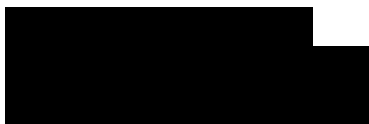


Eindrapport

Staedion II - Terugkoppeling van participatie in de Dreven, Gaarden en Zichten



24-01-2025

Erasmus Universiteit Rotterdam

Aantal woorden: 4978

Inhoudsopgave

1. Aanleiding vraagstuk	2
2. Fase 1: Onderzoeken	3
3. Fase 2: Structureren	5
4. Doelstelling ontwerpopdracht	6
6. Fase 4: Creëren	8
5. Eindontwerp	9
6. Evaluatie eindontwerp	13
7. Implementatieadvies	15
Literatuurlijst	17
Bijlage 1: Topiclijst interviews met bewoners	18
Bijlage 2: Afgevalen concept ideeën: nieuwsbrief en buurt-app	19

1. Aanleiding vraagstuk

Het vraagstuk is ontstaan in het kader van de gebiedsontwikkeling in de buurten Gaarden, Dreven en Zichten in Den Haag Zuidwest: een regio met aanzienlijke fysieke, sociale en economische uitdagingen. woningbouwcorporatie Staedion werkt sinds 2017 samen met de gemeente Den Haag en ontwikkelaar Heijmans om de leefbaarheid in deze wijken te verbeteren als onderdeel van het Nationaal Programma Den Haag Zuidwest (NPZW). Dit grootschalige programma richt zich op de sloop, renovatie en nieuwbouw van duizenden woningen om de leefomstandigheden en kansen van de bewoners te verbeteren.

Tijdens dit proces zijn bewoners veelvuldig betrokken en geraadpleegd over onderwerpen zoals de inrichting van de buitenruimte, woonwensen, en andere voorzieningen. Ondanks de regelmatige consultaties en het belang van de input van de bewoners, bestaat er een gebrek aan effectieve terugkoppeling over wat er met hun ideeën en wensen gebeurt. Hierdoor kan het vertrouwen van bewoners in de betrokken instanties afnemen, wat kan leiden tot weerstand en een verminderde bereidheid om deel te nemen aan toekomstige participatietrajecten. Goede terugkoppeling is essentieel voor duurzame participatie en het benutten van de kracht en kennis van de buurt. Op basis van het bovenstaande heeft Staedion ons gevraagd om een concept te bedenken waarmee we de terugkoppeling van participatie kunnen bevorderen.

2. Fase 1: Onderzoeken

In de eerste fase van het project lag de focus op het verzamelen van informatie en het verdiepen in de context van de wijk. Door gesprekken met medewerkers van Staedion en bewoners te voeren, rond te kijken in de wijken, en door het bijwonen van een informatieavond hebben we belangrijke inzichten verkregen. Deze inzichten geven een beter beeld van de uitdagingen en kansen rondom bewonersparticipatie.

Kennismakingsgesprek Staedion

Tijdens de kennismaking met opdrachtgever Staedion hebben we Tanja Luttk ontmoet, onze contactpersoon tijdens het proces. Uit het gesprek werd duidelijk dat een belangrijk aspect van de context is dat de huidige participatietrajecten slechts een beperkt en niet-representatief deel van de bewoners weten te bereiken. Vaak zijn het dezelfde, actieve bewoners die hun stem laten horen, terwijl een groot deel van de wijk, waaronder jongeren, mensen met een migratieachtergrond en bewoners met een lagere sociaal-economische status, minder betrokken is. Dit suggereert dat er barrières zijn voor deelname, zoals gebrek aan interesse, tijdgebrek of wantrouwen in het proces. Daarnaast wordt het bereik van Staedion beperkt doordat er culturele- en taalbarrières bestaan die het moeilijk maken om alle bewoners te betrekken.

Fietstocht Tanja Luttk

Tijdens een fietstocht nam Tanja ons mee door de Dreven, Gaarden en Zichten. Ze vertelde over de geschiedenis en de huidige staat van de woningen in deze wijken. De huizen zijn kort na de Tweede Wereldoorlog gebouwd, een periode waarin woningnood en schaarste aan bouwmaterialen de kwaliteit van de bouw sterk hebben beïnvloed. Dit heeft geleid tot structurele problemen zoals slechte isolatie, vochtproblemen en beperkte geluidswering. Oorspronkelijk waren de woningen niet ontworpen voor intensief gebruik, zoals gezinnen die dagelijks douchen, wat de problemen verder verergert. Hierdoor is de woningvoorraad hard toe aan vernieuwing. De wijk zelf is sociaal divers, met bewoners van verschillende nationaliteiten, bestaande uit gezinnen, oudere stellen en anderen met een bescheiden inkomen. Participatie speelt een belangrijke rol in het versterken van de buurt. Tanja benadrukte opnieuw dat er vaak een vaste groep betrokken bewoners is die participeert in initiatieven.

Gesprek Gwenda van der Ham (Consultant Participatie)

Er is gesproken met Gwenda vanwege haar nauwe betrokkenheid bij de participatieprocessen in de wijk. Gwenda benadrukt dat de verwachting dat een aanzienlijk percentage bewoners na de herstructurering terug zal keren, hoog ligt. Ze geeft aan dat vooral de actieve bewoners waarschijnlijk zullen terugkeren. Ook benadrukt ze het belang van zichtbaarheid en toegankelijkheid van informatie. Ze vindt de combinatie van online en fysieke contactpunten, zoals een buurthub, een goed idee om bewoners te enthousiasmeren en hen aan het proces te binden.

Overige gesprekken medewerkers Staedion

Vervolgens is er gesproken met Paul van der Knijff (Sociaal Projectleider). Paul is verantwoordelijk voor het uitverhuisproces, waarbij hij ervoor zorgt dat bewoners die de wijk verlaten, ook daadwerkelijk een nieuwe woning vinden. Hij verwacht dat het percentage bewoners dat uiteindelijk terugkeert naar de wijk relatief laag zal zijn. Wel denkt hij dat meer mensen zullen kiezen voor een verhuizing binnen de wijk, zodra die mogelijkheid wordt geboden. Dit heeft te maken met de

eenmalige verhuisvergoeding: bewoners die verhuizen naar een andere wijk in de stad ontvangen geen financiële ondersteuning om later weer naar de Dreven, Gaarden en Zichten terug te keren.

Daarna sprak Faisal Anhari (Consulent Leefbaarheid & Participatie) met ons. Hij nam ons mee de wijk in en lichtte toe hoe hij de wijk coördineert en bewoners stimuleert om actief deel te nemen aan de gemeenschap. Tijdens een wandeling door de Gaarden en de Dreven hebben we veel geleerd over de initiatieven en ideeën die in de wijk worden opgepakt. Een voorbeeld hiervan zijn zitplekken in de wijk. De kwaliteit van deze plekken varieert; sommige zien er aanzienlijk beter uit omdat betrokken bewoners ze actief schoon en netjes houden. Verder is Faisal betrokken bij initiatieven zoals het planten van fruitbomen. Dit specifieke project, waar Tanja eerder naar verwees, bleek volgens Faisal anders te zijn verlopen dan eerder is geschetst. Terwijl Tanja suggereerde dat bewoners vaak vergeten dat zij zelf verantwoordelijk zijn voor dergelijke projecten, benadrukte Faisal dat de keuze om de bomen te planten was afgestemd met een betrokken bewoner. Deze bomen werden bewust geplaatst in de buurt van een binnentuin die goed onderhouden wordt door deze vrijwilliger, als een soort beloning. Tegelijkertijd diende dit als stimulans voor omliggende bewoners om ook hun tuinen beter te onderhouden. Daarnaast kwamen andere inzichten naar voren: slechts ongeveer 15% van de bewoners geeft aan terug te willen keren naar de wijk na verhuizing, aldus Faisal. Bewoners ontvangen een vergoeding om te verhuizen, maar niet als ze later besluiten terug te keren. Bovendien worden gesloopte woningen niet altijd vervangen door hetzelfde type. Zo kan een eengezinswoning worden vervangen door een appartement, wat impact heeft op de woonmogelijkheden in de wijk.

Informatieavond 08-10-2024

Naast de gesprekken met medewerkers van Staedion hebben we een informatieavond bijgewoond. Deze informatieavond werd georganiseerd voor buurtbewoners, zodat zij meer te weten konden komen over de plannen voor de wijk. De opkomst van bewoners was echter laag; slechts zo'n zeven buurtbewoners waren aanwezig. Wat verder opviel, was de grote aanwezigheid van experts en professionals. Zij verzamelden zich voor het kantoor, wat mogelijk een drempel creëerde voor bewoners om naar binnen te stappen. Ook waren zij erg formeel gekleed.

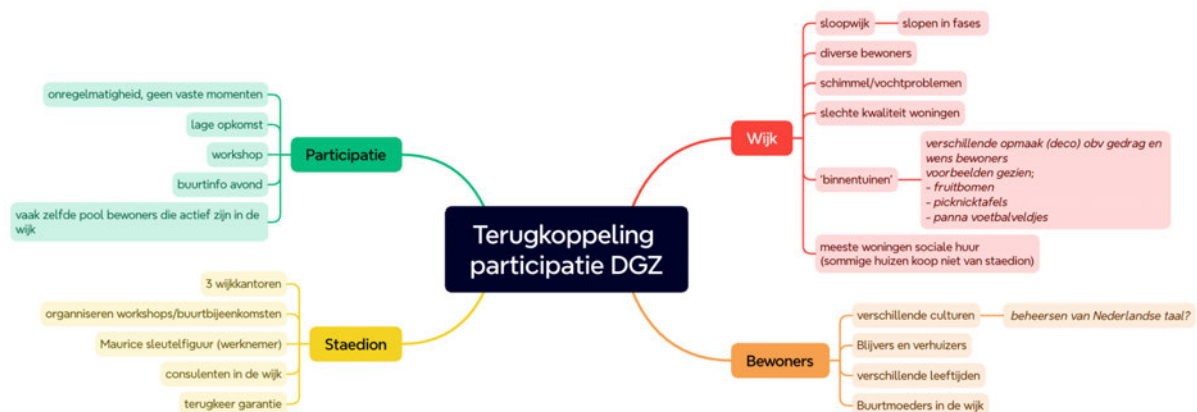
Interviews bewoners

Tevens is er gesproken met bewoners om hun perspectieven op de huidige situatie en hun visie op toekomstige ontwikkelingen in kaart te brengen. Hiervoor werden interviews gehouden aan de hand van een opgestelde topiclijst (bijlage 1). De bewoners die we hebben gesproken zijn overwegend actief betrokken bij de wijk. Ze nemen deel aan initiatieven en hebben ideeën over hoe de wijk verbeterd kan worden. Er is een duidelijke behoefte aan transparante en consistente communicatie. Bewoners geven aan soms niet voldoende informatie te ontvangen, of dat hun vragen en input niet goed teruggekoppeld worden. De bewoners pleiten voor een meer gestructureerde terugkoppeling. Verder is er een wisselend vertrouwen in Staedion. Zo geven Edwin en Tara aan dat het vertrouwen in Staedion laag is, vooral vanwege de sloop van woningen die zij als 'prima' beschouwen. Dit wordt verder versterkt door het gevoel dat hun wensen, zoals het plaatsen van een picknicktafel in de binnentuin, niet in acht worden genomen. Dit toont aan dat het belangrijk is om bewoners daadwerkelijk meer inzicht te geven in het besluitvormingsproces en ervoor te zorgen dat hun ideeën worden gehoord.

3. Fase 2: Structureren

In de tweede fase van het ontwerpproces is het de bedoeling om de in de eerste fase vergaarde data te organiseren. We hebben gekozen voor het maken van een mindmap om de informatie overzichtelijk te maken. Een mindmap is een effectieve techniek om informatie te ordenen en verbanden zichtbaar te maken. Het gebruik van een mindmap heeft een aantal voordelen: 1) het biedt een helder overzicht van de verzamelde informatie, 2) het stimuleert het creatief denken en het leggen van verbanden, 3) het helpt bij het identificeren van verschillende thema's en 4) het vergemakkelijkt om informatie te onthouden en terug te halen verder in het ontwerpproces (Van Vliet, 2024)

In de mindmap hebben we de centrale thema's die binnen ons onderzoek als relevant gezien worden als hoofdtakken weergegeven. Hieraan hebben we subtakken toegevoegd met opvallendheden die in de gesprekken met verschillende professionals naar voren kwamen. Door het gebruik van de mindmap konden we efficiënt alle relevante informatie samenbrengen, waardoor de belangrijkste kansen en aandachtspunten voor de wijk inzichtelijk werden. Dit vormt een solide basis voor de volgende stappen in ons ontwerpproces, waarbij we gericht kunnen werken aan oplossingen die aansluiten bij de behoeften en wensen van de wijk. Hieronder is de mindmap weergegeven.

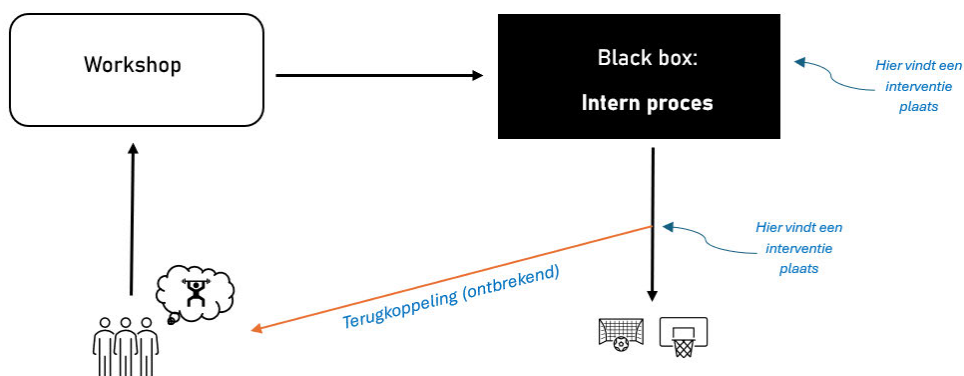


4. Doelstelling ontwerpopdracht

Op basis van de inzichten die we hebben verzameld in de eerste fases van ons project, waaronder gesprekken met medewerkers van Staedion, bewoners, het bekijken van de wijken, en het bijwonen van een informatieavond, is de volgende doelstelling geformuleerd: het ontwikkelen van een gestructureerde en gebruiksvriendelijke aanpak voor Staedion, gericht op het verbeteren van de terugkoppeling van participatie in de Gaarden, Dreven en Zichten. Het doel is om bewoners meer inzicht te geven in het besluitvormingsproces en hen tijdig te informeren over de resultaten van hun inbreng, zodat zij zich gehoord en betrokken voelen.

Uit het onderzoek blijkt dat slechts een klein en niet-representatief deel van de bewoners momenteel participeert. Dit heeft te maken met barrières zoals tijdgebrek, taal- en cultuurverschillen, wantrouwen en de diversiteit van de wijk, die het moeilijk maken om een breder en meer representatief deel van de bewoners te bereiken. Toch blijft onze focus liggen op het verbeteren van de terugkoppeling van participatie, omdat dit direct kan bijdragen aan het versterken van het vertrouwen en de betrokkenheid van de reeds participerende bewoners. Het verbeteren van de transparantie en toegankelijkheid van het proces staat centraal in onze aanpak. Tegelijkertijd streven we ernaar om een oplossing te ontwikkelen die indirect kan bijdragen aan het vergroten van de betrokkenheid van meer bewoners. Dit is echter een extra meegenomen resultaat en geen primaire focus in ons project.

Uit de verkregen inzichten blijkt dat bewoners vaak het gevoel hebben dat hun input in een 'black box' terechtkomt. Hoewel participatiebijeenkomsten bewoners de mogelijkheid bieden om hun ideeën en zorgen te delen, blijft onduidelijk wat er vervolgens met deze input gebeurt. Bewoners weten niet hoe hun suggesties worden verwerkt of wanneer ze resultaten kunnen verwachten. Dit gebrek aan transparantie zorgt ervoor dat zij hun bijdrage niet herkennen in de uiteindelijke uitkomsten. Bovendien leidt het afwijken van hun oorspronkelijke voorstellen tot teleurstelling en verlies van vertrouwen in het proces. Het aanpakken van deze 'black box' is essentieel om een transparanter en betrouwbaarder participatieproces te creëren. Hieronder wordt het fenomeen van de 'black box' visueel weergegeven.



5. Fase 3: Definiëren

Voor de derde stap in het ontwerpproces, definiëren, hebben we gekozen om een programma van eisen/wensen (PvE) op te stellen. Een dergelijk programma biedt een gestructureerd overzicht van de minimale vereisten (eisen) en de gewenste toevoegingen (wensen) die belangrijk zijn voor het succesvol ontwerpen van een oplossing (Remco Bontenbal Management & Advies, 2020). Door deze systematische aanpak kunnen we ervoor zorgen dat de uiteindelijke oplossing niet alleen voldoet aan de praktische voorwaarden, maar ook aansluit bij de behoeften van bewoners en betrokken partijen. Het PvE dient als een kompas in het proces en voorkomt dat essentiële aspecten over het hoofd worden gezien.

Eisen

1. **Laagdrempelig:** de oplossing moet eenvoudig en uitnodigend zijn, zodat iedereen in de wijk er gemakkelijk gebruik van kan maken, ongeacht hun achtergrond.
2. **Toegankelijk voor iedereen:** het systeem moet inclusiviteit waarborgen, zodat alle bewoners, ongeacht opleidingsniveau, leeftijd, of technische vaardigheden – betrokken kunnen worden.
 - a. **Verschillende talen:** omdat de wijk een diverse populatie kent, is het noodzakelijk dat communicatie in meerdere talen beschikbaar is, zodat taal geen barrière vormt.
 - b. **Geschikt voor verschillende leeftijden:** niet iedereen begrijpt ingewikkelde digitale systemen. Daarom moet de oplossing eenvoudig en intuïtief zijn, zodat jong en oud er zonder problemen gebruik van kunnen maken.
3. **Snellere terugkoppeling:** een belangrijk punt is dat ideeën en suggesties van bewoners niet in een ‘black box’ binnen Staedion verdwijnen. Er moet een transparant systeem komen waarmee bewoners sneller en duidelijker geïnformeerd worden over wat er met hun inbreng gebeurt.

Wensen

1. **Zichtbaarheid in de wijk:** het is wenselijk dat Staedion meer aanwezig is in de wijk, bijvoorbeeld door sleutelfiguren die een vertrouwensband opbouwen met bewoners.
2. **Iets fysieks in de wijk, zoals een buurthub:** een centrale plek, zoals een buurthub, kan dienen als ontmoetingspunt en informatiebron, wat de zichtbaarheid van Staedion en de betrokkenheid van bewoners vergroot.
3. **Regelmaat in informatievoorziening:** er is behoefte aan meer structuur in het delen van informatie, bijvoorbeeld door vaste momenten zoals wekelijkse of maandelijkse bijeenkomsten.
4. **Nieuwe deelnemers aan burgerparticipatie:** een belangrijk aandachtspunt is het aantrekken van nieuwe deelnemers, aangezien de opkomst in de drie buurten laag is en vaak dezelfde bewoners betrokken zijn. Het enthousiasmeren van bewoners door persoonlijke benadering of campagnes kan bijdragen aan bredere en meer diverse betrokkenheid.

6. Fase 4: Creëren

In de vierde stap van het ontwerpproces hebben we de tool ‘analogieën’ gebruikt om inspiratie op te doen uit oplossingen in andere domeinen en deze toe te passen op ons eigen vraagstuk.

Analogie: Motiepagina

Tijdens de oriënterende fase stuitte we op een belangrijk knelpunt: de waardevolle input van bewoners tijdens workshops en bijeenkomsten wordt nergens centraal opgeslagen. Hierdoor ontbreekt een overzichtelijke plek waar deze inzichten teruggevonden en benut kunnen worden. Een gebruiksvriendelijk systeem om deze gegevens vast te leggen en te delen is daarom essentieel.

Een voorbeeld is de manier waarop gemeenten motiepagina's inzetten. Deze bieden een gestructureerd en transparant overzicht van de status en voortgang van ingediende moties. Dit principe van toegankelijkheid, prioritering en overzicht sluit goed aan bij onze behoeften.

Ons voorstel is een online platform dat bewoners inzicht geeft in de ideeën die tijdens participatietrajecten worden aangedragen. De pagina biedt een overzicht van alle verzamelde input en toont per idee de status: niet haalbaar, in ontwikkeling, in uitvoering of afgerond. Dit zorgt ervoor dat ideeën niet langer in een ‘black box’ verdwijnen, maar voor iedereen zichtbaar en begrijpelijk zijn. Deze transparante aanpak vergroot het vertrouwen van bewoners en moedigt hen aan om actief te blijven deelnemen. Door duidelijke en visueel aantrekkelijke informatie aan te bieden, maken we het proces toegankelijk voor een breed publiek. Het platform bevordert niet alleen betrokkenheid, maar zorgt er ook voor dat Staedion zijn interne processen inzichtelijker maakt. Zo verbeteren we de terugkoppeling in wijkparticipatie en benutten we de inbreng van bewoners op een effectieve manier.

Analogie: Buurt Hub Rotterdam

Tijdens de oriënterende fase werd vanuit Staedion duidelijk dat er behoefte is aan een fysieke ontmoetingsplek in de wijk, waar bewoners de ruimte krijgen om samen te komen, ideeën te delen en betrokken te blijven bij de voortgang van de wijkontwikkeling. Dit heeft ons ertoe aangezet om voorbeelden van bestaande fysieke ontmoetingsplekken te onderzoeken, zoals de wijkhubs in Rotterdam, en na te denken over hoe we dit concept in onze situatie zouden kunnen toepassen.

De wijkhubs in Rotterdam fungeren als centrale ontmoetingsplekken, waar bewoners actief kunnen deelnemen aan het proces van wijkontwikkeling. Ze bieden niet alleen toegang tot informatie, maar stellen bewoners ook in staat om ideeën aan te dragen en bij te dragen aan de besluitvorming. Wat ons aansprak in dit concept is dat de wijkhubs niet alleen dienen als fysieke locaties, maar ook als verbindende ruimten voor de gemeenschap. Ze bevorderen transparantie, stimuleren samenwerking en zorgen ervoor dat bewoners zich gehoord en betrokken voelen. Een fysieke ontmoetingsplek draagt dus niet alleen bij aan het verbeteren van de terugkoppeling na participatie, maar verlaagt ook de drempel voor deelname. Het biedt een laagdrempelige en toegankelijke manier voor meer bewoners om actief bij te dragen aan het proces, wat de betrokkenheid en het vertrouwen in de wijkontwikkeling versterkt.

Tijdens dit proces zijn ook de conceptideeën: nieuwsbrief en buurt-app ontwikkeld. Deze zijn echter vrij snel in het proces verworpen. Deze conceptideeën zijn te vinden in bijlage 2.

5. Eindontwerp

Het eindontwerp bestaat uit een online ideeënbank, geïnspireerd op de motiepagina van de gemeente, zoals eerder in dit rapport is besproken. Deze ideeënbank wordt geïntegreerd in de bestaande website ‘drevengaardenzichten.nl’ door middel van een nieuw ontworpen webpagina. Het doel van deze pagina is om bewoners een helder en toegankelijk platform te bieden waar zij eenvoudig ideeën en initiatieven kunnen vinden die relevant zijn voor hun wijk. Door gebruik te maken van een visueel overzichtelijke en gebruiksvriendelijke structuur, wordt de pagina aantrekkelijk voor bewoners met uiteenlopende achtergronden en taalvaardigheden.

Een belangrijk aspect van het ontwerp is dat de ideeënbank regelmatig en consequent wordt bijgewerkt. Op deze manier blijven de bewoners altijd op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen en updates rondom burgerparticipatie in de wijk. Bovendien is er een vertaalknop toegevoegd waarmee bewoners de inhoud van de pagina kunnen weergeven in de volgende talen: Engels, Arabisch, Turks en Pools. Deze talen sluiten aan bij de vertalingen die al worden gebruikt voor de nieuwsbrieven, om consistentie en uniformiteit te waarborgen.

Door de ideeënbank te integreren op een reeds bestaande website, blijft de toegang voor bewoners laagdrempelig en herkenbaar. De ideeën die op deze pagina worden weergegeven, zijn verzameld tijdens workshops met de bewoners en zullen door een medewerker op de webpagina worden geplaatst. De inhoud van de website sluit dus nauw aan bij de behoeften en wensen van de bewoners. Met deze aanpak wordt niet alleen een platform geboden om ideeën te delen, maar ook om de betrokkenheid en samenhang in de wijk verder te versterken.

Layout

Bij het ontwerpen van de website hebben we gekozen voor een heldere, toegankelijke structuur die bewoners direct aanspreekt. De layout is ontworpen met het oog op eenvoud en overzichtelijkheid, waarbij visuele elementen zoals tegels en symbolen een centrale rol spelen. Elke tegel bestaat uit een duidelijke, korte naam en een zorgvuldig geselecteerd symbool, zodat de inhoud intuïtief en herkenbaar is. Dit proces werd afgestemd met sleutelfiguren in de wijk en de opdrachtgever, die goed bekend zijn met de behoeften en voorkeuren van de gemeenschap. Hun advies heeft ervoor gezorgd dat zowel de woorden als de symbolen aansluiten bij de beleving van de bewoners, waardoor de tegels laagdrempelig en effectief zijn.

Daarnaast speelt beeldmateriaal een belangrijke rol in de layout. Foto's en visuals van de buurt en de initiatieven maken de site levendig en geven een tastbaar beeld van wat er al gerealiseerd is. Door gebruik te maken van *before* en *after* beeldmateriaal maakt het buurtinitiatieven een stuk tastbaarder. Ook bewoners die niet bekend genoeg zijn met de taal krijgen zo een beeld van wat er gaande is in de wijk.

Tegels

Zoals hierboven al benoemd is wordt er gebruik gemaakt van verschillende tegels, hier worden er zes in onderscheiden: Ontmoeten, Kind en jongeren, Veiligheid, Groen, Wonen en Sport. Het kan voorkomen dat een buurtinitiatief onder verschillende tegels zou kunnen vallen. Een voorbeeld hiervan is een sport evenement voor jongeren, wat in de categorie ‘Kind en jongeren’, maar ook onder ‘Sport’ kan vallen. In dergelijke situaties wordt het initiatief onder beide tegels weergegeven. Hieronder is een overzicht met de inhoud van de verschillende tegels met enkele praktijkvoorbeelden.

Ontmoeten

Onder deze tegel worden de buurtinitiatieven met betrekking tot sociale ontmoetingsplekken gecategoriseerd. Denk hierbij aan ideeën zoals buurthuizen, ontmoetingsruimtes en activiteiten die bewoners met elkaar in contact brengen.

Voorbeeld uit de praktijk: de Zorgkamer, een ontmoetingsplek voor mensen in de wijk, is ontstaan nadat bewoners aangaven behoefte te hebben aan een plek om elkaar binnen te ontmoeten.

Kind en jongeren

Onder deze tegel worden de buurtinitiatieven gericht op kinderen en jongeren samengebracht. Dit omvat ideeën voor speelplekken, jeugdactiviteiten en programma's die bijdragen aan hun ontwikkeling en betrokkenheid bij de wijk.

Voorbeeld uit de praktijk: het Jeugdhonk is een initiatief dat jongeren een veilige en leuke plek biedt om samen te komen. Het idee ontstond nadat jongeren uit de wijk aangaven behoefte te hebben aan een plek waar ze kunnen ontspannen, nieuwe activiteiten ontdekken en met anderen in contact kunnen komen.

Veiligheid

Onder deze tegel worden de buurtinitiatieven gecategoriseerd die bijdragen aan een veilige leefomgeving, dit kan ook gevoelsmatige veiligheid betekenen. Dit kan variëren van ideeën voor betere straatverlichting tot buurtwachten en verkeersveiligheidsmaatregelen.

Voorbeeld uit de praktijk: in de wijk werd extra verlichting aangebracht op donkere plekken nadat bewoners aangaven zich onveilig te voelen in slecht verlichte straten. Dit initiatief zorgde niet alleen voor betere zichtbaarheid, maar ook voor een sterker gevoel van veiligheid onder de bewoners.

Groen

Onder deze tegel vallen buurtinitiatieven die groene ruimten in de wijk verbeteren en benutten, zoals buurttuinen, groene speelplekken en parkonderhoud.

Voorbeeld uit de praktijk: bewoners creëerden moestuintjes om meer groen en een gezamenlijke tuinier plek te hebben. Dit bevordert niet alleen het gebruik van groen, maar versterkt ook de verbinding tussen buurtbewoners.

Wonen

Onder deze tegel worden de buurtinitiatieven gecategoriseerd die zich richten op het verbeteren van de woonkwaliteit en leefbaarheid. Dit kunnen ideeën zijn zoals renovatieprojecten, verduurzamingsmaatregelen of het aanpakken van achterstallig onderhoud.

Voorbeeld uit de praktijk: in de wijk ontstond de vraag voor het plaatsen van open keukens in de woningen. Hier is naar gekeken, maar het bleek niet mogelijk te zijn, dit initiatief is dan ook niet uitgevoerd.

Sport

Onder deze tegel worden de buurtinitiatieven gecategoriseerd die sport en beweging in de wijk stimuleren. Dit omvat ideeën zoals het aanleggen van sportvelden, het organiseren van wijktoernooien of het verbeteren van wandel- en fietsroutes.

Voorbeeld uit de praktijk: tijdens het EK voetbal werd er een plek in de wijk gemaakt waar bewoners samen de wedstrijden konden kijken. Dit initiatief bracht bewoners van alle leeftijden bij elkaar en zorgde voor een gevoel van saamhorigheid en gezelligheid.

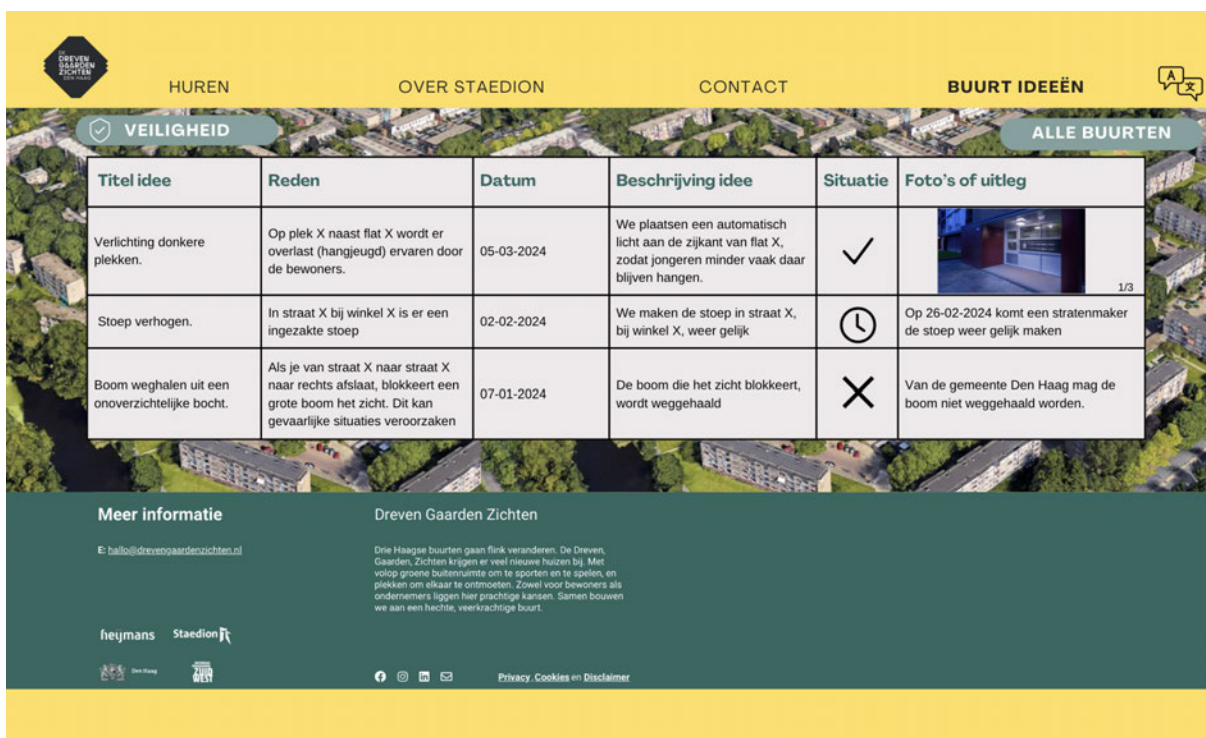
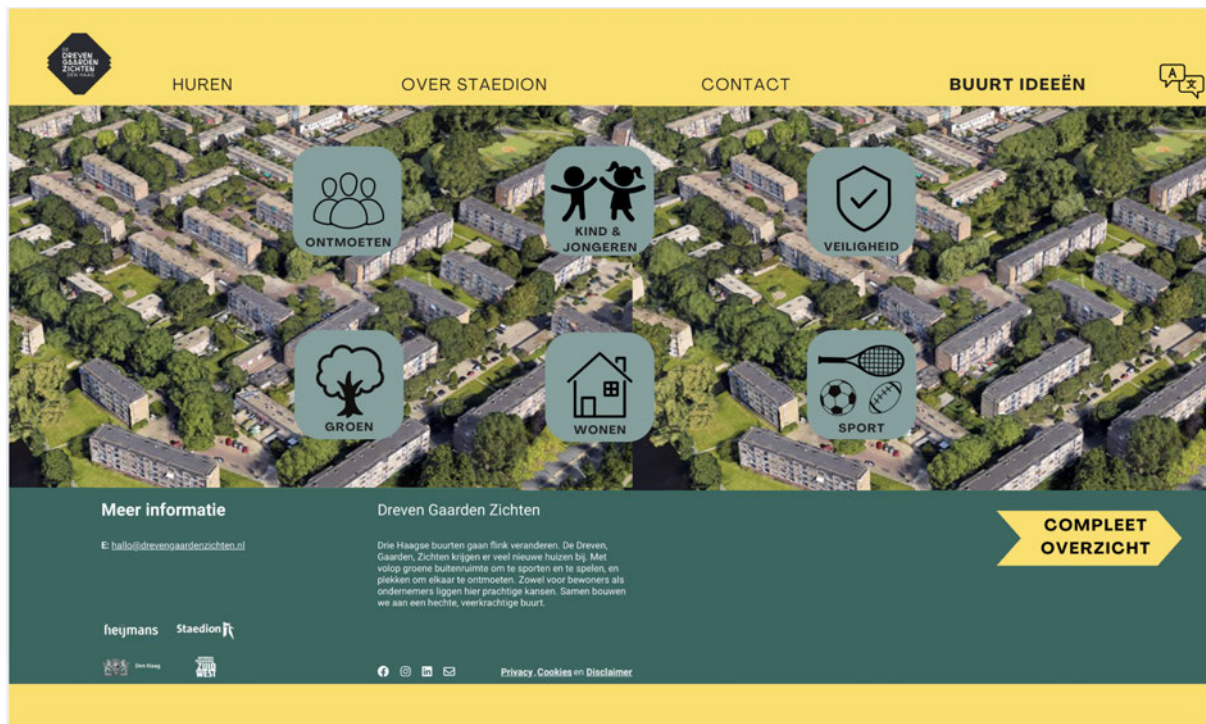
Taalniveau

Bij de ontwikkeling van de website kiezen wij bewust voor taalniveau B1. Dit taalniveau wordt aanbevolen omdat teksten op dit niveau begrijpelijk zijn voor ongeveer 80% van de bevolking in Nederland ongeacht leeftijd, opleidingsniveau of achtergrond (Anne, 2024). B1 is helder en eenvoudig taalgebruik dat aansluit bij de behoeften van diverse doelgroepen, zoals ouderen, jongeren, mensen met een migratieachtergrond en anderstaligen.

In de Dreven, Gaarden en Zichten, waar bewoners sterk variëren in taalvaardigheid en achtergrond, is het essentieel dat de informatie voor iedereen toegankelijk is. Taalniveau B1 helpt om barrières te verminderen en bewoners te betrekken, ongeacht hun taalvaardigheid. Volgens onderzoek van Stichting Lezen en Schrijven begrijpt een groot deel van de bevolking geen ingewikkelde taal en heeft

1 op de 6 Nederlanders moeite met lezen en schrijven op een hoger niveau dan B1. (Nivl, 2020)
Door duidelijke en toegankelijke teksten te gebruiken, zorgen we ervoor dat bewoners niet alleen toegang hebben tot informatie, maar deze ook daadwerkelijk begrijpen en benutten. Dit draagt bij aan vertrouwen, betrokkenheid en inclusiviteit binnen de wijk.

Hieronder is de visuele weergave van de ontworpen webpagina weergegeven.



6. Evaluatie eindontwerp

Bij het testen van het eindontwerp hebben we ervoor gekozen om niet rechtstreeks met bewoners te werken. Dit besluit is onder andere genomen omdat het moeilijk was om bewoners te vinden die al actief participeren in dergelijke projecten. Belangrijker is dat Staedion ons erop gewezen heeft dat gesprekken met bewoners mogelijk verwachtingen opwekken over de implementatie van het ontwerp, wat niet wenselijk is in dit stadium. Daarom hebben we onderzocht hoe we het ontwerp op een andere manier konden testen. We kwamen in samenspraak met Staedion uit bij Jamila en Najat, twee wijk-experts die actief zijn in de Buurtkamer Vrederust en bij Buurtpunt Connect. Hun diepgaande kennis van de wijken en de bewoners maakten hen zeer geschikt als testpersonen. Daarnaast hebben we ons ontwerp getest bij onze opdrachtgevers binnen Staedion (Gwenda van der Ham en Tanja Luttik) en bij het Participatie- en Communicatie Team (PaCo). Deze diverse groep testers bood ons waardevolle inzichten vanuit hun verschillende perspectieven en band met de bewoners in de wijken.

Gesprek Jamila

Als eerst hebben we gesproken met Jamila Choukoud, coördinator bij Buurtpunt Connect. Voor haar werk komt zij veelvuldig met inwoners van de wijken in contact, waardoor zij goed weet wat er speelt en tegen welke zaken inwoners aanlopen. Jamila gaf aan enthousiast te zijn over het tegelconcept, waarbij zaken als de vertaalknop, het gebruik van visuele weergaven en eenvoudig taalgebruik door haar als positief werden beoordeeld. Ze gaf tijdens het gesprek aan dat er ook rekening gehouden dient te worden met mensen die minder vaardig zijn met internet. Hiervoor gaf ze als suggestie om aan mensen fysiek te laten zien hoe ze de pagina kunnen bereiken en erop kunnen navigeren.

Gesprek Najat

Bij het gesprek met Najat kwam, net als bij Jamila, het ontwerp met tegels als beste naar voren. Dit ontwerp sprak aan vanwege het gebruik van veel afbeeldingen en weinig woorden. Tijdens het gesprek met Najat kregen we daarnaast waardevolle inzichten die we zelf niet hadden voorzien, vooral met betrekking tot taalgebruik en het gebruik van iconen. Zo wees ze ons erop dat sommige woorden, zoals 'status', door bewoners anders geïnterpreteerd kunnen worden. Dit woord kan bijvoorbeeld associaties oproepen met 'statushouders' en daardoor negatieve gevoelens veroorzaken. Ook benadrukte Najat het belang van zorgvuldig gekozen iconen, omdat een aanzienlijk deel van de bewoners moeite kan hebben met lezen en daarom vooral naar de afbeeldingen kijkt. Zo gebruikten we bij sport bijvoorbeeld een tennisracket en een basketbal, maar omdat voetbal de meest gespeelde en bekende sport in de wijk is, kunnen bewoners hierdoor denken dat het niet op hen van toepassing is.

Gesprek Tanja en Gwenda

Bij het gesprek met Tanja en Gwenda kwam naar voren dat het gebruik van aparte 'wijktegels' niet handig zou zijn, omdat de wijken in het gebied al sterk van elkaar gescheiden zijn. Tijdens dit gesprek hebben we gezamenlijk de namen van de tegels geconstrueerd, wat heeft geleid tot de uiteindelijke titels voor de tegels op de eerste pagina van de website.

PaCo team

Ten slotte is er gesproken met het PaCo team van de gebiedsontwikkeling in Den Haag Zuid-West, bestaande uit adviseurs van Heijmans, Gemeente Den Haag en Staedion. Deze groep mensen heeft

onder andere verstand van de uitvoerbaarheid van het idee. Zij waren tevens enthousiast over het ontwerp, en gaven aan het visuele aspect eraan te kunnen waarderen. Bovendien gaven ze aan het een goed idee te vinden om op deze pagina ook een kaart met pinpoints te plaatsen, omdat dit een extra visueel aspect biedt en Heijmans deze technologie reeds implementeert op haar eigen website. Ten slotte werd afgesloten met een advies om ervoor te zorgen dat inwoners gekaderd worden in het participatieproces, zodat zij zo min mogelijk onuitvoerbare initiatieven voorstellen en teleurstelling op deze manier aan de voorkant voorkomen wordt.

7. Implementatieadvies

Om de online ideeënbank succesvol te implementeren geven wij een aantal aanbevelingen.

Aanstellen beheerder van de website

Om de effectiviteit van de online ideeënbank te waarborgen, is het essentieel dat er iemand binnen Staedion wordt aangewezen die verantwoordelijk is voor het beheer en de regelmatige update van de website. Deze beheerder krijgt een vast aantal uren per maand toegewezen, afhankelijk van de benodigde tijd voor het bijhouden van de inhoud en het verwerken van nieuwe ideeën. Deze uren zorgen ervoor dat de website actueel blijft, de input van bewoners tijdig wordt verwerkt, en de transparantie van het participatieproces gewaarborgd is. De beheerder dient over voldoende kennis en vaardigheden te beschikken om de website optimaal te onderhouden en ervoor te zorgen dat de informatie begrijpelijk en toegankelijk blijft voor alle bewoners.

Workshops

Om de online ideeënbank effectief te maken, moeten de workshops worden aangepast. Zonder aanpassingen bestaat het risico dat er te veel ideeën worden ingebracht waar Staedion niets mee kan, wat kan leiden tot onrealistische verwachtingen en een overvol platform. In de nieuwe aanpak wordt daarom meer ruimte gecreëerd om samen met bewoners over hun ideeën te discussiëren. Het is niet alleen belangrijk een probleem te benoemen, maar ook om gezamenlijk te verkennen hoe een oplossing eruit kan zien. Dit maakt ideeën concreter en realistischer, zodat ze beter aansluiten op wat uitvoerbaar is.

Daarnaast wordt al tijdens de vernieuwde workshop een eerste selectie gemaakt van de ideeën, in samenspraak met de bewoners. Door direct te kijken naar haalbaarheid en relevantie, wordt voorkomen dat onrealistische ideeën op het platform verschijnen. Zo blijft de site overzichtelijk en wordt een groot aantal afwijzingen (kruisjes) voorkomen, wat demotiverend kan werken voor bewoners. Met deze aanpassingen verzamelen de workshops niet alleen ideeën, maar dragen ze ook bij aan de kwaliteit en uitvoerbaarheid van de input. Dit versterkt de koppeling tussen bewoners en Staedion en vergroot de kans op succesvolle buurtinitiatieven.

Voorlichten bewoners

Voor een succesvolle implementatie van de online ideeënbank is het van belang dat Staedion bewoners niet alleen informeert via nieuwsbrieven of flyers, maar hen ook begeleidt in het gebruik van de website. Sommige bewoners behoeven persoonlijke uitleg; bij voorkeur tijdens informele bijeenkomsten die aansluiten bij hun huidige kennisniveau. Door hen stap voor stap te begeleiden, zorgt Staedion ervoor dat bewoners zich actief en comfortabel voelen bij het gebruik van de tool. Hotspots in de wijk, zoals buurkantoren, spelen hierbij een belangrijke rol. Deze locaties bieden de mogelijkheid om laagdrempelig uitleg te geven. Medewerkers kunnen hier vragen beantwoorden en demonstraties geven over de website, wat de informatie toegankelijk maakt en het vertrouwen in de tool vergroot.

Ook voorlichting ter plaatse in de wijk is van groot belang, zodat bewoners gemakkelijk vragen kunnen stellen. Dit maakt het proces persoonlijker en toegankelijker, wat het gebruik van de website en de betrokkenheid van bewoners versterkt. Daarnaast moeten sleutelfiguren in de wijk, zoals actieve bewoners met veel contacten, worden betrokken bij het voorlichtingsproces. Zij kennen de wijk goed

en kunnen als vertrouwde gezichten het gebruik van de website uitleggen, wat het vertrouwen vergroot.

Tot slot kan de website, zodra deze online is, extra worden gepromoot via de sociale mediakanalen van Staedion en de gemeente Den Haag. Deze online promotie gaat hand in hand met fysieke voorlichting in de wijk. Door digitale en persoonlijke communicatie te combineren wordt getracht een breder publiek te bereiken.

Literatuurlijst

- Anne. (2024, 30 april). *Taalniveaus: hoe schrijf je begrijpelijk* | *Klinkende Taal*. Klinkende Taal. <https://klinkendetaal.nl/2023/11/29/taalniveaus-hoe-schrijf-je-begrijpelijk-voor-ieder>
- Nivel. (2020). *Laaggeletterdheid in Nederland: prevalentie, gevolgen en oplossingsrichtingen*. Nederlands Instituut voor Onderzoek van de Gezondheidszorg. <https://www.nivel.nl/nl/project/feiten-en-cijfers-laaggeletterdheid-en-gezondheid>
- Remco Bontenbal Management & Advies. (2020, 10 april). *Programma van Eisen: wat staat er in?* - *Werken aan Projecten*. Werken Aan Projecten. <https://werken-aan-projecten.nl/fasen-project/programma-van-eisen-wat-staat-er/>
- Van Vliet, V. (2024, 15 maart). *Mind mapping: hoe maak je een mind map?* Uitleg - Toolshero. Toolshero. <https://www.toolshero.nl/persoonlijke-ontwikkeling/mind-mapping/>

Bijlage 1: Topiclijst interviews met bewoners

Introductie

- Verwelkoming en bedanken voor deelname.
- Voorstellen.
- Doel interview.
- Structuur interview.

Topic 1: participatie

- Mate van deelname participatie respondent
- Ervaring betrokkenheid bewoners
- Manieren van input leveren
 - Waar kan je de input leveren?
 - Hoe vaak kan er input geleverd worden?
 - Op welke manieren kan er input geleverd worden?
 - Controlevraag: Heeft u het gevoel dat wanneer u een idee heeft voor de wijk, u deze kwijt kan bij Staedion?

Topic 2: terugkoppeling

- Zicht op wat er gebeurt met de aangedragen ideeën en suggesties.
- Hoe vindt de terugkoppeling plaats?
 - Wanneer?
 - Op welke manier?
 - Voorbeelden uit de buurt.
- Hoe belangrijk is de terugkoppeling?
- Hoe is de algemene communicatie?
- Voorbeelden van gebrek aan terugkoppeling.

Topic 3: oplossingen verbeterde terugkoppeling

- Effectieve manieren voor bewoners om te laten zien wat met de input is gebeurd.
- Voorkeur vorm van terugkoppeling.
 - Nieuwsbrief, bijeenkomst, online platform?
 - Hoe staat u tegenover een fysieke locatie om binnen te kunnen lopen in de wijk?

Topic 4: controlevraag

- Indien het niet al naar voren komt in het interview:
 - Bent u bekend met de website drevengaardenzichten.nl?
 - Zo ja, wat vindt u ervan? Handig/niet handig?
- Wilt u terugkeren in de wijk?
 - Ook als dit u eenmaal extra verhuiskosten zal kosten?

Afsluiting

- Samenvatting.
- Vragen of respondent nog vragen heeft en alles heeft kunnen delen wat hij/ zij wilde delen, anders nog laatste informatie geven.
- Nogmaals bedanken voor hun deelname

Bijlage 2: Afgevalen concept ideeën: nieuwsbrief en buurt-app

Nieuwsbrief

Een mogelijke aanpak is het introduceren van een regelmatige nieuwsbrief die tweemaandelijks wordt verzonden. Deze nieuwsbrief zal in het Nederlands geschreven zijn en een QR-code bevatten die leidt naar een online vertaling. Dit maakt het toegankelijk voor een breder publiek. Het doel is om buurtbewoners terugkoppeling te bieden over participatieactiviteiten, waarbij zij zelf kunnen kiezen of ze de inhoud willen lezen. De nieuwsbrief kan onderwerpen behandelen zoals updates over lopende projecten, verhalen van bewoners, en relevante evenementen, en dient als een structureel communicatiekanaal om de betrokkenheid in de gemeenschap te vergroten.

Toch zijn er nadelen aan een nieuwsbrief als communicatiemiddel. Ten eerste kan een passieve vorm zoals een papieren nieuwsbrief, zeker als deze ongeadresseerd wordt verspreid, vaak worden genegeerd of zelfs direct worden weggegooid. Veel mensen lezen dergelijke post niet, vooral als het geen urgentie uitstraalt. Daarnaast kost het produceren van een kwalitatieve nieuwsbrief tijd en middelen, zoals het schrijven van boeiende teksten en het ontwerp. Een ander obstakel is dat nieuwsbrieven soms als irrelevant of overbodig worden ervaren, zeker wanneer mensen al veel informatie via andere kanalen ontvangen. Dit kan ertoe leiden dat belangrijke boodschappen verloren gaan, waardoor het een minder effectieve manier is om echt contact te maken met de doelgroep.

Buurt-app

Het vierde idee is om een app te ontwikkelen die bewoners eenvoudig toegang biedt tot actuele informatie over buurtinitiatieven. Deze app fungeert als een directe bron voor updates, vergelijkbaar met de eerder besproken motiepagina, maar dan in een mobiel formaat. Gebruikers kunnen de app downloaden en regelmatig checken op hun telefoon voor snelle toegang tot nieuws, voortgangsrapportages, evenementen en andere relevante informatie. Daarnaast kan de app extra functies bevatten zoals pushmeldingen, interactieve kaarten en een feedback functie waarmee bewoners direct vragen of suggesties kunnen indienen. Hiermee kan de betrokkenheid worden vergroot en wordt het eenvoudiger om informatie te verspreiden naar een brede doelgroep.

Hoewel een app veel voordelen biedt, zijn er ook enkele nadelen om te overwegen. Allereerst kan het downloaden van een app een drempel vormen, vooral voor bewoners die minder technisch onderlegd zijn of weinig opslagruimte op hun telefoon hebben. Daarnaast vereist het ontwikkelen en onderhouden van een app aanzienlijke financiële middelen en technische expertise, waaronder beveiligingsprotocollen, foutoplossingen en updates om relevant te blijven. Ook kan de betrokkenheid laag zijn als bewoners de app niet regelmatig gebruiken of meldingen negeren. Tot slot kan het bereiken van een brede doelgroep moeilijk zijn als niet alle bewoners bereid zijn een nieuwe app te gebruiken.