

## 6.2 PLAN VOOR BETREKKEN BEWONERS: GROEI-MODEL MET DIVERSE MOMENTEN, MIDDELEN EN MOGELIJKHEDEN

Hoe meer inspraak bewoners hebben, hoe meer zij zich later thuis zullen voelen in de nieuwe tuin. Hoe krijg je ze zover dat ze hun mening komen geven?



### Eerste ronde informatie verzamelen bij bewoners

Voor projecten waarbij de servicekosten omhoog gaan heeft een woningcorporatie toestemming nodig van 70% van de bewoners om plannen uit te voeren. Dit kan een reden zijn om met de bewoners in overleg te gaan over de groene omgeving. Als de servicekosten gelijk blijven kan het in principe zonder overleg, maar dan is de kans groot dat de tuin niet wordt gebruikt. Veel bewoners hebben niet het gevoel dat de binnentuin van hun is; zelfs als deze afgesloten is en zij een sleutel krijgen. Een sociaal proces op gang brengen is nodig om een gevoel van eigenaarschap en veiligheid te laten groeien.

Bewoners betrekken kost tijd en moeite, en lukt vaak niet in één keer. Bewoners in sociale woningbouw zijn vaak huiverig voor 'instanties', inclusief de woningcorporatie. Voor het betrekken van bewoners zijn daarom vaak meer pogingen nodig om contact te leggen. Omdat bewoners verschillende voorkeuren en vaardigheden hebben zijn verschillende communicatiemiddelen tegelijk nodig: schriftelijk en digitaal, formeel en informeel, visueel en tekstueel. Bijvoorbeeld: een formele brief van de corporatie; een Ansichtkaart; posters; een Facebook pagina; een email adres. Een bewonersbijeenkomst is het slotstuk van het betrekken, niet het begin.

Interviews kunnen helpen om bewoners te activeren. Dat kan schriftelijk, digitaal of door langs de deuren te gaan (met mondkapje, op 1,5 meter). In tabel 1 staan mogelijke interviewvragen. Zorg voor een systematische registratie van de informatie die bewoners geven, zodat een goede analyse mogelijk is. Soms willen bewoners tegenstrijdige dingen (wel of geen bomen, wel of geen speelgelegenheid voor de deur). Dan moet de analyse kunnen onderbouwen waarom bepaalde keuzes zijn gemaakt. Zie ook handvat 6.7 voor een interviewhandleiding.

Tabel 1: Mogelijke interviewvragen voor bewoners (bedoeld voor mondelinge interactie).

1. Hoe ervaart u het wonen in dit woonblok?
2. Bevat de wijk naar uw mening genoeg groen?
3. Wat vindt u van de kwaliteit van het groen?
4. Maakt u gebruik van het groen? Zo ja, hoe?
5. Hebt u afgelopen zomer last gehad van hitte in uw woning?
6. Heeft u de afgelopen jaren wateroverlast gehad? Binnen of buiten?
7. Heeft u een privé-tuin? Hoe is het voor u om deze tuin te hebben?
8. Is er ook iets voor te zeggen om alles bij de gemeenschappelijke tuin te trekken?
9. Maakt u gebruik van de gemeenschappelijke binnentuin?
10. Hoe wordt de binnentuin gebruikt door uw medebewoners?
11. Vindt u dat er iets verbeterd kan worden aan de binnentuin?
12. Bent u bereid om zelf iets aan onderhoud in de binnentuin te doen?
13. Wat voor contact heeft u met de burens in dit woonblok?
14. Hoe ervaart u het contact met de beheerder van de woningcorporatie?
15. Wilt u bij het vervolg van dit project betrokken zijn?
16. Zijn er burens met wie wij ook contact op kunnen nemen voor een interview?

## Analyse van ambities

In de voorgaande stap zijn de wensen van de bewoners verzameld. Hieraan kunnen doelen van de corporatie zelf en andere stakeholders worden toegevoegd, bijvoorbeeld afkoppelen van regenwater of lage beheerkosten. Door de ambities te analyseren ontdek je welke thema's er zijn. Dit is een bottom up proces waarbij het goed is om open te staan voor onverwachte thema's (b.v. overlast van dieren, een veiligheidsprobleem etc.). De thema's kunnen eerst weergegeven worden in een tabel. Welke zijn het meeste naar voren gekomen? Via een ranking en een ambitieweb kan een compact beeld gemaakt worden hoe belangrijk de ambities zijn voor bewoners, woningcorporatie en andere partijen.

Houd de bewoners tussentijds op de hoogte, want het hele proces kan veel tijd in beslag nemen. Door het resultaat te visualiseren kan het snel op de ontwerpers en bewoners worden overgebracht. Terugkoppelen van de resultaten naar de bewoners is ook een toets of het klopt.

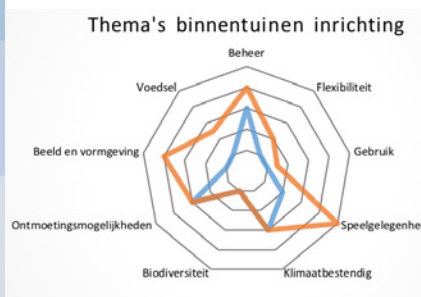
Het kan zijn dat nieuwe bewoners meedoen die weer een andere mening hebben. Neem dat mee als het kan. Niet alle wensen kunnen worden gehonoreerd. Het is daarbij belangrijk uit te leggen aan de bewoners waarom iets niet kan. Maak duidelijk welke wensen wel gehonoreerd worden; anders komen de bewoners nooit meer meedoen.

Tabel 2: Belangrijke thema's per groep (voorbeelden).

Woningcorporatie	Bewoners	Andere partijen
Leefkwaliteit	Speelgelegenheid	Wateropvang
Flexibiliteit	Veiligheid	biodiversiteit



Links: Visualisatie van de ambities. De sterren geven het belang aan. De teksten laten zien wat mensen hebben gezegd. De aantallen poppetjes laten zien wat de meerderheid vindt, maar ook wat een minderheid vindt.



Boven: Ambitieweb, met in blauw de bestaande situatie en in oranje de wensen van de bewoners. Kies maximaal 10 thema's voor een ambitieweb.

## Programma van eisen, moodboard en schetsontwerpen

Met het ambitieweb zijn in de vorige stap de belangrijkste ambities geïdentificeerd. De ambities kunnen vertaald worden naar een Programma van Eisen. De eisen kunnen weer worden vertaald naar concrete maatregelen. Zie tabel 3 voor enkele voorbeelden.

Tabel 3: voorbeelden van ambities vertaald naar eisen en maatregelen

Ambitie	Eis	Maatregel
Biodiversiteit	De tuin biedt nestgelegenheid aan vogels	Plaats nestkastjes Plant struiken
Voedsel	De tuin produceert voedsel zonder extra werk	Plant notenbomen
Klimaatadaptatie	De tuin kan een flinke piekbui verwerken	Graaf een wadi

Een moodboard helpt ontwerpers te inspireren door de eisen te visualiseren. Een tuin moet aan bepaalde technische eisen voldoen, maar moet ook mooi en leuk zijn. Dat is moeilijk in eisen te vangen. Het maken van een moodboard is een manier om creativiteit los te maken. Op een groot vel worden de eisen geschreven, waarna met beeldmateriaal geknipt en geplakt kan worden. Deze beeldtaal kan ontwerpers inspireren. Voor het werken met beeld is een fotoset beschikbaar met beelden voor thema's als klimaatadaptatie, water, moestuin en speelgelegenheid (handvat 6.3).



Moodboard voor een tuinontwerp



Fotoset met inspiratie in beeld

Dan is het moment daar om schetsontwerpen te maken. Ontwerpers gaan aan de slag en maken een of meer voorlopige ontwerpen. De basis is een realistische plattegrond van de tuin en daarin krijgen diverse ambities een plaats. Door meerdere ruwe schetsen te maken hebben bewoners en corporaties wat te kiezen en kunnen de beste ideeën later worden gecombineerd.

## Schetsen voorleggen aan bewoners

Tijdens een bewonersavond denken mensen samen mee over de tuin. Diverse werkvormen geven iedereen een kans om mee te doen. Een grondige voorbereiding leidt tot een succesvolle avond:

- Doelen: moeten de deelnemers kennismaken; brainstormen; mee ontwerpen; en/of besluiten?
- Locatie en tijd. Datumprikker voor aanwezig zijn. Wat moet de ruimte bieden? Catering.
- Uitnodigingen. Locatie, tijd, doel, programma en contactgegevens.
- Draaiboek. Voorbereiding, definitief programma, taakverdeling, materialen.
- Materialen voorbereiden. Posters, beeldmateriaal, vragenlijsten, post-its, stiften, stickers...



Ansicht met uitnodiging



Natuurlijk moeten het doel en het proces worden uitgelegd, maar teveel traditionele presentaties kunnen afstand scheppen tussen de presentatoren en bewoners. Daardoor zullen bewoners minder reageren. Het houden van een markt om ontwerpen te presenteren kan de bijeenkomst informeler maken voor bewoners. Bij de markt moeten voldoende notulisten worden ingezet om de reacties op te halen.



Programma bewonersworkshop



Markt met schetsen en moodboard

Als afsluiting van een bewonersavond is het goed om te evalueren. Vragen voor de evaluatie:

- Hoe had de uitnodiging voor deze avond beter gekund?
- Wat vond u goede en minder goede punten van de workshop?
- Zijn er nog andere manieren om meningen op te halen?

## Uitvoering en sociaal programma

Met de feedback van de bewoners en de woningcorporatie worden de maatregelen aangepast door de ontwerpers. Vervolgens maken ze een definitief ontwerp. Bij het ontwerp hoort ook een beheerplan. Mogelijk zijn er actieve bewoners die willen bijdragen aan het onderhoud. Met hen kan een overleg worden gepland door de corporatie en het hoveniersbedrijf om vast te leggen wie wat gaat doen na realisatie en hoe het gehandhaafd gaat worden. Sommige corporaties vergoeden de bijdragen door bewoners met een huurverlaging.

Realisatie van het ontwerp is een mooi moment, zeker als veel partijen daaraan hebben bijgedragen. Dit kan beginnen als het bestek definitief is vastgesteld en de woningcorporatie akkoord is gegaan. Meestal zal realisatie in najaar en winter plaatsvinden, omdat dat de beste planttijd is voor bomen, heesters en vaste planten.

Nadat de tuin is opgeleverd kan het beheer worden overgedragen aan de betreffende partijen, zoals het hoveniersbedrijf, een bewonersgroep of samenwerkingsverbanden met de gemeente. Er kunnen afspraken gemaakt worden over jaarlijkse monitoring van het beheer en de tevredenheid bij de bewoners. De uitkomsten van de monitoring kunnen aan de bewoners bekend worden gemaakt via een nieuwsbrief.



Nieuw opgeleverde binnentuin in Den Haag

Een feestelijke opening sluit het lange traject af, maar kan ook het begin zijn van een traditie. Niet alleen de tuin zelf, maar ook de contacten tussen bewoners hebben regelmatig onderhoud nodig. Sociale activiteiten in de tuin versterken de band tussen de bewoners en de tuin. Er kan een jaarlijkse feestmaaltijd in de tuin worden georganiseerd; men kan bollen planten in het najaar en paaseieren zoeken in het voorjaar; er kan rond Koningsdag een kleedjesmarkt worden georganiseerd; men kan gezamenlijk oogsten van de fruitbomen.

Een actieve bewonersgroep kan zelf activiteiten organiseren maar ondersteuning door de woningcorporatie en eventueel de gemeente zal helpen om de continuïteit te waarborgen. Het kan gaan om een kleine financiële bijdrage of hulp bij het aankondigen van activiteiten. Door deze samenwerking wordt ook het vertrouwen tussen de corporatie en bewoners versterkt. De corporatie kan op een informele manier feedback ophalen door aanwezig te zijn bij sommige activiteiten.

## Colofon

Dit handvat is onderdeel van de Groencatalogus Sociale Woningbouw, het eindproduct van het Topsector project Prettig Groen Wonen. Het project liep van 1 maart 2019 t/m 31 december 2021. Het is gefinancierd door Topsector Tuinbouw en Uitgangsmaterialen, de gemeente Den Haag en de woningcorporaties Staedion, Vestia en Haag Wonen. Projectpartners waren Wageningen Environmental Research (onderdeel van de WUR), het Wellantcollege in Rijswijk (nu onderdeel van Yuverta) en Van Hall Larenstein in Velp.

Auteurs: Judith Klostermann, Robbert Snep

Illustraties en vormgeving: Ineke Weppelman

Foto's: Judith Klostermann, tenzij anders vermeld.

Met bijdragen van: Frans van den Goorbergh, Koen Bos, Stephan Ros, Jur Kuijper, Pleun Kievits, Heleen de Lange, Myriam Rault, Louise van Stam, Monique Oudshoorn, Niels van Duivenvoorden, Timo Storm, Alex Dijkshoorn, Ruben van den Ende, Bryan van den Barselaar, Tristan Rondelap, Jarno van Dijk, Sam Verheij.

Teksten en afbeeldingen uit dit document mogen gebruikt worden met bronvermelding na overleg met de auteurs ([robbert.snep@wur.nl](mailto:robbert.snep@wur.nl), [judith.klostermann@wur.nl](mailto:judith.klostermann@wur.nl), [ineke.weppelman@wur.nl](mailto:ineke.weppelman@wur.nl)).

Dit document en alle andere onderdelen van de Groencatalogus Sociale Woningbouw zijn [hier](#) te vinden, op de website van het project Prettig Groen Wonen. Zie ook het webadres onderaan deze pagina.

15 december 2021, Wageningen

