



CEREEDSCHAPSKIST BUURTPOWER



COLOFON

Gereedschapskist MMM Buurtpower

In opdracht van Mooi mooier Middelland.

Geschreven door: Nel ten Boden,

MARONED, bruggenbouwers in een

kleurrijke samenleving, te Rotterdam

Vormgeving Waanzinnig, Delft

INLEIDING

Waarom een Gereedschapskist Buurtpower?

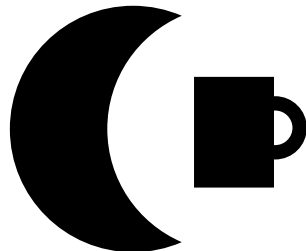
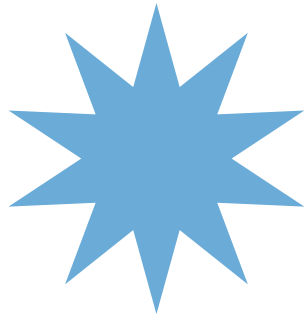
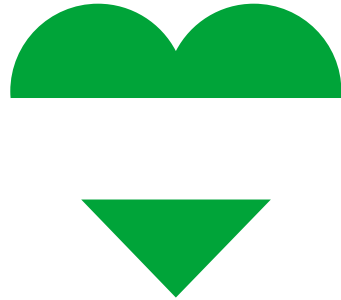
De Gereedschapskist Buurtpower dient ter ondersteuning bij het sociaal beter maken van buurten en plekken in de wijk. Denk hierbij aan het ophalen van input van bewoners om de participatie te stimuleren of om de sociale cohesie te versterken. Ook kun je instrumenten uit de Gereedschapskist gebruiken bij fysieke opknappbeurten, zoals het opknappen van een plein. Deze praktische, duidelijke en behulpzame handleiding geeft een puntsgewijze beschrijving van de methodiek en een overzicht van diverse manieren waarop je dit kunt aanpakken.

De Gereedschapskist is ontwikkeld vanuit de werkgroep Buurtpower van MMM en uitgetest in de omgeving van het Johannes de Vouplein in het najaar van 2016. In een toegevoegde bijlage worden de daar opgedane ervaringen beschreven. Middels deze handleiding delen wij graag onze kennis en ervaring met anderen binnen MMM, zoals projectleiders en via hen de werkgroepen, zodat zij hiervan kunnen meeprofiteren.

Deze handleiding is beschreven nadat gereedschappen uit de Gereedschapskist zijn getest. Het maken van de Gereedschapskist zien wij echter als werk in uitvoering, de tekst zal naar aanleiding van verschillende ervaringen worden aangepast en aangevuld.

Over Buurtpower

Werkgroep Buurtpower is ontstaan vanuit de wens om meer Middellanders bij Mooi Mooier Middelland te betrekken. In 2016 bleek het grootste deel van de bewoners nog niet bereikt te zijn. Bovendien waren bewonersgroepen zoals ouderen, jongeren, bepaalde etnische groepen en mensen met een lage opleiding en een laag inkomensniveau nauwelijks vertegenwoordigd binnen werkgroepen en onder bezoekers van wijkvergaderingen.



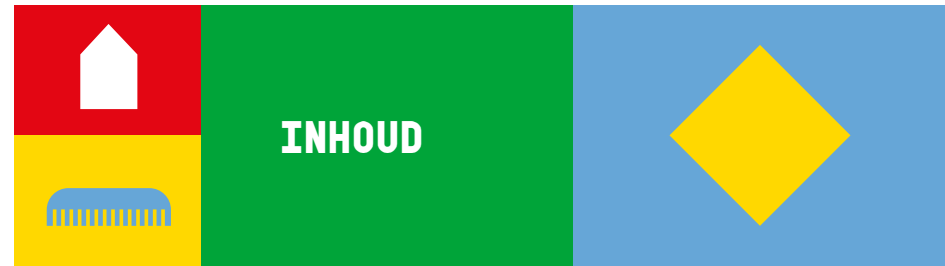
Aan een aantal bewoners met kennis, kunde en ervaring* op dit terrein werd gevraagd een methodiek te ontwikkelen om Middelland mooier te maken, samen met zoveel mogelijk Middellanders die bovendien wat betreft achtergrond, sociale klasse en cultuur een afspiegeling zijn van de wijk.

Met Buurtpowerft MMM een middel in handen om de bewonersgroep van een gebied in kaart te brengen en te versterken in buurten waar nog weinig aanknopingspunten voor verbetering zijn. De aanpak Buurtpower bestaat uit vier fases en levert een actieplan op met sociale impulsen die voor bewoners een springplank voor activering en ontwikkeling kunnen zijn. In geval van een fysieke verbetering biedt het actieplan handvatten voor het planproces waarbij bewoners op een actievere manier betrokken worden.

Het begrip 'Buurtpower' is dus niet alleen de naam van de werkgroep maar staat ook voor de sociale aanpak van een plein, plek of buurt in het kader van MMM.

Hoe de gereedschappen gebruikt worden, zal verschillen aangezien elke buurt of plek weer anders is. Deze handleiding helpt om de optimale combinatie samen te stellen. De beschrijving van de gereedschappen is zoveel mogelijk op dezelfde manier opgebouwd om er gemakkelijk doorheen te lezen en te helpen bij het maken van de juiste keuze.

*Samenstelling van de werkgroep Buurtpower: Said Tazgui (Ettaouhid), Marjolein Roelfsema (Thuis in West), Jan Maas, (bewoner Middelland), Nel ten Boden (bewoner Middelland en schrijver van de Gereedschapskist) aangevuld met Ineke Palm, (Gebiedscommissie Delfshaven), Marlies Pfaff en Najah El Mahdaoui (Gemeente Rotterdam) en Bart Groot Koerkamp (Zowel Delfshaven).



1. Over de methode Buurtpower	9
2. Gereedschappen te gebruiken voorafgaand aan gesprekken met bewoners	13
2.2 Afstemming met een fysiek verbeteringsproces	15
2.3 Gesprekken met stakeholders en sleutelpersonen	16
2.4 Communicatie via Facebook met betrokken personen over de voortgang van het proces	20
2.5 Introductie aan bewoners	22
3. Observeren en gereedschappen voor het benaderen van bewoners	23
3.1 Rondje buurt	23
3.2 Enquêteren	25
3.3 Mag ik u wat vragen?	30
3.4 Diepte gesprekken	31
3.5 Groepsgesprekken	34
3.6 Aanschuif- en inloopbijeenkomsten voor bewoners ten behoeve van het fysieke proces	37
4. Ondersteunende gereedschappen	40
4.1 Leven op het plein	40
4.2 Leven in de buurt	43
4.3 Voor de Buis	44
4.4 Investeringspel	46
5. het beeld van de bewonersgroep als basis voor het ontwikkelen van een actieplan en draaiboek	47
Bijlage: Ervaringen opgedaan in testgebied Joh. de Vouplein en omgeving	49
Bijlage: Voorbeeldvragenformulier	56



Beschrijving van de kenmerken van de aanpak

De Buurtpower-methodiek is gebaseerd op een professionele onderzoeksmethode die wij toepasbaar hebben gemaakt voor MMM in het kader van co-creatie. Projectleiders van de werkgroepen van MMM kunnen hier (eventueel na een training gevolgd te hebben) zelfstandig mee werken. Ook kunnen zij in de toepassing, wanneer hier behoefte aan is, een beroep doen op de werkgroep Buurtpower.

Hieronder vatten wij de methode puntsgewijs samen.

1.

Professionals en vrijwilligers trekken samen op in de uitvoering.

Bij MMM draait alles om co-creatie: de MMM werkgroepen bestaan daarom altijd uit een combinatie van professionals en vrijwilligers. Deze situatie geldt dus ook bij de inzet van Buurtpower. Onder leiding van een projectleider (met kennis, kunde en ervaring) vervullen leden van de werkgroep en andere vrijwilligers, aangevuld met professionals van relevante organisaties een rol in de uitvoering.

2.

Flexibiliteit en inzetbaarheid

Buurtpower kan voor meerdere doeleinden worden ingezet. In de keuze en toepassing van het gereedschap wordt bijvoorbeeld rekening gehouden met situationele verschillen in buurten en op plekken.



Zo kan Buurtpower worden uitgevoerd in delen van de wijk als er sprake is van een omvangrijke fysieke opknapbeurt. Maar ook als hier geen sprake van is. Stukken gereedschap kunnen zowel buurtbreed als wijkbreed gebruikt worden. Een voorbeeld van de laatste is, als je aandachtsgroepen wilt benaderen die verspreid over de wijk wonen. Het actiegebied is dan de hele wijk of een groot deel ervan. Voorbeelden van aandachtsgroepen zijn: Jongeren, senioren en opvoeders.

Ons advies is om voor het creëren van draagvlak voor een fysieke opknapbeurt, niet uit te gaan van een vaste bewonerskern die als vertegenwoordiging van de buurt optreedt. En in deze hoedanigheid het proces volgt en plannen becommentarieert. Dit is in de praktijk, in delen van de wijk met grote diversiteit onder bewoners, nauwelijks te realiseren en levert geen plan op met voldoende draagvlak onder de bewoners.

Het is beter om met behulp van verschillende gereedschappen individuele reacties in de buurt te verzamelen en daarnaast bewoners in staat te stellen om kennis te nemen van ideeën en wensen van medebewoners. Uit ervaring is gebleken dat dit bijzonder waardevolle en toepasbare informatie oplevert.

3.

Het in kaart brengen van de bewonersgroep

In een actiegebied voor Buurtpower spreek je bewoners uit verschillende groepen (etniciteit, leeftijd en sekse) aan en laat je hen op vragen reageren. Dit om een afspiegeling van de buurt te krijgen. Het doel is om hen te vertellen over MMM, hen beter te leren kennen en om hun beleving van het leven in de buurt op te tekenen. Je gaat op zoek naar wat nodig is om hun betrokkenheid bij MMM te vergroten. Ook kijk je naar wat er nodig is om de sociale cohesie en de leefbaarheid in de buurt te versterken. Reacties van bewoners houd je vervolgens systematisch bij en vertaal je naar een actieplan voor een sociale opknapbeurt en een draaiboek voor de uitvoering hiervan.

Wanneer er sprake is van een fysieke opknapbeurt, wordt in het actieplan ook meegenomen, wat nodig is om bewoners te betrekken wwbij het planproces. En welke voorwaarden er nodig zijn voor een goed gebruik van de voorziening die tot stand wordt gebracht.

4.

Groot bereik door toegankelijk te zijn en de tijd te nemen.

In buurten waar MMM nog niet geworteld is, valt op dat een aanzienlijk deel van de bewoners in eerste instantie het gesprek niet wil aangaan. Dit kan komen vanwege een bepaalde schroom of wantrouwen. Door vaak en lang in de buurt rond te lopen en toegankelijk te zijn, bied je hen de mogelijkheid om op deze beslissing terug te komen en alsnog het contact aan te gaan.

Het feit dat bewoners tijdens het verzamelen van informatie ervaren dat er aandacht voor hen is en doordat ze ook met elkaar in gesprek worden gebracht, kan al tot gevolg hebben dat er meer betrokkenheid op elkaar en op de omgeving ontstaat.

5.

Buurtpower, een onvoorspelbaar werkproces

Omdat geen enkele buurt hetzelfde is, kan bij aanvang van de uitvoering niet precies worden gezegd hoe het gereedschap wordt

ingezet. Je zet de eerste stap op basis van het voorlopige beeld van de bewonersgroep, dat is opgemaakt naar aanleiding van gesprekken met stakeholders en sleutelpersonen. Effecten hiervan bepalen de volgende stap en zo verder.

6.

Het in beeld brengen van de bewonersgroep in vier fases/onderdelen:

1. Gesprekken met stakeholders en sleutelpersonen

Op basis van deze gesprekken stel je de grenzen en, zoals al aangegeven, het voorlopige beeld van de bewonersgroep van het actiegebied vast en formuleer je thema's en vragen voor de bewonersbenadering.

2. De basis voor de bewonersbenadering

Het voorlopige beeld dient als onderlegger voor het verdere onderzoek. Dat betekent dat de inhoud daarvan getoetst wordt met behulp van verschillende (ondersteunende) gereedschappen uit de Gereedschapskist.

3. Het formuleren van het beeld van de bewonersgroep

Op basis van de uitkomsten van het onderzoek uit punt 2, formuleer je vervolgens het beeld van de bewonersgroep opnieuw: in hoeverre klopte het voorlopige beeld, wat moet worden bijgesteld.

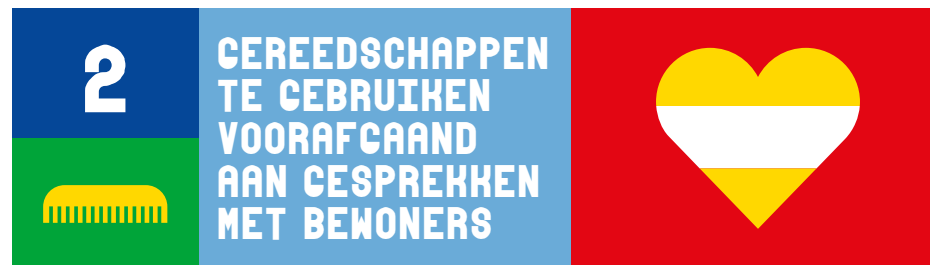
4. Het formuleren van een actieplan en draaiboek voor de uitvoering

Het opnieuw geformuleerde beeld van de bewonersgroep bevat kapstukken voor het actieplan voor de sociale opknopbeurt. In het actieplan beschrijf je de vervolgstappen, waarvoor je tenslotte een draaiboek maakt.

7.

Communicatie met stakeholders, sleutelpersonen en andere betrokkenen bij de uitvoering van het proces

Bij aanvang van het proces open je een besloten Facebookpagina die voor betrokkenen bij de uitvoering (stakeholders, sleutelpersonen, leden van de werkgroep), toegankelijk is. Zij kunnen het proces van A tot Z volgen en kunnen in de uitvoering van het actieplan een rol hebben.



Voordat je met bewoners aan de gang gaat, moet je de volgende voorbereidingen treffen:

1. HET BEPALEN VAN HET ACTIEGEBIED

In welk deel van de wijk ga je aan de slag en waarom. Om welke straten en straatdelen gaat het?

2. AFSTEMMING MET DE FYSIEKE OPKNAPBEURT

als daar sprake van is.

3. CONTACT LEGGEN MET STAKEHOLDERS EN SLEUTELPERSONEN

om hen op de hoogte te stellen van wat gaat gebeuren, en om hun beeld te horen van de bewonersgroep die in kaart wordt gebracht.

4. HET REGELEN VAN DE COMMUNICATIE

tijdens de uitvoering met partijen/personen die daarbij betrokken zijn.

5. INTRODUCTIE AAN BEWONERS

Bepalen op welke wijze bewoners er kennis van gaan nemen dat de sociale opknopbeurt plaats vindt, en wat daar de bedoeling van is.

In dit hoofdstuk beschrijven wij vijf gereedschappen die je bij de hierboven genoemde voorbereidingen kunt gebruiken.



◆ 2.1 HET BEPALEN VAN HET ACTIEGEBIED

Doel:

Vaststellen waar de sociale opknopbeurt wordt uitgevoerd.

Om dit te doen, stel je jezelf de volgende vragen:

1. Vragen die een indicatie geven van het gebied waar een sociale opknopbeurt nodig is:

- In welke delen van de wijk is de betrokkenheid van bewoners bij MMM minder?
- Hoe is de spreiding van actieve bewoners, in welke delen van de wijk is dit minder?
- Waar is sprake van overlast en in welke vorm? Waar is sprake van aanzienlijke verstoring van het woongenot?
- Hoe was in de afgelopen 2 jaar de spreiding van aanvragen voor de Initiatieven subsidie van de gebiedscommissie. In welke delen van de wijk zijn minder initiatieven met een goed draagvlak in de buurt?
- In welke delen van de wijk verdient het beheer van de buitenruimte extra aandacht omdat bewoners er zelf minder aan doen?
- Waar is sprake van leegstand/ verpaupering van panden?
- Waar worden fysieke opknopbeurten uitgevoerd en is er reden om in diezelfde omgeving een sociale opknopbeurt uit te voeren?
- Welk deel van de wijk zou volgens de gebiedsorganisatie prioriteit hebben?

2. Als duidelijk is in welk deel van de wijk je aan de slag gaat, is van belang de exacte grenzen van het actiegebied vast te stellen, waarbij je de volgende vragen kunt gebruiken:

- Welke straten en straatdelen horen bij het actiegebied voor Buurtpower en waarom?
- Hoeveel bewoonde woningen staan er in het actiegebied?
- Waar is globaal sprake van sociale woningbouw, particulier verhuur of eigenaar-bewoners?
- Zijn er binnen het actiegebied straten of straatdelen die zich onderscheiden van andere straten/ straatdelen, zo ja welke en waarom?
- Als er sprake is van een actiegebied voor een fysieke opknopbeurt, is het actiegebied daarvan voor Buurtpower hetzelfde of groter, of kleiner en waarom?
- Is het haalbaar om binnen het gebied waaraan gedacht wordt veel bewoners te bereiken, met behulp van de beschreven gereedschappen, binnen de beschikbare tijd en met de beschikbare mensen?

Taakverdeling tussen vrijwilligers en professionals:

- De projectleider neemt het initiatief om met de werkgroep de grenzen van het actiegebied te bepalen.
- Uitzoekwerk wordt verdeeld.
- De verzamelde informatie wordt bij elkaar gelegd en beoordeeld.
- Projectleider en vrijwilligers bepalen samen de grenzen van het actiegebied.
- De projectleider communiceert hierover in het projectleidersoverleg.



2.2 AFSTEMMING MET EEN FYSIEK VERBETERINGSPROCES

De fysieke en sociale opknopbeurten kunnen zowel los van elkaar als op elkaar afgestemd, worden uitgevoerd. Het laatste maakt het mogelijk om bewoners als team tegemoet te treden. Het is belangrijk om voor aanvang van de uitvoering hier met elkaar duidelijke afspraken over te maken.*

Wanneer kies je ervoor om samen op te trekken?

- Als voor de fysieke opknopbeurt de inschatting is gemaakt dat de methode Buurtpower meer kans biedt op een plan met voldoende draagvlak onder bewoners.
- Als beide processen goed op elkaar af te stemmen zijn en elkaar versterken kunnen.

Om tot afstemming te komen, zijn de volgende vragen relevant:

- Wat is de meerwaarde die de afstemming moet opleveren?
- Wat zijn de grenzen van beide actiegebieden?
- Hoe verhouden de plannings van beide opknopbeurten zich tot elkaar? Is, wanneer nodig, aanpassing mogelijk?
- Welke Buurtpower gereedschappen zijn nuttig/gewenst voor de fysieke opknopbeurt en in hoeverre is voor de toepassing vanuit de werkgroep Buurtpower ondersteuning gewenst?
- Indien aan Buurtpower informatie van bewoners over het fysieke wordt gevraagd, wat betreft dat dan, wanneer is het aan de orde en (op welke wijze) kan Buurtpower hieraan tegemoet komen?*
- Op welke MMM begrotingspost drukt de eventuele inzet vanuit Buurtpower ten behoeve van de fysieke opknopbeurt (personeel en bijkomende kosten)? Dit kan per fase verschillen.
- In het geval dat voor de ondersteuning bij een fysieke opknopbeurt een (aanvullende) opdracht moet komen, hoe komt die tot stand (uitvraag, beoordeling offertes, opdrachtverstrekking)?

*Het samen optrekken kan betrekking hebben op een deel van het fysieke proces en de intensiviteit ervan kan per fase verschillen.



2.3 GESPREKKEN MET STAKEHOLDERS EN SLEUTELPERSONEN

Stakeholders zijn personen (professionals) die door hun organisatie betrokkenheid hebben met het actiegebied, zoals bijvoorbeeld: wijkteamleden en de wijkagent. Sleutelpersonen zijn vertegenwoordigers van nabijgelegen Huizen van de Wijk en actieve bewoners. Je maakt op basis van gesprekken, een inventarisatie van beelden en inzichten van deze personen over de bewoners van het actiegebied.

Doel:

- Bekendheid geven aan professionals en sleutelpersonen over de start van de bewonersbenadering en wat daar de bedoeling van is. Zij kunnen ook weer een rol spelen bij de uitvoering van het actieplan en het draaiboek die worden gemaakt.
- Het bevragen van professionals en sleutelpersonen is een goede eerste stap om de bewoners en bewonersgroepen van het actiegebied in kaart te brengen. Bovendien kun je je eigen beelden en inzichten toetsen aan anderen die verstand hebben van het actiegebied.

De, via deze gesprekken verkregen, informatie is een goede basis voor de keuze hoe bewoners worden benaderd. Bijvoorbeeld: welke thema's en welke vragen worden aan de orde gesteld en met welke gereedschappen.

Omschrijving:

Stap 1: Inventarisatie

Eerst inventariseer je welke stakeholders / sleutelpersonen betrokken zijn bij het actiegebied en maak je een lijst met hun namen, organisaties en contactgegevens.

Stap 2: Planning gesprekken

Benader hen vervolgens via email of telefoon en informeer hen over de aanleiding, de werkwijze en het doel van je gesprek, zodat zij zich kunnen voorbereiden. Bevestig de afspraak per mail (datum, tijdstip en locatie).

Inhoud van de gesprekken:

1. Licht nogmaals toe wat tijdens het maken van de afspraak is verteld.
2. Noem de straten en de pleinen/plekken die het actiegebied vormen.
3. Achterhaal in welke mate de gesprekspartner of de organisatie waar de gesprekspartner voor werkt, betrokken is bij de bewoners van het actiegebied.
4. Maak een inventarisatie van de beelden, inzichten en vragen van de gesprekspartner met betrekking tot de bewoners en bewonersgroepen van het actiegebied.
5. Maak afspraken over eventueel aan te leveren verdere informatie door de gesprekspartner (wat, wanneer) en over verdere betrokkenheid bij het proces.
6. Relevante vragen die gesteld kunnen worden:
 - a. Wat is het bereik van de organisatie van de gesprekspartner in het actiegebied?
 - b. Welke thema's en zaken spelen er in het actiegebied zoals bijvoorbeeld schuldenproblematiek, opvoedingsproblemen, overlast en wat is daar voor ontwikkeling in (afname, toename, welke groepen).
 - c. Hoe wil de gesprekspartner betrokken blijven bij het proces? Bijvoorbeeld via berichten over de voortgang of meelezen op de besloten FB pagina, als die er is.

Stap 3: Verwerking en rapportage

Maak aantekeningen en werk deze uit. Het beeld wat ontstaan is uit de gesprekken met de professionals en de sleutelpersonen wordt als voorlopig beeld van de bewonersgroep van het actiegebied geformuleerd en gedeeld met de gesprekspartners en de leden van de werkgroep.

Stap 4: Als de gesprekken zijn afgesloten, haal je uit de opbrengst thema's die relevant zijn om bewoners op te bevragen.

Taakverdeling tussen vrijwilligers en professionals:

- De projectleider kan de uitvoering geheel zelf doen of een gedeelte delegeren aan vrijwilligers met, bij voorkeur, HBO werk- en denkniveau.
- Vrijwilligers kunnen bijvoorbeeld het benaderen en de planning van gesprekken voor hun rekening nemen. Ook kun je de gesprekken door vrijwilligers laten doen met behulp van een helder geformuleerd format.

Instructie van vrijwilligers:

- Hierbij geef je informatie over het onderzoek en uitleg over de werkwijze. Ook maak je concrete werkafspraken over taakverdeling, planning en communicatie.

Bijkomende kosten:

- Wanneer gewenst kan een passende vrijwilligersvergoeding worden verstrekt afhankelijk van de rol van de vrijwilliger. Dit kan bijvoorbeeld ook in de vorm van een tegoedbon.



2.4 COMMUNICATIE VIA FACEBOOK MET, BIJ DE UITVOERING BETROKKEN PERSONEN OVER DE VOORTGANG VAN HET PROCES.

Doel:

Je bevordert hiermee de kwaliteit van de uitvoering en stimuleert enthousiasme en betrokkenheid door intern goed te communiceren en iedereen juist en op tijd te informeren.

Doelgroep:

Dit zijn leden van de werkgroep, betrokkenen bij de fysieke opknopbeurt (projectleider, gebiedsnetwerker), vrijwilligers, stakeholders en sleutelpersonen.

Waarom de keuze voor Facebook?

- De mogelijkheid bestaat een besloten (alleen voor de doelgroep zichtbare) pagina te openen.
- Facebook is gebruikersvriendelijk. Bovendien hebben veel mensen een account en weten dus hoe het werkt.
- Betrokkenen die voor dit doel niet met hun privé account willen werken, kunnen onder een andere naam een account aanmaken waarmee zij op de pagina worden ingevoerd.
- Facebook biedt de mogelijkheid om berichten te plaatsen die voor alle mensen, die op de pagina zijn ingevoerd, te lezen zijn en waarop gereageerd kan worden. De beheerder van de pagina kan zien wie berichten gelezen heeft en wie van de inhoud op de hoogte is.

Omschrijving:

Eerst stel je een beheerder van de pagina aan. Dit kan de projectleider zijn of een andere, goed ingevoerde persoon (vrijwilliger of professional).

De beheerder opent een besloten Facebookpagina en spreekt met de betrokken personen af, dat zij worden ingevoerd. Dit gebeurt bij de start van de gesprekken met stakeholders en sleutelpersonen. Betrokkenen moeten een FB account hebben en op FB "vrienden" van de beheerder van de pagina zijn.

Zorg vrijwel dagelijks voor berichten over de voortgang van het proces en met sfeerbeelden uit de buurt. Denk bij sfeerbeelden aan een kort verslag van een gesprek met een bewoner die opvallende uitspraken doet of juist een vaak gedeelde mening laat horen. Of beschrijf bijvoorbeeld hoe kinderen uit de buurt bij het proces betrokken zijn.

De beheerder neemt het voortouw in de communicatie. Zorg dat berichten kort en duidelijk zijn. De leden van je besloten FB pagina bestaan uit 2 groepen: mensen die meebeslissen in het proces zoals leden van de werkgroep, en mensen die alleen meelesen om geïnformeerd te blijven.

Ons advies is om op FB geen inhoudelijke discussies te voeren die alleen de werkgroep aangaan. Doe dit bijvoorbeeld via de mail of tijdens een overleg. Ga op FB ook geen discussies aan met de stakeholders over onderwerpen waarover zij niet meebeslissen.

+ 2.5 INTRODUCTIE AAN BEWONERS

In actiegebieden waar de etnische diversiteit onder bewoners groot is, krijg je vrijwel zeker te maken met bewoners die het Nederlands slecht, of niet beheersen. Zij begrijpen schriftelijke informatie niet en daarom is het beter om mondeling met hen te communiceren, bij voorkeur in hun eigen taal.

Het is altijd goed om via een flyer of brief aan de bewoners kenbaar te maken dat in een bepaalde periode gesprekken in de buurt worden gevoerd. Houd er echter rekening mee, dat veel bewoners deze flyers niet zullen (kunnen) lezen. Ook kan de informatie vervormd worden omdat bewoners er onderling over praten en het aan elkaar doorgeven. Het is daarom van belang om bij 'face to face' – contacten zelf steeds in begrijpelijke woorden uit te leggen wat MMM is, waarom bewoners benaderd worden en wat er gebeurt met informatie die mensen geven. Zorg ook dat alle mensen die ingeschakeld worden in de contactlegging met bewoners, hetzelfde vertellen.

Een introductie kan zijn:

- “Ik ben van Mooi Mooier Middelland, kortweg MMM, dat is een samenwerkingsverband van de gemeente, bewoners en ondernemers in de wijk.” Nb: als je bewoner bent, zeg dat dan, want onze ervaring is dat dit de drempel om in gesprek te gaan, kan verlagen.
- “Het gemeentebestuur heeft veel geld gereserveerd voor MMM en wil dat zoveel mogelijk bewoners betrokken zijn bij het maken van plannen en bij de uitvoering daarvan.”
- “Er is een groep van circa 200 burens die nu meepraat over plannen en betrokken is bij de uitvoering. Maar veel burens weten er nog niet van, houden niet van vergaderen of zijn niet met vergaderen bekend. Dus we komen de buurt in en naar de mensen toe. We bellen aan en spreken aan op straat en willen met u kennis maken en van u horen hoe u over de buurt denkt.”
- “Met de reacties van de mensen maken we een plan voor sociale verbeteringen in de buurt, waar we de bewoners over informeren. Ook willen we de bewoners bij de uitvoering hiervan betrekken.”
- “Mag ik u een paar vragen stellen?”



Dankzij de gesprekken met stakeholders en sleutelpersonen en, wanneer daar sprake van is, het overleg met de projectleider van de fysieke opknappbeurt, beschik je over relevante thema's die de basis vormen voor vervolgstappen. In dit hoofdstuk beschrijven wij gereedschappen die gebruikt kunnen worden bij het verder in kaart brengen van de bewonersgroep. Eén stuk gereedschap kun je gebruiken bij het observeren in de buurt, de andere vijf bij het benaderen van bewoners.

3.1 RONDJE BUURT

Doel:

Het Rondje Buurt draagt bij aan het in kaart brengen van de bewonersgroep in het actiegebied en geeft een beeld van de wijze waarop deze gebruik maakt van de openbare ruimte.

Omschrijving:

Allereerst bepaal je in welke periode je gaat observeren. Dit kan bijvoorbeeld de hele periode zijn waarin bewoners worden bevroegd of een deel daarvan. Door veel in de buurt te zijn, zorg je voor bekendheid en kom je gemakkelijker in gesprek met bewoners. Je kunt er voor kiezen om gedurende bepaalde periodes tijdens de uitvoering vaker of juist minder vaak in de buurt op straat te zijn.

Op basis van de thema's uit de gesprekken met stakeholders en sleutelpersonen maak je vervolgens een lijstje met aandachtspunten waarop gelet dient te worden. Om observaties goed te registreren,



maak je een format. Loop regelmatig op verschillende dagen en tijdstippen door het actiegebied en noteer wat de indrukken zijn, gebruik daarvoor de format als leidraad.

Neem aan het eind van de periode de dingen die zijn opgevallen mee in de analyse van de bewonersgroep in het actiegebied. Wanneer nodig of gewenst kun je tussentijds actie ondernemen om bepaalde vormen van overlast te rapporteren of om in contact te treden met het sociaal wijkteam of de wijkverpleging als iemand aandacht/ hulp nodig heeft.

Voorbeelden van aandachtspunten zijn:

- a. In hoeverre is de openbare ruimte een ontmoetingsplek, op welke plekken vinden die ontmoetingen plaats en wie ontmoeten elkaar?
- b. Op welke wijze maken bewoners gebruik van de openbare ruimte, bijvoorbeeld: spelen, parkeren, zitten, praatje maken. Waar vinden deze activiteiten hoofdzakelijk plaats?
- c. Is er sprake van vervuiling, zo ja: op welke plekken, in welke vorm en wie zijn de veroorzakers?
- d. Ondernemen bewoners initiatief om zelf de buitenruimte schoon te houden en op te fleuren?
- e. Is er toezicht op kinderen en welke leeftijd hebben de kinderen die zonder toezicht buiten zijn?
- f. Wie houden er toezicht? Zijn dat ouders of oudere kinderen, zo ja:

- hoe oud zijn die kinderen? Houden volwassen buurtbewoners die niet de ouders zijn ook een oogje in het zeil?
- g. Spreken bewoners elkaar aan op het gebruik van de buitenruimte, zo ja: op welke wijze gebeurt dit?
- h. Gebruiken mensen die niet in het actiegebied wonen de openbare ruimte, zo ja: op welke manier?

Wanneer te gebruiken?

Dit gereedschap wordt ingezet als de buitenruimte 1 van de thema's is waarop bewoners bevraagd worden.

Taakverdeling vrijwilligers en professionals

In de meeste gevallen stellen de professionals en de vrijwilligers samen het aandachtspuntenlijstje op. Zij bespreken de indrukken gezamenlijk en trekken conclusies. De professional verwerkt deze in een bredere analyse. De observaties kunnen ook heel goed met de juiste instructie door vrijwilligers worden gedaan.



3.1 ENQUETEREN

Doel:

Via enquêtes breng je de bewoners en bewonersgroepen van het actiegebied verder in kaart. Ook is het de bedoeling om Mooi Mooier Middel-land bij zoveel mogelijk bewoners onder de aandacht te brengen.

Omschrijving, randvoorwaarden om te kunnen beginnen:

- Je hebt het actiegebied en de doelgroep vastgesteld.
- De vragen hebben betrekking op thema's die voor het actiegebied en de doelgroep relevant zijn. Deze thema's heb je in een eerder stadium vastgesteld op basis van de gesprekken met professionals en sleutelpersonen.
- Je houdt rekening met privacyregelgeving en enquêteurs worden hierop getraind.
- Maak de bewoners die worden aangesproken attent op voor hen relevante vervolgstappen in het proces.



Aanpak:

Vorbereiding

- Het is belangrijk om te weten dat het registreren en delen van namen en adressen vanwege de privacy wetgeving niet samengaat met het registreren en delen van andere privacy gevoelige informatie. Alles mag worden gevraagd maar als naam en adres worden genoteerd mogen leeftijd, afkomst, inkomen en gezinssamenstelling niet worden genoteerd en gedeeld. Daarom worden geen namen en adressen genoteerd zodat antwoorden die worden gegeven wel genoteerd en gedeeld kunnen worden. Als het nodig is om vanwege de fysieke opknopbeurt namen en adressen te noteren van bewoners die daarover mee willen denken, doe dat dan op een apart formulier dat je kunt delen.
- Formuleer de vragen eenduidig, duidelijk en beknopt en zorg dat de vragen zoveel mogelijk kort beantwoord kunnen worden. Gebruik bijvoorbeeld ja- of nee- vragen of meerkeuzevragen. Of gebruik cijfers om waardering uit te drukken. Stel een beperkt aantal open vragen.
- Zorg dat de vragen op 1 A-viertje passen. Een pak papier schrikt mensen af, omdat ze denken dat de enquête dan heel lang gaat duren.
- Kopieer niet in 1 keer alle formulieren die je nodig denkt te hebben. Dit omdat het formulier soms tussentijds bijgesteld moet worden. Zo voorkom je dat je nodeloos papier verspilt.
- Stel de bewoners van tevoren op de hoogte via een flyer of een bewonersbrief.

Uitvoering

- Organiseer als start van de enquêteperiode een enquêtedag, waarop met een hele groep de buurt in wordt gegaan. Om bewoners te trekken, is het een goed idee om deze dag te combineren met een activiteit zoals bijvoorbeeld 'Leven in de Buurt', zie pag. 21
- De ervaring leert dat aanspreken op straat gemakkelijker is dan aanbellen. Zoek dus van tevoren uit wanneer er relatief veel mensen op straat zijn. Vaak is dat tussen 15.00 uur en 18.00 uur. Bel niet aan voor 10.00 uur in de ochtend en ook niet als de duisternis invalt omdat dan vaak niet wordt open gedaan.
- Als er niet wordt open gedaan, wordt het huisnummer genoteerd en wordt later, of op een andere dag nog een keer een poging gedaan. Beperk het aantal pogingen om iemand te bereiken want blijven aandringen, kan irritatie opwekken.
- Als iemand wil meewerken maar zich niet goed in het Nederlands kan uitdrukken, schakel dan een tolk in. Dit kan een familielid of buur zijn of een collega – enquêteur. Vaak regelen bewoners dit zelf omdat men gewend is elkaar te helpen of om op iemand een beroep te doen.
- Voor het enquêteren is het niet noodzakelijk om de woning binnen te gaan. Laat de bewoner bepalen waar het gesprek plaatsvindt.
- Om herkenbaar te zijn in de buurt draagt de enquêteur een hesje met MMM logo. Ook heeft hij of zij een clipboard met hierop de vragenformulieren en een pen.
- De enquêteur heeft duidelijke instructie ontvangen over de context van de enquête, de relevantie van de vragen en de wijze waarop hij/zij zich introduceert. Hij/zij moet weten hoe om te gaan met het clipboard en het formulier en de vragen kennen. Ook dient de enquêteur te weten wat de vervolgstappen zijn en wat te doen als de



bewoner melding maakt van persoonlijke problemen.

- De enquêteur stelt zich voor (moet zich kunnen identificeren) en laat het logo van MMM zien door bijvoorbeeld het hesje of via een sticker of via het vragenformulier.
- Bij de introductie wordt de bewoner uitgelegd wat Mooi Mooier Middelland is en wat de bedoeling is van de enquête.
- Aan het einde van het gesprek wordt de bewoner ingelicht over de vervolgstappen en de eerstvolgende wijkvergadering.
- De bewoner wordt in de gelegenheid gesteld kwesties aan te kaarten waar niet naar gevraagd wordt.
- Wanneer de bewoner persoonlijke problemen aan de orde brengt, wijst de enquêteur hem op de mogelijkheid om een hulpverlener in te schakelen. Dit kan indien gewenst via de projectleider. Hulpverleners worden vooraf op de hoogte gesteld van het enquêteren en dat mensen eventueel doorverwezen worden.
- De ervaring leert dat bewoners je soms attenderen op een buur die opmerkelijk gedrag vertoont. Meld dit aan de projectleider en ga hier discreet mee om.

Vraagstelling

De vragen die je stelt, worden bepaald door de specifieke situatie. Een vraag over MMM is vanzelfsprekend. Kent iemand MMM? Is iemand wel eens op een wijkvergadering geweest? Weet iemand van activiteiten in het kader van MMM in de eigen buurt?

Andere vragen kunnen gaan over:

- De binding met, en de waardering van de eigen buurt: Hoe lang woont iemand er? Waarom is die persoon hier komen wonen? Hoe waardeert iemand de buurt? Wat ziet die persoon liever anders?
- Hoe waardeert men het samenleven met burens in de portiek /straat.
- Concrete plannen in het kader van MMM (zoals bijvoorbeeld het opknappen van een plein): weet iemand er al van? Wil iemand hier bij betrokken zijn?

Taakverdeling vrijwilligers en professionals

Als projectleider ben je verantwoordelijk voor:

- de werving van de enquêteurs;
- de instructie aan de enquêteurs;
- de keuze van de vraagstellingen en de formulering daarvan, al dan niet in samenwerking met vrijwilligers;
- het regelen van het contact met de hulpverlening;
- de zorg voor de financiën en voor de noodzakelijke attributen;
- de organisatie van ondersteunende activiteiten zoals bijvoorbeeld Leven in de Buurt. Dit in samenwerking met vrijwilligers;
- de verzorging van een pauzeplek en eten/drinken voor de enquêteurs;
- de leiding over het enquêteren.

De vrijwilligers dragen op basis van afspraken met de projectleider bij aan de organisatie van het enquêteren en kunnen zelf enquêteur zijn.

Bijkomende kosten:

- de hesjes, de clipboards en de pennen;
- vrijwilligersvergoedingen;
- eten / drinken;
- de organisatie van ondersteunende evenementen / activiteiten.

3.3 MAC IK U WAT VRACEN?

Doel:

Met dit gereedschap kun je op een effectieve en laagdrempelige manier met bewoners in gesprek gaan.

Omschrijving:

Ga de straat op en naar punten waar bewoners komen. Wees daar aanspreekbaar en spreek bewoners aan, zonder een clipboard en formulier te gebruiken. Aantekeningen worden achteraf op een daarvoor gemaakte format gemaakt.

- De bewoner kan een kwestie aansnijden die voor hem of haar van belang is waarop wordt doorgevraagd. Maar de medewerker kan zelf thema's aan de orde stellen waarover geënuquëteerd wordt bijvoorbeeld aan de hand van wat op straat te zien is.
- De medewerker stelt zich voor en zegt van MMM te zijn en wat de aanleiding is waarom men in de buurt bewoners aanspreekt.
- De duur van het gesprek en de mate van diepgang kunnen verschillen en zijn afhankelijk van wat de bewoner wil.

Wanneer voor deze aanpak kiezen:

- Dit gereedschap is een aanvulling op andere gespreksmethodes die gebruikt worden. Omdat dit een informelere manier is, bereik je bewoners die afgeschrikt zouden worden bij benadering met een clipboard en een formulier of die de deur niet open doen voor een enquête.

Taakverdeling vrijwilligers en professionals:

- De projectleider geeft instructie en zorgt voor een format.
- Het aanspreken kan ook door vrijwilligers gebeuren.

3.4 DIEPTE GESPREKKEN

Doel:

Hiermee ga je meer diepgaand in gesprek over thema's waarover geënuquëteerd wordt.

Omschrijving:

- Dieptesprekken ontwikkelen zich tijdens het enquëteren.
- Als de bewoner de tijd neemt en door wil praten over een thema, wordt doorgevraagd.
- Het vragenformulier wordt aan het eind van het gesprek gebruikt om de bewoner te vragen of hij/zij nog iets wil opmerken over kwesties die nog niet aan de orde zijn geweest.

Wanneer voor deze aanpak kiezen:

- Wanneer een bewoner laat merken in te zijn voor een goed gesprek.
- In aanvulling op informatie die je ontvangt bij het enquëteren.

Te gebruiken vraagstellingen:

- In eerste instantie zijn dit de vragen die op het vragenformulier voor het enquëteren staan. Als het gesprek op gang is gekomen, reageer je met vragen n.a.v. wat de bewoner vertelt/aan de orde stelt.

Taakverdeling vrijwilligers en professionals:

- De projectleider treft voorbereidingen en geeft instructie aan de vrijwilligers.

Instructie vrijwilligers:

Hierin komen de volgende zaken aan de orde:

- Waarom we dit doen en wat willen we weten
- Het invullen van het formulier
- Effectief gedrag tijdens het gesprek, bijvoorbeeld de manier van vragen stellen en reageren, houding en lichaamstaal.
- Melden van personen die hulp nodig hebben of opvallend gedrag vertonen, informatie die over burens wordt gegeven die kan duiden op overlast of persoonlijke problemen.





3.5 GROEPSGESPREKKEN

Doel:

- Met dit gereedschap ga je meer diepgaand in gesprek over thema's waar bewoners over benaderd worden.
- Je neemt kennis van verschillende invalshoeken/meningen die bewoners met betrekking tot thema's kunnen hebben.
- Doordat deelnemers tijdens het gesprek elkaars mening/invalshoek horen en de achtergrond ervan, ontstaat meer onderling begrip.

Omschrijving:

1. Het gesprek kan spontaan ontstaan, bijvoorbeeld bij het aanbellen in een portiek waar meerdere bewoners getroffen worden. Op straat of op een bepaalde plek in de buurt waar veel mensen komen, zoals bijvoorbeeld voor de deur van de school.

Wanneer voor deze aanpak kiezen:

Als bewoners aangeven met elkaar in gesprek te willen gaan over een thema, of als dat gesprek spontaan ontstaat.

Tips:

- Als een bewoner niet mee wil doen, dring dan niet aan. Als een bewoner niet aan een groepsgesprek wil deelnemen, maar wel individueel zijn of haar verhaal wil doen, maak daar dan een afspraak voor.
- Leg uit wat er rond het thema dat aan de orde komt, speelt, verhelder misverstanden.

- Laat alle gesprekspartners aan het woord komen, maar deelnemers kunnen ervoor kiezen om een vraag aan zich voorbij te laten gaan.
- Men hoeft het niet eens te worden, meningen en de achtergrond daarvan formuleren en noteren, is voldoende.
- Maak korte aantekeningen die later worden uitgewerkt.

2. Zelf een gesprek organiseren, bijvoorbeeld door bewoners uit te nodigen waar al individueel mee gesproken is.

Wanneer voor deze aanpak kiezen:

In aanvulling op informatie die je ontvangt bij het enquêteren, als een thema om verdieping vraagt. Het gaat over onderwerpen waar geen besluit over genomen hoeft te worden.

Werkwijze:

- Groepsgrootte: 6 a 8 personen
- Ga bij een geselecteerd aantal bewoners persoonlijk langs om uit te nodigen en leg de bedoeling uit. Benoem heel duidelijk dat het geen discussie of besluitvorming betreft.
- Gekozen kan worden voor een homogene samenstelling, bijvoorbeeld vrouwen uit een bepaalde leeftijdsgroep, of bewoners die lang in de buurt wonen en de buurt door de jaren

heen hebben zien veranderen, of ouderen die rond moeten komen van een laag inkomen.

- Als het mensen betreft die slecht Nederlands spreken of schroom hebben om zich in een groep in het Nederlands te uiten, organiseer het gesprek dan in de eigen taal. Als het gaat om een enkeling terwijl de rest van de groep het Nederlands wel beheerst, dan regel je een tolk.
- Regel een, voor iedereen gemakkelijk te betreden ruimte in het actieggebied en koffie en thee.
- De gespreksleider stelt zich bij aanvang van het gesprek voor en leg de bedoeling uit.
- Laat iedereen zich voorstellen, naam en straat, woonduur, leeftijd, gezinssamenstelling en vraag of men de dag in de buurt doorbrengt.
- Werk in rondes.
Ronde 1: Stel 2 of 3 vragen die aan elke deelnemer worden voorgelegd (per vraag een rondje met antwoorden).
Haal uit de gegeven antwoorden overeenkomsten en verschillen zonder dat er discussie over wordt gevoerd.
Ronde 2: Elke bewoner krijgt ruimte om zijn of haar antwoorden toe te lichten door antwoord te geven op 'waaromvragen' die je erover stelt.
- Na alle antwoorden te hebben gehoord, krijgt elke bewoner de mogelijkheid om zijn of haar antwoord bij te stellen.
- Benoem vervolgens de opbrengst van het gesprek.
- Sluit het gesprek af.
- Maak een kort verslag zonder de namen van de deelnemers te noemen.

Taakverdeling:

- De projectleider maakt samen met relevante professionals en goed ingevoerde vrijwilligers een selectie van bewoners die hiervoor benaderd worden en onder zijn/haar leiding komen vraagstellingen tot stand.
- De projectleider, een andere professional of een goed ingevoerde vrijwilliger verzorgen de gespreksleiding.

- De gespreksleider kan ook tolken als dat nodig is en als die de gewenste taal spreekt.
- De projectleider rapporteert of deze taak wordt ondergebracht bij een (andere) goed ingevoerde vrijwilliger.

Instructie vrijwilligers:

De instructie heeft betrekking op:

- Hoe gedraag je je tijdens het gesprek, bijvoorbeeld je manier van vragen stellen en reageren, je houding en lichaamstaal.
- Informatie die nodig is om te krijgen omdat deze relevant is voor de bewonersgroep in het actieggebied. Dit, zodat erop doorgevraagd kan worden of om reacties te kunnen plaatsen.
Een voorbeeld hiervan zijn overlastkwesties die spelen en speelden. Of dingen waar bepaalde groepen bewoners mee te maken hebben, zoals bijvoorbeeld allochtone ouderen die op volwassen leeftijd naar Nederland gekomen zijn en daardoor een onvolledige AOW hebben en dus weinig te besteden. Of bewoners die slecht Nederlands spreken en daarom vaak schroom hebben om in het openbaar te spreken of om contacten aan te gaan.



3.6 AANSCHUIF- EN INLOOPBIJEENKOMSTEN TEN BEHOEVE VAN DE FYSIEKE OPKNAPBEURT

Als alternatief op de werkwijze met vergaderen en een vaste vertegenwoordiging van bewoners bij het maken van fysieke plannen, kun je tijdens het planproces voor een fysieke ingreep met enige regelmaat aanschuif- en inloopbijeenkomsten organiseren. Naast de aanschuif- en inloopbijeenkomsten kunnen ook andere gereedschappen uit de gereedschapskist gebruikt worden om informatie in te winnen ten behoeve van de fysieke opknapbeurt.

Doel:

Je ontwikkelt een plan met voldoende draagvlak onder bewoners van het fysieke actieggebied voor herinrichting van de openbare ruimte.



Aanpak:

- Kondig bijeenkomsten met een flyer in elke brievenbus aan.
- Zorg voor koffie, thee, fris en koekjes.
- Er zijn een aantal personen die samen met de projectleider van fysiek toelichting geven op schetsen en plannen, en kennis nemen van wensen en reacties van bewoners. Dit gebeurt 1 op 1 of in groepjes van 2 of 3 personen.
- Bewoners tolken, wanneer nodig, voor elkaar.
- Zorg bij mooi weer voor een picknicktafel buiten waaraan kan worden aangeschoven. In de winter of bij slecht weer richt je een ruimte voor dit doel in, waar men kan binnenlopen.
- Aanvangs- en sluitingsmoment zijn bekend, bewoners bepalen zelf wanneer zij van de gelegenheid gebruik maken om te komen en hoe lang ze blijven.
- Kinderen zijn welkom en kunnen ook reageren.
- Bij aanvang van de planvorming worden 3 uiteenlopende schetsen voorgelegd. Bezoekers kunnen aangeven welke schets het meest aanspreekt, maar kunnen ook een mix van het goede van drie schetsen maken.
- Stadsontwikkeling vertaalt de verzamelde wensen in een schets waar nog keuzemogelijkheden inzitten, die enige tijd later op dezelfde manier wordt voorgelegd.
- Ga na in hoeverre bewoners detailbetrokkenheid willen hebben met betrekking tot het maken van een schetsontwerp. Hier wordt in het verdere planproces rekening mee gehouden.
- Praat met bewoners over het beheer en het gebruik van de voorziening, check hierbij zorgvuldig of voor vormen van zelfbeheer

voldoende draagvlak/ animo is. Wanneer dit ontbreekt of onvoldoende is, ga dan op zoek naar andere oplossingen.

- Buurtpower kan, wanneer de eigen bewonersbenadering nog loopt, van dienst zijn bij het inwinnen van informatie van bewoners. Wat in het verdere planproces voor de fysieke opknopbeurt nog aan ondersteuning nodig is, wordt opgenomen in een actieplan en draaiboek. De projectleider van het fysieke is verantwoordelijk voor de implementatie hiervan. Buurtpower kan daarbij betrokken zijn.

Taakverdeling:

- Buurtpower adviseert de projectleider voor de fysieke opknopbeurt bij de benadering van bewoners.
- De projectleider voor de fysieke opknopbeurt is verantwoordelijk voor de voorbereiding en organisatie van inloop- en aanschuif-bijeenkomsten. Hij/ zij zorgt voor schetsen en vragen en voor informatie over het proces.
Hij/ zij geeft ook inhoudelijke instructie aan Buurtpower-mensen die assisteren bij het inwinnen van de informatie tijdens bijeenkomsten.

Kostenposten:

- Eventuele huur voor een ruimte of een picknick tafel en banken en voor consumpties.



In dit hoofdstuk beschrijven wij 4 gereedschappen die bedoeld zijn om de aandacht van bewoners op de bewonersbenadering te vestigen en om hen te stimuleren om met wensen en ideeën te komen voor de sociale opknapbeurt.

+ 4.1 LEVEN OP HET PLEIN

Doel:

'Leven op het plein' gebruik je om de bewonersgroep in kaart te brengen, het contact maken te vergemakkelijken en om reacties van bewoners te krijgen op enquêtes en verbeteringsplannen.

Wanneer te gebruiken?

Als het in het proces nodig is, om de aandacht van bewoners te trekken. Bijvoorbeeld als ondersteunende activiteit bij de start van het enquêteren of wanneer er een ontwerp of programma van eisen gepresenteerd wordt in het kader van de fysieke aanpak.

Omschrijving:

Bij 'Leven op het Plein' organiseer je een of meerdere low-budget activiteiten/evenementen in het actieggebied om bewoners aan te trekken en de MMM activiteiten daar bekend te maken en te promoten. Er wordt actief contact gezocht met de mensen die op het evenement af komen, tevens hebben zij de mogelijkheid om zelf contact te zoeken.

Werkwijze en aandachtspunten:

- Stel het programma inclusief begroting op.
- Het is de bedoeling dat het evenement voor iedereen toegankelijk is. Let dus op dat het programma en de uitstraling niet teveel gelinkt zijn aan een bepaalde, bijvoorbeeld etnische of culturele, groep.
- Trek vervolgens vrijwilligers aan, die bij voorkeur uit verschillende (etnische, culturele) groepen komen.
- Zorg dat de activiteiten een ondersteunend karakter hebben, dus bijvoorbeeld geen muziek maken als er nog gesprekken worden gevoerd. Kondig de activiteit.
- Kondig het van te voren aan door flyers te verspreiden.
- Het is een low-budget activiteit.
- Zorg voor een cadeautje/attentie voor de vrijwilligers.

Je kunt (een combinatie van) de volgende activiteiten organiseren:

• Koffiedrinken of ontbijten

Begin een enquête-dag of de presentatie van ontwerpen om een plek aan te pakken bijvoorbeeld door gezamenlijk in de buitenruimte te gaan zitten ontbijten/koffiedrinken. Het trekt de aandacht en bewoners kunnen gezellig aanschuiven.

• Een terrasje

Zet stoelen en (sta-) tafels op een bepaalde plek in de buurt neer, inclusief drankje en/of hapje, (beter geen alcohol) bijvoorbeeld op het plein. Dit is een gelegenheid voor bewoners om elkaar te ontmoeten en om vragenformulieren in te vullen. Ook kunnen er groepsgesprekken plaatsvinden in het kader van Buurtpower.

• Tafel

Zet een tafel buiten, waar ontwerpen en plannen op gepresenteerd worden en bewoners kunnen aanschuiven om mee te praten en input te geven. Zorg dat er een professional aanwezig is, die de plannen kan toelichten en vragen kan beantwoorden.

• Kinderactiviteit

Deze sluit aan bij Buurtpower en/of de fysieke aanpak van een plek of plein. Denk bijvoorbeeld aan straattekenen met bijpassend thema: 'teken je droomplein'.



- **Schoonmaakactie**

Bijvoorbeeld gezamenlijk het plein schoonvegen.

- **Optreden van talent uit de wijk**

Bijvoorbeeld: muziek maken, kinderen die zingen, een onbekende sport demonstreren, kunst van bewoners tentoonstellen.

- **Een quiz over de buurt organiseren.**

De quiz wordt geleid door een quizmaster; de vragen gaan over (de plannen voor) de buurt. Er zijn kleine prijsjes te verdienen.

Taakverdeling vrijwilligers en professionals:

- De projectleider/professional bepaalt de randvoorwaarden, geeft leiding/ instructie aan vrijwilligers en neemt, wanneer nodig, een deel van de uitvoering op zich.
- De vrijwilligers houden zich bezig met de voorbereiding en de uitvoering.

Bijkomende kosten:

- Materiaalkosten
- Stoelen en tafels
- Consumpties
- Vergoedingen/ presentjes voor vrijwilligers
- Vergoeding optredens (denk aan talent uit de buurt)
- Stroom



4.2 LEVEN IN DE BUURT

Doel:

'Leven in de buurt' wordt gebruikt om de bewonersgroep in kaart te brengen, het contact maken te vergemakkelijken en om reacties van bewoners te krijgen op enquêtes en verbeteringsplannen.

Wanneer te gebruiken?

Gebruik dit gereedschap op momenten in het proces waarin het nodig is, om de aandacht van bewoners te trekken. Bijvoorbeeld als ondersteunende activiteit bij de start van je enquête-periode of wanneer er een ontwerp of programma van eisen gepresenteerd wordt in het kader van de fysieke aanpak.

Waar te gebruiken:

In delen van de wijk/ het actiegebied waar geen plein is dat gebruikt kan worden voor Leven op het plein.

Omschrijving:

Bij Leven in de buurt organiseer je een kraampje met informatie in een straat, waar je met een groep enquêteert. Er is een statafel waaraan gesproken kan worden met bewoners die langskomen en waar enquêtes kunnen worden ingevuld. Er is koffie, thee, frisdrank en een versnapering. Geef bekendheid aan MMM, trek bewoners aan en biedt hen de mogelijkheid om zelf contact met iemand van de organisatie te zoeken.

Werkwijze en aandachtspunten:

- Maak met een flyer bekend dat er wordt geënuquêteerd en waarom, waar en hoe laat er een kraam in het actiegebied staat.
- Trek vervolgens vrijwilligers aan die bij voorkeur uit verschillende (etnische, culturele) groepen komen.
- Zorg voor voldoende mensen om de kraam te bemannen zodat tijdens de periode waarin de kraam in een straat staat, veel informatie binnen kan worden gehaald.
- Zorg dat de kraam er goed verzorgd uitziet en op tijd klaar staat.

Taakverdeling vrijwilligers en professionals:

- De projectleider/professional maakt met vrijwilligers afspraken en zorgt voor een draaiboekje voor de uitvoering.
- De vrijwilligers houden zich bezig met de voorbereiding en de uitvoering.

Kostenposten:

- Huur kraam of statafel
- Consumpties
- Drukwerk

🐟 4.3 VOOR DE BUIS

Doel:

‘Voor de buis’ gebruik je om de bewonersgroep in kaart te brengen, het contact maken te vergemakkelijken en om reacties van bewoners te krijgen op enquêtes en verbeteringsplannen. Bijkomend voordeel is, dat het de sociale cohesie onder bewoners kan versterken.

Wanneer te gebruiken?

Dit gereedschap zet je in op momenten in het proces waarin het nodig is, om de aandacht van bewoners te trekken. Bijvoorbeeld als ondersteunende activiteit terwijl al enige tijd wordt geënuquêteerd. Zodat bij bewoners die al bekend zijn, kan worden nagetrokken of het hen een leuk idee lijkt om samen naar een sportevenement te kijken. Te denken valt aan een voetbalkampioenschap of de afsluitingsceremonie van de Olympische spelen. Zijn zij hiervoor te porren, dan helpen ze mee om burens te enthousiasmeren.

Gebruik een evenement dat op de tv wordt uitgezonden om samen naar te kijken. Vooraf, in de pauze en na afloop kun je informatie kwijt en kan geënuquêteerd worden.

Zet een tv met een groot beeldscherm buiten op een plein of op een andere plek waar ruimte is, om stoelen voor te zetten. Zorg voor koffie, thee en frisdrank (geen alcohol) en versnaperingen, voor stoelen



en voor een tafel om informatiemateriaal op te leggen en om aan te enquêteren.

- De projectleider stelt vast wanneer de tijd rijp is om deze activiteit te organiseren.
- Hij/ zij maakt met vrijwilligers afspraken over de voorbereiding en de taakverdeling tijdens de bijeenkomst.

Kostenposten:

- Consumpties.
- Eventuele huur voor een TV/ beeldscherm en tafels en stoelen. w

4.4 INVESTERINGSSPEL

Dit gereedschap is ontwikkeld, en wordt uitgevoerd vanuit de MMM werkgroep Leefbaarheid.

Het spel wordt in 3 rondes per jaar gespeeld. Bewoners van Middel-land ontvangen per ronde in hun brievenbus een cheque ter waarde van tussen de 5 en 20 euro. Het geld kunnen zij inzetten ten behoeve van een investering in de wijk. Door samen te werken, kunnen zij bedragen stapelen en wensen en ideeën realiseren die aan daarvoor opgestelde criteria moeten voldoen. Er is van de werkgroep Leefbaarheid een spelleider die het spel stimuleert en in banen leidt.

Voor Buurtpower is dit spel interessant, omdat het informatie geeft over bewoners en hun behoeften en ideeën. In het kader van het investeringsspel ontwikkelen zich netwerkjes onder bewoners die bereid zijn te investeren in hun buurt. Dit draagt bij aan de doelstelling van Buurtpower om betrokkenheid, activiteit en sociale cohesie te bevorderen.

Het spel kan ook een rol vervullen in de aanloop van het in gebruik nemen van een voorziening in de buitenruimte. Wat willen bewoners (in zelf-beheer) gaan doen als de voorziening in gebruik genomen kan worden.

Taakverdeling:

- Projectleider Buurtpower en Spelleider Investeringsspel stemmen samen af hoe het spel in het actiegebied van Buurtpower onder de aandacht wordt gebracht en hoe informatie uit het spel beschikbaar komt voor Buurtpower.
- Vrijwilligers kunnen een rol vervullen in het onder de aandacht brengen van het spel, het stimuleren van netwerkjes en het naar voren brengen van wensen en ideeën.



Als de bewonersbenadering ten einde is, analyseer je de reacties van bewoners op de vragen die je hebt voorgelegd. Deze vragen waren opgesteld aan de hand van thema's die naar voren kwamen in gesprekken met stakeholders en sleutelpersonen, voorafgaand aan de bewonersbenadering.

Het beeld dat daardoor ontstaat, vormt de basis voor een actieplan voor de sociale opknopbeurt. Je werkt de punten uit het actieplan vervolgens uit in een draaiboek voor de uitvoering.

Om een goede analyse te kunnen maken, is het van belang dat antwoorden op de voorgelegde vragen per straat en straatdeel worden bijgehouden. Gooi dus niet de antwoorden van het hele actiegebied op een hoop. Verzamel vervolgens de antwoorden die de bewoners van die straat/ dat straatdeel hebben gegeven, per thema en vraag. Dus eerst een verdeling op straat/straatdeel vervolgens binnen die verdeling, een verdeling op thema en vraag.

In de analyse beschrijf je vervolgens de ontwikkelingen per straat / straatdeel en noem je het aantal personen dat heeft gereageerd. Tenslotte trek je conclusies die onderbouwd worden met percentages.

Wanneer er reden is om actie te ondernemen, neem je dit op in een actieplan dat uit 4 – 8 punten bestaat.

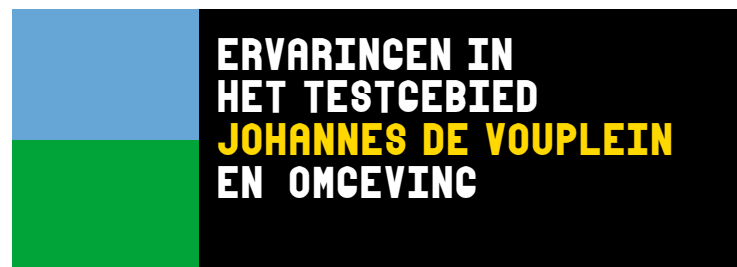
Elk actiepunt wordt vervolgens uitgewerkt in een draaiboek. Hierin staat wat er wanneer verwacht wordt, wie daarvoor verantwoordelijk

is, en wie erbij betrokken wordt (wijkpartijen) en wanneer de uitvoering moet plaats vinden.

Wijkpartijen kunnen worden aangesproken op reeds bestaande afspraken over het leveren van dienstverlening/ producten.

De projectleider Buurtpower (een professional met ervaring, kennis en kunde) is verantwoordelijk voor:

- Het systematisch bijhouden en verwerken van antwoorden van bewoners.
- Het maken en schrijven van de analyse.
- Het opstellen van het actieplan en het draaiboek voor de uitvoering en voor het presenteren daarvan in de werkgroep en binnen MMM.



Over het testgebied:

In het middengebied van Middelland wordt het Johannes de Vouplein opgeknapt, De uitvoering van Buurtpower en van de planontwikkeling voor de fysieke opknapbeurt, liepen in deze complexe buurt gedurende de startfase en de uitrol van het fysieke planproces tot eind 2016, gelijk op.

Bewoners kregen vanuit Buurtpower daarom ook vragen over de buitenruimte voorgelegd, reacties daarop gingen naar de projectleider van Stadsontwikkeling. Vanuit de werkgroep Buurtpower waren we op bijeenkomsten aanwezig waarop, vanuit Stadsontwikkeling met bewoners over de fysieke opknapbeurt gesproken werd.

Buurtpower hielp mee om reacties van bewoners in te nemen. Wij adviseerden de projectleider van Stadsontwikkeling bij het betrekken van bewoners, waarbij gebruik werd gemaakt van, in deze handleiding beschreven, stukken gereedschap.

Straten in het actiegebied voor Buurtpower (circa 450 bewoonde woningen):

- Van der Poelstraat
- Hendrick Sorchstraat
- Joh. de Vouplein
- Joost van Geelstraat
- Schietbaanlaan (het deel tussen de Heemraadssingel en de Claes de Vrieselaan)

Het actiegebied voor het fysieke proces is kleiner, het betreft een ruime cirkel om het Joh. de Vouplein. Het gaat om alle woningen met het adres Joh. de Vouplein. En alle woningen dichtbij, en met zicht op het plein, aan de van der Poelstraat en de Hendrick Sorchstraat.

Waarom voor Buurtpower wordt uitgegaan van een groter actiegebied:

1. De betrokkenheid van bewoners bij MMM in dit deel van de wijk was, voor aanvang van de uitvoering van Buurtpower, ook buiten het fysieke actiegebied heel beperkt.
2. Ook buiten de cirkel om het plein is sprake van grote diversiteit onder bewoners en veel van hen hebben nauwelijks tot geen aansluiting bij aanbod van voorzieningen en regelgeving waarop een beroep kan worden gedaan.
3. Er is, in alle straten van het grotere actiegebied van Buurtpower, sprake van een overlastverleden met verschillende vormen van overlast die lange tijd van grote invloed waren/ zijn op het woongefoel van bewoners.
4. In de Schietbaanlaan wordt ook een fysieke aanpassing uitgevoerd, de speelplek voor de Mariaschool wordt aangepast voor peuters. Dit gebeurt omdat het Joh. de Vouplein geschikt wordt gemaakt voor kinderen vanaf vier jaar. Jongere kinderen kunnen dan makkelijk onder de voet worden gelopen. In de Joost Van Geelstraat en in de Schietbaanlaan is de sociale structuur sterker dan in de andere straten, het leek de moeite waard om te onderzoeken of daar onder gezinnen met kinderen, bewoners waren die zich met het beheer en het gebruik van het plein willen bezig houden.

Onze ervaringen met de uitvoering van Buurtpower in de periode juli – december 2016:

Niet alle gereedschappen in de handleiding konden (volledig) worden uitgetest. Het betreft hier de gereedschappen die zijn bedoeld om voor reuring in de buurt te zorgen, zoals bijvoorbeeld Leven op het Plein, en daarmee de aandacht van bewoners te trekken en om hen te stimuleren om met wensen en tot plannen te komen. Dit had o.a. tot gevolg dat het relatief lang duurde voor bewoners de aandacht voor de buurt opmerkten en wat daarvan de bedoeling was.

Opgedane ervaringen:

1. Er was grote bereidheid onder stakeholders en sleutelpersonen om met ons in gesprek te gaan over hun beeld van de bewoners van het actiegebied.* Het beeld dat naar voren kwam, maakte duidelijk welke onderwerpen met bewoners besproken moesten gaan worden.

*Wij spraken met de gebiedsnetwerker, met medewerkers van Woonstad, de Mariaschool, het CJG, Zowel, de Vraagwijzer, het Wijkteam, de Politie en de Wijkverpleging en met vertegenwoordigers van 4 nabij gelegen huizen van de wijk en met een aantal actieve bewoners. In totaal hadden wij gesprekken met 19 personen.

2. Bij aanvang van de ronde met stakeholders en sleutelpersonen openden wij een besloten Facebookpagina, waar gedurende de uitvoering van Buurtpower dagelijks meerdere berichten op werden geplaatst. Aan stakeholders, sleutelpersonen, leden van de werkgroep en andere belangstellenden boden wij de mogelijkheid het proces te volgen. 26 personen maakten daar gebruik van, waarvan de meesten (heel) frequent lazen en soms ook reageerden. Veel van de betrokkenen gaven aan, deze manier van meebeleven positief te waarderen.

3. In mei werd samen met een aantal moeders een drukbezocht pleinfest voor kinderen georganiseerd. De dag leverde naast spelplezier ook contacten op met ouders en kinderen, waarvan een deel later in het proces ook steeds meesprak over de herinrichting van het plein.

Vanaf juni vonden bijeenkomsten met bewoners plaats over de herinrichting van het plein. De 1e had het karakter van een vergadering en trok nauwelijks bezoekers. Bij de volgende 2 gelegenheden die na de zomervakantie plaatsvonden, werd gekozen voor een aanschuif-bijeenkomst met een picknicktafel op het plein, met koffie, thee, frisdrank en versnaperingen. Bewoners kwamen langs en konden reageren op schetsen waarbij men ookburen en familieleden meenam die de taal niet of onvoldoende machtig waren, waarvoor getolkt werd. Ook kinderen maakten kenbaar wat hun wensen voor het plein waren. De belangstelling voor dergelijke bijeenkomsten groeide.

De 4e gelegenheid om op schetsen te reageren was op de dag waarop met enquêteren werd gestart. Bewoners die aangaven mee te willen praten over de herinrichting, konden daarvoor op het plein terecht waar een aanschuif-tafel stond.

De 5e bijeenkomst vond in het najaar plaats binnen bij de Rode Morgen. Deze inloopbijeenkomst werd door circa 30 bewoners bezocht.

Op 2 van de 3 aanschuif-bijeenkomsten was ook de MMM-knikker-tafel aanwezig. Veel bezoekers maakten van de gelegenheid gebruik om hun prioriteiten voor de MMM-begroting voor 2017 kenbaar te maken.

De Rode Morgen leverde steeds tafels en banken, koffie, thee en frisdrank en lekkers en hun raam werd gebruikt voor affiches om bewoners op bijeenkomsten te attenderen. Ook spraken medewerkers van de Rode Morgen bewoners aan om hen te attenderen op de mogelijkheid om wensen kenbaar te maken. Het werken met aanschuif- en inloopbijeenkomsten beviel ons goed. Het leverde veel en bruikbare respons op en het verliep steeds in een goede sfeer. Elke bezoeker kwam aan zijn/ haar trekken.

4. Eind juli startten wij met observaties in de buurt. Wij liepen dagelijks een aantal keren op wisselende tijdstippen door het actiegebied, zaten op bankjes en gingen met bewoners in gesprek over signaleringen die wij deden. Het laatste gebeurde de eerste tijd vooral op initiatief van ons, later gebeurde dit ook vaker vanuit bewoners.

Belangrijke aandachtspunten waren: hoe de buitenruimte erbij lag, hoe bewoners er gebruik van maken en of er sprake was van overlast en de mate en vorm hiervan. Het dagelijks in de buurt zijn en groeten, leverde bekendheid op. De mensen spraken met elkaar over ons, gingen gaandeweg meer terug groeten en werden toeschietelijker om in gesprek te gaan. Het was in de eerste weken stil in de buurt omdat veel bewoners op vakantie waren, eind augustus werd het drukker. Over hoe het gesteld was met overlast, ontstond een duidelijk beeld.

De straten rond het plein zijn een groot deel van de dag stil en verlaten. De buurt maakt dan een ingekeerde indruk, die door veel stakeholders als kenmerkend werd genoemd.

Het wordt anders als de kinderen uit de buurt uit school komen. Zij waren een belangrijke informatiebron waaraan ook veel plezier werd beleefd. Ze zijn als een zwerm in de buurt aanwezig, zich snel verplaatsend en, met gebruik van mobieltjes door een aantal oudere kids, ontgaat hen weinig. Het plein, en hoe het er moest gaan uitzien, was druk onderwerp van gesprek. Ze hielden ons gevraagd en ongevraagd op de hoogte van hun gedachtevorming.

5. Van overlast van jongeren op en rond het plein, en aan het begin van de Schietbaanlaan bij de Heemraadssingel, was geen sprake meer. Onder bewoners heerste nog wel de angst dat het terug zou keren, waarbij het opknappen van het plein door sommigen als risicofactor werd gezien. De overlast van af- en aanrijdende auto's voor de coffeeshop in de Joost van Geelstraat, ging echter onverminderd door en was, en is voor veel omwonenden daar een doorn in het oog.

Net als de vervuiling op het plein en in de straten, die door passanten, maar ook door bewoners zelf wordt veroorzaakt. Het elkaar op een productieve manier aanspreken op verkeerd gedrag, gebeurt weinig. Verspreid over het actiegebied klagen bewoners soms ook over het woongedrag van burens in het portiek.

Het lange en heftige overlastverleden en het feit dat het opknappen van het plein al vaker een plan was, waar niets van terecht kwam, maakte dat bij aanvang van de uitvoering veel bewoners het contact afhielden. Zij hadden er geen vertrouwen in dat het de gemeente ditmaal ernst was. Doordat de mensen gewend raakten aan onze aanwezigheid en door de gesprekken over, en op het plein, kwamen we uiteindelijk toch met veel bewoners in contact.

6. In de straten om het plein zijn veel bewoners die slecht Nederlands spreken. Deze mensen regelen binnen de eigen groep dingen,

tolken voor elkaar en als met instanties gesproken wordt, treden zij voor elkaar als belangenbehartiger op. In portieken hebben veel bewoners uit een groot aantal verschillende groepen vaak goed contact met elkaar.

De mensen spreken soms met handen en voeten met elkaar en al doende leren ze elkaar kennen. Ze helpen elkaar wanneer het nodig is, drinken samen koffie en we kwamen burens tegen die regelmatig samen eten. Er bleek veel meer onderling contact tussen groepen bewoners dan aanvankelijk gedacht werd. Vanzelfsprekend zijn er in portieken ook burens die elkaar niet mogen, of die zich buiten gesloten voelen of er zelf voor kiezen om contact met burens af te houden. Soms speelt etniciteit dan een rol, maar in andere gevallen helemaal niet.

In de straten om het plein wonen weinig autochtone bewoners, een aantal daarvan geeft aan zich buitengesloten te voelen, terwijl, wanneer dat ter sprake komt, allochtone bewoners zeggen dat er schroom is om toenadering te tonen uit angst afgewezen te worden.

Hoog opgeleide autochtone eigenaar-bewoners in de Joost van Geelstraat en in de Schietbaanlaan zeggen dat zij, toen zij er kwamen wonen, aannamen dat het mengen van groepen vanzelf en geleidelijk zou plaats vinden. Zij constateren dat dit niet het geval is. Sommigen zijn daar meer door gefrustreerd dan anderen, die de oorzaak daarvoor dan bij de allochtone bewoners van de straat zoeken. Bewoners uit deze straten hebben nauwelijks betrokkenheid bij het gebied rondom het plein.

7.

Bereik:

Enquête: 120 vragenformulieren werden ingevuld en verzameld. De vragenlijst bestond uit 18 vragen naar de bekendheid met MMM, deelname aan activiteiten in de wijk en het doen van vrijwilligerswerk, de keuze voor de buurt/ wijk, de woontijd en de waardering ervan, de sociale cohesie en het gebruik van de buitenruimte.

Diepte gesprekken: 80

We gingen met bewoners in gesprek over het wonen in de buurt. De vragenlijst die bij het enquêteren werd gebruikt, diende als toets, wat maakte dat de respons op de enquête 200 personen bedroeg. We werden voor deze gesprekken vaak binnen gevraagd, gespreksduur: 30 à 45 minuten.

Mag ik wat vragen: 100

Wij spraken aan en werden door bewoners aangesproken. Thema's die aan de orde kwamen, hadden betrekking op de buurt, en verschillen qua thema. Van de 100 gesprekspartners kwam een kwart vaker terug.

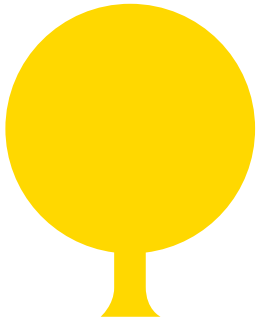
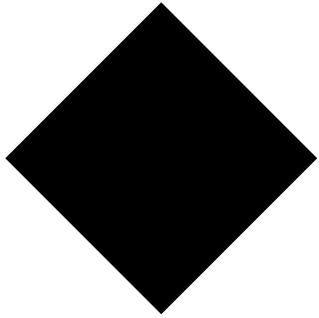
Groepsgesprekken: 55

Aanschuif - en inloopbijeenkomsten: 65 volwassenen en veel kinderen

8

Tot slot:

De contacten met bewoners leverden duidelijke handvatten op, waarmee voor 2017 een actieplan en een draaiboek opgesteld konden worden.



VOORBEELD VRAGENFORMULIER

Naam interviewer: _____ m/v*

Leeftijd: _____

Etniciteit: _____

Inkomen: werk/ uitkering*

Huishouden: Alleenstaand / Paar / Gezin met kind(eren) / 1 ouder gezin*

Leeftijd kinderen: _____

Woontuur _____

* Omcircelen/ invullen wat van toepassing is

1. Weet u van Mooi, mooier Middelland? Ja / Nee*
Ging u wel eens naar een wijkvergadering daarover? Ja / Nee*
2. Neemt u regelmatig deel aan activiteiten van een organisatie?
ja / nee*
Zo ja, welke organisatie: _____
En wat doet u er : _____
3. Bent u: koper / huurder*?
Woonde u eerder in een andere woning in de buurt? Ja / Nee*
Zo ja, waar: _____
hoe lang was dat? _____
4. Wat was de reden dat u in uw huidige woning kwam wonen?

5. Hoe waardeert u uw woning, goed / matig / slecht*?
Wat mankeert er eventueel aan?

6. Hoeveel procent van een etmaal brengt u door de weeks meestal in de buurt door: ____ %.
Is dat op de dag / de avond / in de nacht / onregelmatig*
Brengt u de weekenden meestal in de buurt door? Ja/ Nee*
Is uw eventuele partner vaker / minder vaak* dan u in de buurt?
7. Hoe waardeert u het contact met de buren? Goed/ matig/ slecht*
Indien slecht waarom is dat?

8. Hebt u familie in de buurt? Ja / Nee*
Hebt u goede vrienden in de buurt? Ja / Nee*
9. Hebt u in de buurt contact met:
 - o buren uit uw eigen etn. groep
 - o ook met buren met een andere afkomst
 - o vooral met buren met een andere afkomst
 - o dat maakt me niet uit.

10. Hoe waardeert u het wonen in de buurt? Goed / matig / slecht*

11. Wat waardeert u in de buurt?

Wat kan beter in de buurt?

13. Als er sprake is van overlast, wat betreft dat dan?

12. Wilt u hier nog lang blijven wonen? Ja / Nee*

Hebt u concrete plannen om te vertrekken? Ja / Nee*

13. Hoe gebruikt u de buitenruimte?

Ik parkeer mijn auto

Ik plaats mijn fiets

Ik zit regelmatig voor mijn huis

Ik zit op het plein

Ik ontmoet er mijn buren

Ik hou toezicht op mijn spelende kinderen

Anders:

14. Weet u dat het plein wordt opgeknapt? Ja / Nee*

15. Wilt u betrokken zijn bij de planvorming voor het plein? Ja / Nee*

16. Zijn er buren waar u aandacht voor vraagt? Ja / Nee*

Zo ja, wie?

17. Zijn er nog andere dingen die u tegen ons wil zeggen? Ja / Nee*

Zo ja, wat?



**MOOI
MOOIER
MIDDELLAND**

