheid. Onderzoekers van de Universiteit van Wageningen deden onderzoek naar de kansen en mogelijkheden van groenvoorziening in de sociale woningbouw.⁵ Daarbij gaat het hen niet alleen om de hoeveelheid groen, maar vooral ook om de kwaliteit ervan. Groen van hoge kwaliteit nodigt immers meer uit tot gebruik. Maar dan moet in het ontwerp wel rekening gehouden worden met de leeftijd en leefstijl van bewoners. Zij noemen als voorbeeld de gemeente Zwolle, waar de groenstroken die voorheen vooral gebruikt werden voor het uitlaten van honden veranderd zijn in doorgaande wandelroutes met opgeknapte speelplaatsen, zodat (ouders met) kinderen meer gestimuleerd worden om te bewegen.

Een ander voorbeeld is het project 'Groen voor Grijs',

⁵ Veel van wat in deze factsheet staat beschreven komt uit het Wageningse rapport 'Groenvoorziening in de sociale woningbouw' (Klostermann, Krijgsman, & Snep, 2019). Indien er sprake is van een andere bron wordt dit expliciet gemeld.



waarin door de Wageningse onderzoekers werd onderzocht hoe groen in de woonomgeving bij ouderen tot meer welzijn en lagere zorglasten kan leiden en mantelzorgers kan ontlasten. Hier is gekozen voor belevingsgericht groen (vaste planten en zaaibloemen) en fruitbomen, ontmoetingsplekken en zitmogelijkheden (zowel in de zon als de schaduw) en wandelpaden met verhoogde borders en traditionele kruiden waarover ouderen uit verschillende culturen met elkaar in gesprek kunnen komen. Een derde voorbeeld dat de onderzoekers noemen is het recreatiegebied Molenplas in Haarlem, waar een fitness court gerealiseerd is waarvan zowel scholieren, ouders met kinderen, joggers als ouderen gebruikmaken. De gemeente stelde de locatie gratis ter beschikking, de fitnessapparaten zijn gesponsord door bedrijven en het veldje wordt beheerd door een

fitnessorganisatie.

In Singapore biedt het 'Housing-in-a-Park'-concept een kwalitatief hoogwaardige groene omgeving voor bewoners met lagere inkomens. Aanleiding vormde de zorg dat veel bewoners van de dichtbevolkte hoogbouw wijken te ver van de natuur verwijderd zijn. Om die afstand te verkleinen werden groene gevels, publieke ontmoetingsplekken op groene daken op verschillende niveaus van de gebouwen en groene pleinen op parkeergarages gerealiseerd.⁶

Klimaatadaptatie en bevorderen biodiversiteit

Groen aanleggen in wijken is kostbaar. Volgens de Wageningse onderzoekers is het lastig om de kosten van groenaanleg en beheer te becijferen. Het beeld heerst dat harde materialen zoals bestrating het duurst zijn bij aanleg (50 euro per vierkante meter), en gras het goedkoopst (0,45 euro per vierkante meter). Vaste planten zitten daar tussenin (2,90 euro per vierkante meter). De betaalbaarheid van groenvoorziening wordt echter niet alleen bepaald door de kosten van het aanplanten, maar ook door de kosten van het onderhoud. Vaste planten zijn bijvoorbeeld duurder in het jaar van aanplanten, maar door lagere onderhoudskosten kunnen die over een periode van tien jaar juist voordeliger zijn dan gras of heesters.

⁶ Uit: From Slums to Sky Gardens – Singapore's Public Housing Success



Waterschappen stellen subsidies beschikbaar voor diverse maatregelen die bijdragen aan de wateropgave, zoals de aanschaf van regentonnen, groene daken en de afkoppeling van regenwater. Volgens de onderzoekers wordt nog weinig gebruikgemaakt van deze subsidies. Wel doen veel gemeenten mee met ‘Operatie Steenbreek’ om ontharding van privétuinen te bevorderen.

Deze subsidies zijn geïnitieerd vanwege de noodzaak van het treffen van maatregelen gericht op klimaatadaptatie. Deze klimaatopgave kan dus een extra stimulans bieden om ondanks de kosten toch versneld in te zetten op vergroening van wijken. In de gemeente Den Haag zijn om die reden in de prestatieafspraken die gemeenten met woningcorporaties maken ook afspraken gemaakt over klimaatadaptatie en leefbaarheid. Deze sluiten aan op het klimaatadaptatieprogramma van de gemeente dat momenteel versneld wordt uitgerold in kwetsbare wijken.

In Den Haag gaat het daarbij over groene daken en gevels, het verminderen van verharding, oplossingen voor extreme regenval, het vergroenen van binnentuinen en het oplossen van grondwaterproblemen. Ook het verminderen van hitte-eilanden krijgt veel aandacht: kleine of grotere plekken in steden waar de temperaturen – als het elders al heet is – nóg hoger zijn. Dergelijke gebieden worden gekenmerkt door hoogbouw of andere bebouwing van meerdere

verdiepingen. Begroeiing is er gering, waardoor er weinig schaduw en verdampingskoeling mogelijk is. Andere factoren die meespelen bij een hitte-eiland zijn het ontbreken van voldoende wind en water, gebruik van (vooral) donkergekleurde bouwmaterialen, daken en asfalt.⁷

Groen draagt natuurlijk ook bij aan de biodiversiteit. Deze is in de gebouwde omgeving tegenwoordig groter dan in het landelijke gebied. Dit komt door monoculturen, overbemesting en bestrijdingsmiddelen in de landbouw. Door tuinen in de woonomgeving ecologisch in te richten ontstaat een nog grotere variatie aan biotopen, waar vooral vogels en insecten van kunnen profiteren. In Den Haag geldt daarom een puntensysteem met een tweeledig doel: gebouwen bieden onderdak aan bepaalde vogelsoorten (mussen, gierzwaluwen, vleermuizen) en het veiligstellen van voldoende groen ondanks de verdichtingsopgave.

In Rotterdam-Zuid hebben de gemeente Rotterdam en woningcorporatie Vestia om alle genoemde redenen samen op het bekende wooncomplex De Peperklip het langste natuurdak van Nederland aangelegd. Het dak biedt op warme zomerdagen verkoeling en op een koude winterdag zorgt de isolatie voor een behaaglijke binnentemperatuur. Als het hard regent, houden de planten het regenwater

⁷ <https://hitte-eilanden.nl/>



langer vast, zodat er minder kans op wateroverlast is.⁸ Samenwerking tussen gemeenten en woningcorporaties is overigens niet alleen nodig voor het initiëren van projecten, maar ook ten behoeve van goed onderhoud. Een mooi voorbeeld daarvan is de buurtmoestuin in de wijk Overvecht in Utrecht. Woningcorporatie Mitros stelde een stuk grond beschikbaar en de moestuinbakken worden door ongedocumenteerde migranten onderhouden,

⁸ <https://www.resilientrotterdam.nl/groen-dak-van-wooncomplex-de-peperklip-gereed/>



ondersteund door Stichting Seguro (die zich inzet voor kansarme ongedocumenteerden met psychische en/of fysieke problemen). De gemeente ondersteunt het project met subsidie.

Het betrekken van bewoners

Bij de vergroening van de woonomgeving zijn meerdere partijen betrokken, waaronder gemeenten, woningcorporaties, hoveniers, bewoners en vaak ook ngo's (zoals KNNV, SOVON, IVN, Vlinderstichting, provinciale Natuur- en Milieufederaties en lokale groene stichtingen en verenigingen). Zelfs wanneer initiatieven vanuit bewoners ontstaan, komen vergroeningsprojecten zonder betrokkenheid van de overheid vaak niet van de grond. Deze betrokkenheid bestaat uit subsidies of ondersteuning in natura, bijvoorbeeld door te helpen met het beheer, door grond, gebouwen of gereedschap beschikbaar te stellen, of door advies te geven. Volgens de Wageningse onderzoekers is het kansrijk om bewoners in kwetsbare wijken actief te betrekken bij keuzes over werkzaamheden in hun woonomgeving: "Het maakt bewoners trots op hun buurt, het leidt tot meer sociale cohesie en tot een meer zorgvuldige omgang met de buitenruimte. Ook leidt het tot verbeterde werkomstandigheden voor de gemeente en woningcorporaties."

Echter, de onderzoekers concluderen ook dat het moeilijker is dan in wijken met andere sociaaleconomische klassen om tot langdurig succes te komen. De gewenste verbetering van de sociale cohesie door

meer groenvoorzieningen lukt volgens hen alleen als bewoners de gelegenheid krijgen om elkaar te ontmoeten. Bijvoorbeeld door de groenvoorzieningen samen te ontwerpen, door het gezamenlijke beheer van het groen of door de organisatie van sociale evenementen. Zij bevelen bijvoorbeeld het organiseren van kindervergaderingen aan wanneer er groen voor kinderen wordt ontworpen. Bewonersparticipatie in kwetsbare wijken vraagt dus een grote inspanning. Deze inspanning moet ook na realisatie van de plannen worden voortgezet. De vergroening van kwetsbare wijken bestaat misschien voor de helft uit sociale activiteiten (zoals communiceren en organiseren) en voor de andere helft uit de fysieke verbetering van het groen (ontwerp, aanleg, beheer).



Tips voor Nederlandse gemeenten die willen investeren in groen

- Kijk niet vanuit een bezuinigingsperspectief, maar vanuit innovatie en verbetering.
- Houd rekening met wie de omwonenden zijn (bijvoorbeeld met betrekking tot sociale klasse en weerbaarheid, leeftijden, alleenstaand of in gezinsfase) en maak onderscheid tussen het benaderen van actieve burgers en het activeren van niet-actieve burgers.
- Ontwikkel coachende vaardigheden bij uitvoerende krachten zoals groenbeheerders en help hen zorgvuldig om te gaan met bewoners.
- Kies voor een actieve benadering met een lange adem; investeer in het opbouwen van contacten en vertrouwen (niet als eenmalige investering, maar ook om onderhoud te waarborgen).
- Bouw kennis op over lokale initiatieven waarop aangesloten kan worden; maak gebruik van bestaande netwerken in de wijk (buurtinitiatieven, organisaties).
- Bevorder samenwerking tussen groenbeheer en sociaal domein.



Voor wie hier meer van wil weten

- Artikel uit Het Financieele Dagblad (2021, 8 januari): Kantoren maken ons ziek, hoe maken we ze gezond?
- Inspiratieboek van Platform31 (2020): [Energietransitie en gezondheid in kwetsbare wijken](#)
- Boek van Florence Williams (2017): The nature fix: Why nature makes us happier, healthier and more creative. New York, Verenigde Staten: W. W. Norton & Company
- TED-talk van Florence Williams (2016): [Making Spaces of Awe and Restoration](#)
- Documentaire van Florence Williams (2017): [Your Brain on Nature](#)
- Klostermann, J., Krijgsman, A., & Snep, R. (2019). [Groenvoorziening in sociale woningbouw: Stand van zaken in literatuur en praktijk voor het project 'Prettig Groen Wonen'](#) (Rapport 3021). Wageningen University & Research
- [Strategisch programma RIVM, 2019-2022](#)
- Het project ['Groen voor Grijs'](#)
- Artikel over het project ['Housing-in-a-park' in Singapore](#)
- [Operatie Steenbreek](#)



Gebiedsgerichte koppelkansen

Gebiedstransformatie, Kerkrade

Herinrichting Plutolaan, Groningen

Vernieuwing Cromvlietpark, Den Haag



**Krimpaanpak brengt overheid,
corporaties en bewoners samen**

Gebiedstransformatie in
Rolduckerveld, Kerkrade



Structurele leegstand, dalende woningwaarden en groeiende leefbaarheidsproblematiek: deze combinatie van opgaven in Rolduckerveld in Kerkrade vraagt om een ingrijpende aanpak. Een experiment waarin een corporatie verouderde hoogbouwflats aankoopt en sloopt om duurzame en beter passende woningen te realiseren, mondde uit in een integrale gebiedstransformatie. Door het combineren van fysieke en sociale maatregelen willen de gemeente Kerkrade, de stadsregio Parkstad Limburg, twee woningcorporaties en de provincie Limburg een kanteling afdwingen.

In Zuid-Limburg, in het bijzonder de voormalige mijnstreek, is al decennialang sprake van bevolkingsdaling. Hierdoor dalen de woningprijzen en ontstaat er leegstand. De krimp speelt het sterkst in Kerkrade en Rolduckerveld is een van de minst gewilde wijken. Veel huishoudens kampen met sociale problemen en de wijk kenmerkt zich door anonimiteit en criminaliteit.

Het plan om in Rolduckerveld aan de slag te gaan, begon ruim vijf jaar geleden met een ambitieus experiment om de effecten van bevolkingsdaling tegen te gaan, waarbij een corporatie particuliere flats zou opkopen om vervolgens te slopen. "In de gesprekken met de gemeente en woningcorporaties kwam al snel naar voren dat er in Rolduckerveld een veel bredere aanpak nodig was. De corporaties wilden niet alleen die flats aanpakken, maar het hele gebied", vertelt Jan Rademaker, strategisch adviseur bij de

Stadsregio Parkstad Limburg. Een integrale gebiedsaanpak werd op touw gezet waarin zowel fysieke als sociale maatregelen worden genomen. Rademaker: "Er is echt iets aangewakkerd in Rolduckerveld: gezamenlijk zetten we nu de schouders onder het aanpakken van deze wijk, een wijk waar iedereen eerder het liefst omheen liep."

Hoogbouwflats aankopen

De hoogbouwflats aan de rand van de wijk zijn hoognodig toe aan onderhoud, maar investeren in een woning is voor de zittende bewoners financieel onaantrekkelijk of zelfs onmogelijk. Daar waar woningcorporaties ingrijpen bij leegstand en huurwoningen slopen, zullen particuliere eigenaren dat nooit doen. Hierdoor raken bewoners 'gevangen' aan de onderkant van de particuliere woningmarkt: ze kunnen niet verkopen en hebben niet de middelen hun woning te verbeteren.

De Stadsregio Parkstad Limburg, een bestuurlijke samenwerking tussen zeven gemeenten in Limburg, ontwikkelde een businessmodel waarbij een woningcorporatie de flats aankoopt om 15 jaar te verhuren en vervolgens te slopen om plaats te maken voor beter passende woningen. Rademaker: "Het was een hele puzzel om de financiering rond te krijgen, maar door bijdragen van gemeente Kerkrade, Wonen Zuid, de provincie Limburg, Stadsregio Parkstad Limburg en een bijdrage vanuit het Rijk via de Regio Deal Parkstad Limburg werd het gat gedicht." Zodoende



Over de wijk

Rolduckerveld is een naoorlogse wijk gelegen in het oosten van de gemeente Kerkrade. De woningvoorraad kenmerkt zich door een groot aandeel sociale huur (70%), voornamelijk middelhoogbouw en hoogbouw. Twee hoogbouwflats zijn in particulier bezit. Het grootste deel van de woningbouw is sterk verouderd. Vooral in en rond de hoogbouw is sprake van een waardedaling van de woningen en de verwachting is dat leegstandsproblemen zullen toenemen. In Rolduckerveld wonen 2.500 mensen, het aantal inwoners daalt jaarlijks gemiddeld met 10% en naar verwachting zet die trend zich door tot 2035. De wijk is sociaaleconomisch zwak en kent grote leefbaarheidsproblemen. Er spelen veiligheidsproblemen, veel bewoners kampen met armoede, schuldenproblematiek, gezondheidsproblemen, laaggeletterdheid en de participatiegraad is laag. Ook het aantal eenzame inwoners is relatief hoog.



“Er is echt iets aangewakkerd in Rolduckerveld: gezamenlijk zetten we nu de schouders onder het aanpakken van deze wijk, een wijk waar iedereen eerder het liefst omheen liep.”

startte Wonen-Zuid begin 2020 met de aankoop van de appartementen van particuliere eigenaren en kocht het 107 woningen in de hoogbouwflats van een belegger. Bewoners kunnen, als ze dat willen, in de flat blijven huren terwijl ze rustig iets anders zoeken. Voor het aankopen van alle appartementen heeft de corporatie 15 jaar de tijd: daarna moeten alle woningen zijn overgenomen en worden de flats gesloopt. “Er zijn nu al 25 woningen aangekocht en dat is meer dan de prognose; het gaat dus goed!” vertelt Rademaker.

Duurzame gebiedstransformatie

Het plangebied telt in totaal 700 woningen, waarvan 200 in particulier bezit en 500 van woningcorporaties. Bijna alle bebouwing wordt gesloopt: zowel de twee flats als de verouderde corporatiewoningen. In totaal zijn dat 650 woningen. Er komen slechts 450 woningen voor terug; vanwege de teruglopende vraag worden er minder woningen teruggebouwd. De nieuwe woningen passen beter bij de woonbehoeften van bewoners: zo komt er meer laagbouw. Deze nieuwbouw is aardgasvrij en energiezuinig. De eerste nieuwe woningen worden voorzien van een warmtepomp of blokverwarming bij appartementen. Voor de overige woningen kiest de gemeente wellicht nog voor andere warmteoplossingen: een warmtenet wordt onderzocht.



Ton van der Velden is projectleider gebiedsontwikkeling bij de gemeente Kerkrade. Hij legt uit dat ze de gebiedstransformatie uitsmeren over 15 jaar. In die tijd worden woningen gesloopt, nieuwe, duurzame, woningen gebouwd en gaat de openbare ruimte flink op de schop. Zo ontstaat er een veel aantrekkelijkere wijk. Van der Velden en Rademaker benadrukken het belang van samenwerken in deze opgave, want partijen hebben elkaar hard nodig. “We zien allemaal dezelfde noodzaak”, vertelt Van der Velden. “Daarom zetten de corporaties zich hier ook zo sterk in. Daarbij ziet Parkstad ook het belang en kunnen ze ons ondersteunen: bijvoorbeeld door het creëren van draagvlak bij bestuurders.” Ook in de communicatie naar de buurt toe wordt nauw samengewerkt: de corporaties, Parkstad, de provincie en de gemeente zijn vertegenwoordigd in een werkgroep communicatie en beslissen samen hoe ze naar bewoners toe communiceren.

Met bewoners: werkgroepen voor herinrichting en leefbaarheid

Gaandeweg groeide de aandacht voor sociale opgaven in Rolduckerveld. Om bewoners te betrekken bij de planvorming startte Van der Velden een bewonerswerkgroep op het gebied van herinrichting. “Met bewoners samen hebben we een schetsplan gemaakt. We vroegen bewoners wat zij terug willen zien in de wijk. Denk aan fietsverbindingen, ontmoetingsplekken, oversteekplaatsen, wandelpaden, speelvoor-





zieningen en kwalitatief groen.” Zo’n 25 bewoners en ondernemers dachten hierover mee. Het schetsplan vormt de onderlegger voor het nieuwe bestemmingsplan. De werkgroep is nu overgegaan in een denktank die blijft meedenken over de ruimtelijke inrichting van de wijk.

Vanwege de heersende anonimiteit en onveiligheid startte de gemeente ook met een bewonerswerkgroep voor leefbaarheid. “Daaruit ontstond een buurtpreventieteam. Bewoners verzamelen probleempunten en bespreken die met de gemeente en de wijkagent”, vertelt Van der Velden. Ook werd er een buurtteam opgericht dat activiteiten organiseert voor de buurt. De gemeente huurde een professional in om bewoners hierin te begeleiden. “Op die manier

willen we de sociale cohesie verbeteren. De coronasituatie is hierin wel een belemmering, maar we hebben ook dingen online kunnen doen. Zo werden er bij mensen thuis ontbijtjes bezorgd om vervolgens gezamenlijk via Teams te ontbijten.”

Volgens Van der Velden is het een participatietraject van de lange adem: de groep breidt zich heel langzaam uit, maar er is nog veel sprake van anonimiteit en bewoners die moeilijk te bereiken zijn. “We willen nog meer laten zien wat we aan het doen zijn in de wijk: zo willen we foto’s en banners in de wijk ophangen van het buurtteam, zodat bewoners weten waar ze terecht kunnen. Als het weer veilig kan, willen we ook een ontmoetingsplek in een lege woning of buurthuis creëren.”

Sociaal programma

Veel problemen in Rolduckerveld spelen achter de voordeur – die zijn niet op te lossen met enkel fysieke ingrepen of een participatietraject. Daarom stelden de partijen samen een sociaal programma op voor de wijk gericht op gezondheid, sociaal beleid, armoede en schuldhulpverlening, onderwijs en participatie. Deze thema’s komen terug in de programmasporen ‘gezonde jeugd’, ‘vitaal ouder worden’ en ‘de vitale wijk’. Hieronder vallen allerlei projecten waarmee de gemeente met partners aan de slag gaat om gezondheidsachterstanden en armoede te verminderen. De sociale ingrepen worden versterkt door de fysieke aanpak. Die combinatie moet een trendbreuk realiseren in Rolduckerveld. Het doel is om de wijk naar het gemiddelde Zuid-Limburgse niveau terug te dringen en de vicieuze cirkel van generatie op generatie die in armoede opgroeien te doorbreken. Een voorbeeld van een maatregel is de Voorzieningswijzer. “Daarmee gaan we met bewoners na of ze wel gebruikmaken van alle regelingen, de juiste toeslagen en dergelijke waar ze recht op hebben”, vertelt Van der Velden. Ook start de gemeente met de Gezonde Basisschool van de Toekomst, een interventie die op andere plekken in Nederland succesvol is gebleken. De aanpak richt zich op een gestructureerd dagritme met meer aandacht voor bewegen en gezonde voeding. Zo krijgen kinderen een gezonde lunch op school. Programmamanager Vie (Vitaliteit en Gezondheid)





Berry Jacobs legt uit: “We betrekken ook nadrukkelijk de ouders en kijken naar de hele omgeving van het kind. Daar spelen vaak problemen zoals armoede en schulden. We willen de cyclus van intergenerationele armoede doorbreken.”

Verbinden van opgaven

Doordat deze interventies parallel aan de fysieke herinrichting van het gebied worden ingezet, biedt de herstructurering de unieke kans om vanuit meerdere invalshoeken ‘achter de voordeur’ te komen en oplossingen te combineren. “We werken er hard voor om de sociale en fysieke aspecten samen te brengen”, vertelt Van der Velden. “Aan het begin werkten we veel meer verkokerd, de aanpak richtte zich puur op de woningen, dat hebben we kunnen ombuigen naar een integrale aanpak.” Volgens Van der Velden kan je ook niet anders in een wijk als Rolduckerveld: “Stel dat we de wijk helemaal hadden gerenoveerd, en dan pas waren gestart met sociale activiteiten: dan ben je te laat, die sporen moeten parallel lopen.”

Van der Velden legt uit hoe de fysieke en sociale sporen samen kunnen komen. “De basisschool is bezig met gezond eten. We sluiten daar in de gebiedsaanpak op aan en gaan een moestuin maken bij de school waar kinderen zelf groenten kunnen leren verbouwen. Zo leg je concrete verbindingen!” Dit gebeurt ook op andere plekken in de wijk. De openbare ruimte moet gaan bijdragen aan het stimuleren van bewegen en ontmoeten. “Kinderen worden straks

gestimuleerd om buiten te spelen en ook ouderen worden gestimuleerd om te bewegen en naar buiten te gaan.” Dat doet de gemeente door sportvoorzieningen en ontmoetingsplekken te creëren en aandacht te besteden aan de veiligheid van de wijk. Het verbinden van opgaven is ook een kwestie van gewoon beginnen, benadrukt Rademaker. “Als we hadden gewacht totdat we een integraal plan hadden, dan waren we over 10 jaar nog niet gestart. Omdat we ‘gewoon’ zijn begonnen met die particuliere flats, creëerden we een katalysator om ook met de rest van de wijk aan de slag te gaan.”



Tips voor andere gemeenten

- Zorg met alle betrokken partners voor een gezamenlijk gevoel van urgentie om in de wijk aan de slag te gaan en een gedeelde visie op de gewenste aanpak.
- Investeer tijd in een integrale benadering en werkwijze. Dit vraagt om samenwerking tussen verschillende afdelingen en organisaties én om draagvlak binnen de betrokken organisaties.
- Bestuurlijk draagvlak en een bestuurlijke opdracht zijn heel erg belangrijk. Dat vraagt om een gedegen ambtelijke voorbereiding. Voor Rolduckerveld kon Parkstad Limburg op bestuurlijk niveau lobbyen voor deze aanpak.
- Betrek bewoners bij het maken van de plannen. Dit lukt beter als je de wijk goed kent en weet hoe je hen het beste kunt benaderen.
- Betrek indien mogelijk ook de provincie: ook door hun financiële bijdrage en slagkracht werd er meer mogelijk.
- Ga aan de slag! Het opstellen van een uitgebreid integraal plan kan lang duren. Door te beginnen met een deelgebied of -project breng je een aanpak aan het rollen.
- Wees je ervan bewust dat zo’n gebiedstransformatie een traject van de lange adem is. Partijen zijn gestart in 2016, maar pas drie jaar later, in 2019, werd er een samenwerkingsovereenkomst ondertekend.



Warmtenet zorgt voor veiligere en gezondere straat

Herinrichting Plutolaan in
Paddepoel, Groningen



Foto: Chico Bolt



In één klap een gezondere, fijnere, veiligere én aardgasvrije wijk. In de Plutolaan in de Groningse wijk Paddepoel is de aanleg van het warmtenet benut om ook klimaatbestendige maatregelen door te voeren én samen met bewoners de openbare ruimte opnieuw in te richten. Gemeente, bewoners en energieleverancier Warmtestad sloegen de handen ineen om de straat klimaatadaptief, leefbaarder en veiliger te maken.

Een wijkenergievisie met 'koppelkansenscenario', een afdeling Klimaatadaptatie die actief zoekt naar verbinding met andere afdelingen, betrokken bewoners en een multidisciplinair projectteam waarin alle afdelingen en partijen samenkomen. Dat waren de basisingrediënten om een stuk warmtenet aan te leggen en tegelijkertijd klimaatadaptieve maatregelen én een vernieuwde, met bewoners ontworpen, openbare ruimte te realiseren. Dat was allerminst een eenvoudig project. "Voor deze manier van werken ligt geen blauwdruk klaar, want het is nieuw. Je doet iets wat niet vanzelfsprekend is", vertelt Martin Klooster van het Gebiedsteam West en tevens projectleider Energie bij Stadsontwikkeling. Nieuw was ook de snelheid van het traject. In een halfjaar tijd moesten alle opgaven samenkomen in één plan. "Het traject verliep met ups en downs, maar dat is logisch. Het zijn hartstikke ingewikkelde processen", aldus Klooster.

Integrale blik

De start van dit proces begon met het signaleren van kansen. De integrale blik van het gebiedsteam spoort aan om voorbij afdelingsgrenzen te kijken én de connectie met bewoners te zoeken. Dit gebiedsteam bestaat uit een klein clubje van verbinders: ambtenaren van onder meer Verkeer, Sociaal en Stadsbeheer. Ze adviseren en ondersteunen de wijkwethouder en hebben de opdracht om integraal samen te werken, ook met bewoners. Die bewoners gaven in de bewonerswerkgroep Verkeer en Veiligheid in 2015 al aan dat ze zich stoorden aan het te hard rijden in de Plutolaan. Er ging een belletje rinkelen bij het gebiedsteam toen energieleverancier Warmtestad plannen maakte om de Plutolaan open te breken. Zodoende raakten bewoners betrokken bij de plannen voor de openbare ruimte rondom de Groningse straat.

De strategie van verbinden

Maar ook binnen de gemeente werden er nieuwe lijntjes gelegd. In dezelfde periode voerde de afdeling Klimaatadaptatie zogenoemde stresstesten uit om te onderzoeken hoe goed de straten in Groningen bestand zijn tegen hitte en hevige regenbuien. "Voor de afdeling Klimaatadaptatie is het koppelen van opgaven een must", vertelt Martijn Schuit, integraal beleidsmedewerker op het gebied van klimaatadaptatie, leefomgeving en energie. "Verbinden met andere



Foto: Chico Bolt

Over de wijk: Paddepoel

In de noordwestelijke stadswijk Paddepoel wonen ongeveer 11.000 mensen in 5.600 huizen. De wijk bestaat voornamelijk uit rijtjeshuizen en galerijflats uit de jaren 60. Meer dan de helft van de woningen is sociale huur. De bevolkingssamenstelling is divers en de wijk telt veel 75-plussers. Relatief veel huishoudens hebben inkomens- en/of gezondheidsproblemen. De gemeente is bezig met het verbeteren van de wijk, onder meer door het woningaanbod op te knappen, koopwoningen toe te voegen en achteruitgang tegen te gaan. Paddepoel is een van de eerste Groningse wijken die van het gas af gaat. Daarbij zoekt de gemeente nadrukkelijk naar verbindingen met andere opgaven, met als doel de overlast van de aanleg van het warmtenet te beperken én de wijk te verbeteren.



“Verbinden met andere opgaven van de gemeente is echt de enige manier om met klimaatadaptatie aan de gang te gaan.”

opgaven van de gemeente is echt de enige manier om met klimaatadaptatie aan de gang te gaan.”

Om collega's te informeren over de resultaten van de stresstesten organiseerde Schuit risicosessies waarvoor hij de hele gemeentelijke organisatie uitnodigde. Hij zette een bericht op intranet, bracht het onderwerp onder de aandacht bij managementoverleggen en nodigde gericht interne stakeholders uit. Schuit: “Zo brachten we het onderwerp actief op de agenda, ook bij collega's die zich bezighouden met bijvoorbeeld gezondheid of de openbare ruimte. Groningen wil een gezonde stad zijn en wij leggen dan uit dat klimaatadaptatie daar een belangrijke rol in speelt.”

Martin Klooster stelde voor gezamenlijk te onderzoeken hoe ze in Paddepoel klimaatadaptatie met de aanleg van het warmtenet en verbetering van de openbare ruimte konden combineren. Hiervoor werd een projectteam opgezet met daarin ambtenaren van Stadsbeheer, Verkeer, Stedenbouw, Klimaatadaptatie en Eenergie. Klooster: “Daarbinnen hebben we heel veel overlegd over hoe we dit gingen aanpakken, het was echt een kwestie van praten, praten, praten. Zonder de energie en enthousiasme in zo'n team krijg je dit traject niet voor elkaar. Zeker niet op korte termijn, het was hard werken!”

Samen met bewoners: Co-Creatie Paddepoel

Het projectteam sloot ook aan bij de bewonersbijeenkomsten die werden georganiseerd vanuit het project Co-Creatie Paddepoel. Hierbinnen werken bewoners samen met de gemeente middels een cocreatief proces dat wordt begeleid door Titia Struiving. Bewoners maakten zich zorgen om de verkeerssnelheid in de Plutolaan; zij vonden dat de straat te veel uitnodigde tot hard rijden. Nu de Plutolaan toch op de schop ging, werd dit aanleiding om het hele proces in cocreatie op te pakken. “Best revolutionair”, stelt Struiving. “Meestal bedenkt de gemeente zelf een plan en pas daarna krijgen bewoners inspraak. Maar hier keerden we het om. We maakten echt samen met de gemeente het ontwerp voor de openbare ruimte.” Struiving zag het als een kans: voor bewoners om invloed te hebben op het plan, maar ook om te ontdekken of dit snel kan. “Het gebeurt vaak dat zo'n project jaren duurt: dan ebt de aandacht van bewoners weg en daar wordt het participeren niet leuker van.” In de Plutolaan wilde men juist versnellen om te kunnen aanhaken op de strakke planning voor het warmtenet, maar wél met invloed van bewoners.

Elk huishouden ontving als uitnodiging voor een aantal cocreatiebijeenkomsten een flyer in de bus met een opvallende slogan: ‘Van modderboel naar goed gevoel!’



Illustratie: Jan Peeters



“Als medebewoner en onafhankelijk gespreksleider kan ik in een wat lossere stijl communiceren”, licht Struiving toe. De strekking van de flyer was: het opengaan van de straat levert tijdelijk een hoop rotzooi en overlast op, maar bewoners hebben invloed op wat ervoor terugkomt. “De boodschap is: denk mee! Wat wilt u terugzien in de straat? Het asfalt er weer in, of iets heel anders? We nodigen u van harte uit om hierover mee te denken!”

Samen komen tot een plan

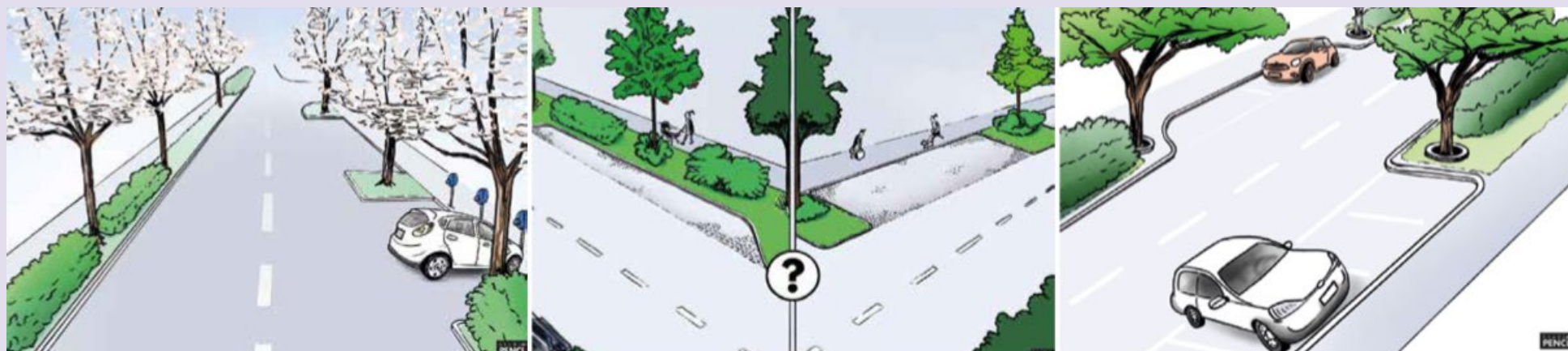
Er waren twee bijeenkomsten met elk zo'n vijftig bewoners en vertegenwoordigers van gemeente en

Warmtestad. De bewoners waren deels aanwonenden van de Plutolaan en deels bewoners die al langer actief zijn in Co-Creatie Paddepoel. Een representatieve steekproef is het niet. Struiving: “Ook al wil je dat zoveel mogelijk bewoners meedenken, de praktijk is dat je nooit iedereen naar zo'n bijeenkomst trekt.” Tijdens de bijeenkomsten legde Struiving eerst de kaders uit. “Dat is heel belangrijk. Maak helder aan bewoners wat ze kunnen verwachten. Zo heb ik verteld: er is nog geen geld, dat komt alleen als we met een goed gedragen plan komen. En dat moet snel – voor 2020 – want dan gaat de straat open.” In brainstormgroepen gingen de deelnemers aan de

slag. Zo was er een bomen-, stenen-, struiken-en-banken- én een communicatietafel. Struiving verwerkte met hulp van enkele medewijkbewoners (waaronder een sneltekenaar) en het projectteam van de gemeente de input van de bijeenkomsten tot een brochure met een plan voor de Plutolaan.

Wat stond er in dit plan? De Plutolaan moest veiliger en groener. Een smallere weg ontmoedigt bestuurders om hard te rijden. Dit maakt de laan niet alleen veiliger, maar laat ook ruimte over voor groen, extra ontmoetingsplekken en haakse parkeervlakken. Bewoners hadden dit vrij gedetailleerd uitgedacht: ze wisten welke bomen en struiken ze wilden en waar die moesten komen te staan. De brochure werd huis-aan-huis verspreid in de Plutolaan en in de wijkkrant kwam een toelichting.

“De boodschap is: denk mee! Wat wilt u terugzien in de straat?
Het asfalt er weer in, of iets heel anders? We nodigen u van harte
uit om hierover mee te denken!”





Bewoners konden hier nog op reageren, daarna werd het plan definitief. “Van planvorming naar uitvoering, dat was een belangrijke knip”, vertelt Struiving. “Binnen de gemeente komen er andere mensen aan tafel en het was zoeken hoe je daarbinnen als bewoner een vinger aan de pols houdt.”

Struiving sloot als vertegenwoordiger van de bewoners aan bij interne overleggen van de gemeente en

Soms leek het makkelijker voor de gemeente om iets volgens de gebaande paden te doen, bijvoorbeeld bij het uitkiezen van een boom-soort. Ik benadrukte dan weer dat we moesten kijken naar het plan dat we met bewoners hadden gemaakt.

Warmtestad. “Hier was het regelmatig nodig om te verwijzen naar het plan dat we samen met bewoners hadden gemaakt. Soms leek het makkelijker voor de gemeente om iets volgens de gebaande paden te doen, bijvoorbeeld bij het uitkiezen van een boom-soort. Ik benadrukte dan weer dat we moesten kijken naar het plan dat we met bewoners hadden gemaakt. Daarin stond al welke bomen we wilden!”

Uitvoering: kansen en knelpunten

Warmtestad had een duidelijke deadline voor de aanleg van het warmtenet: de energieleverancier was al hard op weg richting een aanbesteding toen de

gemeente met de koppelplannen aanklopte. “Alle klimaatadaptieve en bovengrondse maatregelen zijn opgenomen in de aanbesteding richting Warmtestad”, vertelt Schuit. Warmtestad was in eerste instantie huiverig voor de plannen. Schuit: “Ze waren vooral bezorgd over de planning. Maar ze zagen ook voordelen: het is kostenefficiënt omdat je nauwer samenwerkt met de gemeente. Denk bijvoorbeeld aan het makkelijker krijgen van vergunningen.”

Naast kostenbesparing is het voor de gemeente een groot voordeel dat er slechts één toezichthouder nodig is omdat alle maatregelen in een project samenkomen. “Dat de straat maar één keer open hoeft, maakt het voor ons financieel aantrekkelijk,” vertelt Schuit. Budgetten die er al waren voor herstel van de straat werden gecombineerd met budget om de straat klimaatadaptief te maken. Ook is gebruikgemaakt van circa 1,4 miljoen euro rijksbijdrage vanuit het Bestuursakkoord Klimaatadaptatie. Schuit: “Als die rijksbijdrage er niet was geweest hadden we dit ook gedaan, maar wellicht met minder intensieve klimaatadaptieve maatregelen.”

Regie

De regie voor de uitvoering van de plannen lag bij Warmtestad. Zij schakelde een consortium van partijen in om de klimaatadaptieve maatregelen en het herinrichten van de straat uit te voeren. “Hier zit direct ons grootste leerpunt: er werd gewerkt met verschillende onderaannemers en dat verliep niet altijd goed,” vertelt Schuit. De uitvoering in de openbare ruimte liep vertraging op. Daardoor wordt de planning niet gehaald: eind 2020 is de weg af, maar het groen is nog niet geplant. “Daarnaast zaten er bewoners in het bouwteam, dat hadden we zo afgesproken. Maar dit was niet begroot door de aannemer”, vertelt Struiving. “Hierdoor had de aannemer geen tijd om bewoners mee te nemen in het proces en werden zij niet goed betrokken bij de uitvoering.”

Het zijn heldere leerpunten voor de gemeente. “In de toekomst zullen we als gemeente meer zelf de regie houden en ook als ontwerpteam dichter op de aanbesteding zitten”, vertelt Schuit. Klooster herkent dit: “Eigenlijk werkten we met verschillende planningen die we in één planning moesten gieten. We hebben daardoor echt moeten versnellen om het plan richting aanbesteding te krijgen. Een volgende keer starten we eerder met het koppelen van opgaven en houden we zelf de regie. Op die manier organiseren we nu ook de aanbesteding in Selwerd, de wijk naast Paddepoel, vanuit de gemeente.”



Trots op het resultaat

In november 2020 is de herinrichting bijna voltooid. De autoweg is versmald, zodat bestuurders minder de neiging hebben hard te rijden en er zijn vakken gekomen voor dwars parkeren met daartussen vakken waar in het voorjaar bomen worden geplant en bankjes geplaatst. Het asfalt is zonwerend en onder de weg is een berging voor water gecreëerd: een innovatieve oplossing waarbij water tijdelijk in de fundering kan worden geborgen. Daarnaast is er een gemengd rioelstelsel geplaatst; het regenwater is afgekoppeld van het vuilwaterriool. Tot slot zijn er natuurlijk leidingen geplaatst voor het warmtenet: de eerste flats in Paddepoel zijn al van het aardgas af. Dat gaat nu gefaseerd door tot aan 2035, wanneer de hele wijk aardgasvrij moet zijn.

Struiving, Klooster en Schuit zijn erg trots op het project. Schuit merkt op dat er veel energie in zat:

“Ik vind het echt knap hoe we dat als interne organisatie voor elkaar hebben gekregen in korte tijd. Het was heel leuk om met zo’n divers team te werken.” Ook Klooster benadrukt dit relationele aspect. “We deden echt iets nieuws en dat valt of staat met de personen met wie je samenwerkt; of zij hun schouders er onder willen zetten en het anders willen doen dan normaal.” Volgens Klooster was het voor de gemeente een ontzettend leerzaam traject: “Het was enorm ingewikkeld omdat al die opgaven met allerlei verschillende disciplines samenkomen in één stukje straat. Dat kostte bloed, zweet en tranen, maar betaalt zich in de toekomst terug. We moeten immers de hele stad nog door met de energietransitie en willen blijven koppelen om wijken te verbeteren.”

Struiving merkt op dat het proces bijzonder was en zeker in het begin zeer inspirerend. “Bewoners waarderen het echt dat ze invloed kregen bij de

inrichting van hun straat. Maar het is wel een zaak van lange adem. Want eerlijk is eerlijk: ondergronds zijn er nu fantastische dingen gebeurd en de structuur geeft kansen voor laadpalen en gezonde bomen, maar het groen en de bankjes moeten nog wel geplaatst worden. Ik vertrouw erop dat het goedkomt, maar het blijft belangrijk om ook de details met blijvende energie aan te pakken.”

Tot slot onderstreept Schuit het bredere effect in de wijk. “Je creëert bewustwording bij bewoners: wij geven als gemeente het goede voorbeeld door aan de slag te gaan met klimaatadaptatie, daar krijgen mensen een gezondere en fijnere straat voor terug. We leggen tegelijk uit dat bewoners ook zelf hun steentje bij kunnen dragen door bijvoorbeeld een regenton te installeren of hun tuin groener te maken.”





Tips voor andere gemeenten

- Voor het verbinden van opgaven is het grootste advies van Schuit: spread the word. Want klimaatadaptatie kun je alleen integraal organiseren: werk dus samen met andere domeinen, inspireer collega's en leg aan hen uit waarom die opgave ook voor hen belangrijk is.
- Houd er rekening mee dat de verschillende processen snel op elkaar volgen en dat er intern bij de gemeente ook verschillende belangen spelen. Struiving vergelijkt het traject ook wel met een snelkookpan, waarin je het hoofd koel moet houden en de voeten warm.
- Denk goed na over de rol van de gemeente bij de aanbesteding en uitvoering. Zorg dat je als gemeente de regie houdt.
- Maak het plan samen met bewoners. Stel duidelijke kaders waarin je toelicht wat er mogelijk is met het budget en welke deadlines er zijn. Maak van tevoren goed inzichtelijk waar bewoners invloed op kunnen uitoefenen en waarop niet.
- Zorg dat het gezamenlijke plan ook echt geborgd wordt in de uitvoering. Maak daar iemand verantwoordelijk voor en maak budget vrij om bewoners mee te nemen in bijvoorbeeld een bouwteam.
- Zeg het ook als er iets niet goed gaat. Gemeenten zijn vaak bang om bewoners teleur te stellen, terwijl dat soms nu eenmaal de realiteit is. Daar mag je als ambtenaar best van balen en dat mag je ook met bewoners delen.



Wijkpark vernieuwd met denk- en doekracht van bewoners

Klimaatadaptief
Cromvlietpark in Laak,
Den Haag



Van stenen en hekken naar knusse zitgelegenheden en veel groen. Dankzij de inzet van bewoners en ondernemers is het Cromvlietplein in het Haagse Laakkwartier getransformeerd tot een wijkpark met allure, met een innovatieve ondergrondse waterbuffer tegen wateroverlast en droogte. Wijkmanager John Nieuwmans: “Het wijkpark zorgt voor een vliegwieleffect. Bewoners zijn trots op hun wijk, gaan kansen zien voor hun buurt en voor zichzelf. Daar plukken we in de toekomst, met de energietransitie, de vruchten van.”

Het Cromvlietplein ligt in het hart van Molenwijk in het Haagse Laak. Het oude plein vormde eerder een barrière in de wijk dan een verbinding: een wandeling over het plein was nauwelijks mogelijk, want alleen de randen van het plein waren toegankelijk. In het vorige coalitieakkoord onderstreepte de gemeente Den Haag het belang van groene openbare ruimtes die uitnodigen tot ontmoeting, spelen, ontspannen, feesten en genieten. Toenmalig wethouder Rabin Baldewsingh van Sociale Zaken, destijds ook stadsdeelwethouder van Laak, vond het daarom tijd voor een grote verbouwing van het Cromvlietplein. In 2017 kwam er drie miljoen euro beschikbaar om het plein om te toveren tot een wijkpark met allure, met als doel de leefbaarheid in de wijk in de breedte te verbeteren. Om dit te realiseren koos de gemeente voor een nauwe samenwerking



Over de wijk

De Molenwijk is een vooroorlogse buurt in het Haagse stadsdeel Laak. Ongeveer driekwart van de woningen is (sociale) huur. Het is een multiculturele wijk met veel verschillende culturele organisaties. Veel bewoners hebben te maken met problemen op het gebied van schulden, armoede, verslaving en criminaliteit. Het gemiddeld inkomen behoort tot het laagste in Den Haag. Molenwijkers ervaren hun wijk als rommelig en voelen zich niet altijd veilig. Er is onvrede over het verkeer en over buurtbewoners die overlast veroorzaken. De gemeente wil de wijk verbeteren. De focus ligt daarbij op opvoeden en zorg, veiligheid en samenleven, kwaliteit van leven, werkgelegenheid en onderwijs en buitenruimte en duurzamer wonen.



met bewoners en lokale ondernemers én voor het verbinden van opgaven zoals sociale cohesie, eigenaarschap, duurzaamheid, klimaatadaptatie en werkgelegenheid. Ook experimenteerde men met een andere manier van aanbesteden. In de lente van 2021 legt de gemeente de laatste hand aan de afwerking van de paden en de bouw van een muziekpodium.

Wijkmanager John Nieuwmans is razend enthousiast over het nieuwe park: “Het wijkpark zelf, maar ook de totstandkoming ervan, draagt bij aan de leefbaarheid van de wijk. Het zorgt voor bewonersbetrokkenheid, sociale cohesie, een verbeterde fysieke omgeving en klimaatadaptatie. Dit wordt het kloppende hart van de wijk, waar allerlei activiteiten plaatsvinden ter versterking van sociale cohesie en eigenaarschap en voor het stimuleren van lokaal ondernemerschap.”

Nieuwmans spreekt van een vliegwieleffect: de komst van het wijkpark draagt bij aan het vertrouwen dat bewoners hebben in de gemeente. “Molenwijk is een kwetsbare wijk, waar we in de nabije toekomst ook met andere opgaven, zoals de energietransitie, aan de slag moeten. Dit park helpt om straks die opgaven makkelijker samen te kunnen organiseren.”

Denkkracht van bewoners

Wethouder Baldewsingh benadrukte vanaf het begin dat dit geen systeemwereldproject moest worden, vertelt Nieuwmans: “Dus niet vanuit het gemeentehuis bedenken hoe het eruit moet zien, maar de denkkracht van de wijk gebruiken.” Zodoende waren er vanaf het begin bewoners betrokken bij het ontwerp van het park én de omliggende straten die ook werden aangepakt. In 2017 werd op het plein een bouwkeet geplaatst. Hier startte de gemeente met het organiseren van bewonersactiviteiten. Bewoners bespraken er de toekomst van hun park. Op basis van een wensenlijst van bewoners zijn in ontwerpateliers voorstellen uitgewerkt in animaties en schetsen.

Gerard van Bortel van de TU Delft deed onderzoek naar het bewonersparticipatietraject. Hij is enthousiast over de werkwijze van wijkmakelaar Jurienne Hollaar die namens de Coalitie Laak – een samenwerking tussen gemeente, corporaties en wijkpartners zoals welzijnsorganisaties – het proces met bewoners coördineerde. Van Bortel: “Hollaar kent de wijk op zijn



Artist impression: Buro Sant en Co



duimpje en zoekt het contact met bewoners actief op. Hij komt veel over de vloer bij wijkorganisaties. Voor het wijkpark sprak hij met allerlei sleutelfiguren. Ook zorgde hij ervoor dat er meer betrokkenheid ontstond met het wijkpark.” Er kwam een bewonerspanel met meedenkers en ieder ontwerp van de archi-

tect belandde bij alle wijkbewoners in de brievenbus met de vraag om op de volgende bijeenkomst input te komen leveren. “De aandacht groeide en steeds meer bewoners raakten betrokken. Dit kwam door de aanpak van Hollaar: constant mensen aanspreken, mond-tot-mondreclame, maar ook door de bijeen-

komsten goed te organiseren met soep en een broodje,” vertelt Van Bortel.

Eigenaarschap

Het betrekken van bewoners had meerdere doelen. Het wijkpark moest aansluiten op de wensen van de buurt, maar de gemeente wilde ook de bruikbaarheid en het eigenaarschap van bewoners vergroten. Van Bortel: “Bewoners herkennen straks hun input in het park, dat versterkt het gevoel van eigenaarschap. Daarnaast zijn er straks meer mogelijkheden om het park te gaan gebruiken. De kans is groot dat dit bijdraagt aan hoe bewoners met het park omgaan.” Architectenbureau Sant en Co maakte op basis van de input van bewoners drie ontwerpen. Samen met de bewoners selecteerde de gemeente één ontwerp dat verder werd uitgewerkt. Nieuwmans: “We kozen voor deze architecten, omdat in hun voorstel de samenwerking met bewoners het beste naar voren kwam. Andere bureaus hadden al ontwerpschetsen voor het park gemaakt, maar zo werkt het dus niet!”

Al vóór de oplevering van het park signaleert Nieuwmans een verandering in de wijk, die verder gaat dan de participatie bij het nieuwe wijkpark: “Bewoners zijn mondiger, ze zien sneller kansen en kloppen bij de gemeente aan om iets te doen met een leegstaand schoolgebouw of schimmelproblematiek.” Nieuwmans voegt eraan toe dat hij hoopt dat bewoners trots zijn op hun park: “Onze ambitie is een



park met naam en faam. We hopen dat mensen uit andere buurten naar Molenwijk komen omdat ze nieuwsgierig zijn naar dit park. Vaak liggen dit soort bijzondere parken op plekken waar het goed gaat, dus niet in een kwetsbare wijk.”

Werk voor lokale bedrijven en bewoners

Met hulp van de gemeente zetten ruim dertig bedrijven uit Laak en omgeving een ‘bedrijvenpoule’ op. Deze bedrijven leverden feedback op en werkten aan onderdelen van het ontwerp en voerden werkzaamheden uit. “Bij iedere fase is gekeken welke bedrijven uit de poule een rol konden spelen. Soms waren dat grote aannemers, soms zzp’ers, kleine organisaties of stichtingen,” vertelt projectmanager Jan Jaap Tukker van Debuco Advies. Samenwerken met lokale ondernemers werd gestimuleerd, vertelt Tukker: “Om het plat te zeggen: we hadden de ruimte, binnen de afgesproken spelregels, om lokale bedrijven voor te trekken.” Na de uitvoering moet het park de lokale economie blijven stimuleren. Daarom is er een podium waarop evenementen georganiseerd kunnen worden, een koffiekamer en een moestuin. Er kunnen markten georganiseerd worden en de kinderboerdij heeft een nieuwe impuls gekregen.

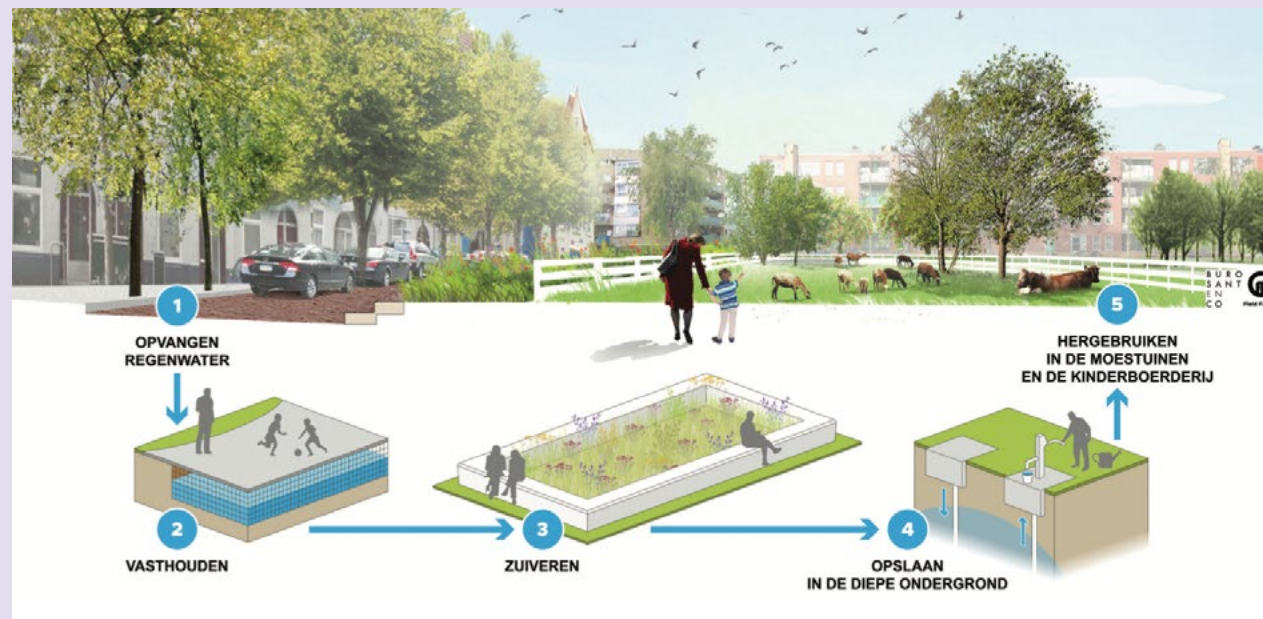
Bij de aanbesteding van deeltrajecten is niet alleen gekeken naar prijs en kwaliteit, maar ook naar de brede meerwaarde voor het gebied. Zo werd aan

aannemers gevraagd mensen uit Laak in te huren die nu zonder werk zitten. Tukker: “De score van een organisatie in de aanbesteding steeg naarmate ze meer maatschappelijke meerwaarde opleverden. Zo werden bedrijven gestimuleerd om wijkbewoners aan werk te helpen.” Daarnaast zijn er in het park drie reguliere banen gecreëerd, die worden ingevuld door wijkbewoners, zoals bijvoorbeeld de parkconciërge.

Innovatieve waterbuffer

De Coalitie Laak was al volop bezig met de voorbereidingen voor het wijkpark toen er in 2019 een

Europese subsidie beschikbaar werd gesteld voor de aanleg van een innovatieve waterbuffer. Dit kwam precies op het moment dat het project even stil lag. Qua timing noemt Nieuwmans het een geluk bij een ongeluk: “Door een tussentijdse wisseling van ingenieursbureau i.v.m. capaciteit en een aanbesteding die opnieuw moest, liepen we vertraging op. Maar daardoor ontstond ineens wel tijd om de aanleg van de waterbuffer op te nemen in het plan!” Zodoende komt het regenwater in het park en de omliggende wegen nu niet meer terecht in het riool, maar wordt het opgevangen in de diepe ondergrond.





“Ik ben als wijkmanager steeds bezig met het verbinden met andere afdelingen binnen de gemeente, om te zorgen dat we die doelstellingen kunnen halen in de wijken in Laak. Heel veel doelstellingen kwamen hier samen in het wijkpark.”

Het opgeslagen water kan tijdens droogte omhoog gepompt worden en gebruikt worden voor de stadsboerderij en moestuinen in het park.

Nieuwe manier van werken

Als wijkmanager van het stadsdeel Laak was Nieuwmans de opdrachtgever voor het wijkpark. Hij werkt in Laak met Wijkuitvoeringsplannen waarin doelstellingen zijn opgenomen als meer werkgelegenheid en een verbeterde sociale cohesie.

Nieuwmans: “Ik ben als wijkmanager steeds bezig met het verbinden met andere afdelingen binnen de gemeente, om te zorgen dat we die doelstellingen kunnen halen in de wijken in Laak. Heel veel doelstellingen kwamen hier samen in het wijkpark.” De manier van aanbesteden en de nauwe samenwerking met bewoners was nieuw voor de gemeente. Daardoor bestond er bij sommige afdelingen twijfel over de kwaliteit en haalbaarheid van het traject. Nieuwmans: “Ik merkte dat sommige collega’s bang waren dat het traject onbeheersbaar zou worden.” Daarom maakte Nieuwmans een omgevings- en

risicoanalyse. Hiervoor werkte hij samen met verschillende gemeentelijke diensten: denk aan werkgelegenheid, stadsbeheer, stedelijke ontwikkeling en de afdeling communicatie. Zo ontstond ook binnen de gemeente draagvlak voor de nieuwe manier van werken. Nieuwmans: “Ik denk graag in kansen en zoek intern de juiste mensen bij elkaar om iets op te zetten. Op die manier zorg ik voor draagvlak binnen andere diensten.”

Als het park af is, komt er een groot bord waarop bewoners kunnen lezen waar en hoe hun wensen terugkomen in het park. Nieuwmans, van Bortel en Tukker hopen op een feestelijke opening – mits de coronamaatregelen dat toelaten. In de omgeving van het wijkpark is, eveneens samen met bewoners, geïnvesteerd in de omliggende openbare ruimte. Zo is er een speeltuin gerealiseerd en dankzij het planten van bomen en bloemen heeft de buurt een groenere uitstraling gekregen en werd de verkeersveiligheid verbeterd.

Tips voor andere gemeenten

- Denk vanaf het begin na over een brede aanpak van je opdracht, zodat je op meerdere terreinen winst kan boeken.
- Maak gebruik van alle denk- en organisatiekracht die er is in de wijk: werk samen met bewonersorganisaties, verenigingen en lokale ondernemers.
- Verdiep je in het leven van wijkbewoners; zorg dat je echt bij hen betrokken raakt. Je moet een beetje verliefd worden op de buurt waarvoor je werkt.
- Wees je bewust van je eigen achtergrond. De Molenwijk is een multiculturele wijk, dus bedenk wat het voor bewoners betekent als je bijvoorbeeld als ‘witte gemeenteamtenaar’ de wijk in gaat.
- Breng van tevoren de eigen systeemwereld in kaart: welke afdelingen of diensten zijn gedurende het proces nodig en wat zijn mogelijke risico’s en valkuilen?
- Wees transparant naar bewoners, communiceer ook als het even stil ligt. Zorg ervoor dat bewoners begrijpen waarom dingen langer duren of moeizaam gaan. Verschuil je daarbij niet achter de gemeentelijke processen, maar leg die uit en wees eerlijk als er fouten zijn gemaakt.



Colofon

Dit is een uitgave van Platform31 en
Nyenrode Business Universiteit.
Den Haag, juni 2021

Auteurs: Matthijs Uyterlinde (Verwey-Jonker
Instituut), Anne Kunst (Platform31),
Anke van Hal (Nyenrode Business Universiteit)
Met medewerking van: Ruben Bouwman,
Merel Ooms & Birgit Dulski

Het **Experimentenprogramma Verduurzaming van
Kwetsbare Wijken** wordt mede mogelijk gemaakt
door de deelnemers van het experimentenprogram-
ma, het ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties en het Programma Aardgasvrije
Wijken.

Met dank aan: Alle beleidsmakers,
wijkprofessionals en bewoners die hebben
meegewerkt aan de totstandkoming van
dit inspiratieboek

Beelden: Philip Driessen (coverfoto publicatie),
Beeldbank Platform31

Opmaak: Roland Huisman

Platform31

Kennis- en netwerkorganisatie Platform31 ziet de
trends in stad en regio. We verbinden beleid, praktijk
en wetenschap rondom actuele vraagstukken en
komen tot een aanpak waarmee bestuurders,
beleidsmakers en uitvoerders direct aan de slag
kunnen. De oplossingen houden we niet voor onszelf:
iedereen profiteert mee van de resultaten.

Postbus 30833, 2500 GV Den Haag
www.platform31.nl

Nyenrode Business Universiteit

Nyenrode Business Universiteit werkt aan een
duurzame toekomst door studenten en deelnemers
te stimuleren zich te ontwikkelen tot verantwoordelij-
ke leiders.

Postbus 130, 3620 AC Breukelen
www.nyenrode.nl

*Hoewel grote zorgvuldigheid is besteed aan het
samenstellen van deze uitgave, kan de uitgever geen
aansprakelijkheid aanvaarden bij eventuele onjuisthe-
den. Aan de inhoud van deze publicatie kunnen dus
geen rechten worden ontleend. Alles uit deze uitgave
mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar worden
gemaakt mits de bron wordt vermeld.*

*Platform31 heeft haar uiterste best gedaan de rechten
van de afbeeldingen te achterhalen en daarvoor de
wettelijk verschuldigde vergoedingen af te dragen. Zij
die menen aanspraak te kunnen maken op copyright,
kunnen zich wenden tot de uitgever.*

