

de
stille
kracht

SPROJECT • EEN ONGEBRUIKELIJK
VERVAANGING

BESTE BUURT! | 26 juni |
I.V.M. BUURTROUTE IS
DEZE STRAAT VAN
18.30 TOT 20.30
AFGESLOTEN OP | 26 juni |



de Stille Kracht

EEN ONGEBRUIKELIJK VERVANGINGSPROJECT

Rolverdeling

Deze publicatie gaat over een vervangingsproject in de Indische Buurt. Er komen veel verschillende personen in voor, die allemaal een eigen rol speelden vanuit hun eigen opdracht, verantwoordelijkheid en betrokkenheid. Sommigen speelden een dubbelrol omdat ze in verschillende teams tegelijk zaten.

Om te beginnen is er het gemeentelijke projectteam bestaande uit de opdrachtgever, de projectleider, de ontwerper, de directievoerder en de toezichthouder.

En dan is er het team van de aannemer, met de commercieel directeur, de omgevingsmanager, de hoofduitvoerder, de uitvoerder en natuurlijk de mannen die het werk buiten hebben verricht: het aanleggen van het riool, het aanbrengen van de bestrating, het planten van de bomen, enzovoort, enzovoort.

Bij de meeste projecten zijn hiermee de rollen wel zo'n beetje verdeeld. Wat dit vervangingsproject bijzonder maakt is dat het zich specifiek heeft gericht op de samenwerking met de bewoners van de buurt. De buurtbewoners zijn dan ook de eigenlijke hoofdrolspelers in dit verhaal, de Stille Kracht die werd opgewekt, ondersteund en versterkt vanuit het pilotteam van dit project. Dit team en de ambitie waarmee het aan de slag ging wordt beschreven in de eerste hoofdstukken van deze publicatie.

Inhoud

De Stille Kracht - 3

Voorbereiding - 5

Ontwerp - 15

Aanbesteding - 20

Uitvoering - 23

Communicatie - 27

Speel-/ontmoetingsplek - 33

Zelfwerkzaamheid - 34

Succesfactoren - 37

BIJLAGE: Plan van Aanpak - 45

BIJLAGE: De Interviews - 48

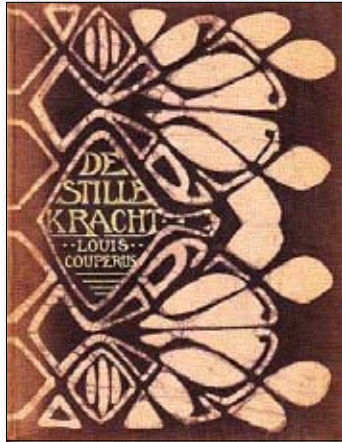
BIJLAGE: De Enquêtes - 58

de Stille Kracht

De Stille Kracht is een roman van de Nederlandse schrijver Louis Couperus, verschenen in 1900. Centrale thema's in het verhaal zijn de tegenstelling tussen Oost en West in Nederlands-Indië.

De woordcombinatie 'de stille kracht' is intussen zodanig deel gaan uitmaken van het Nederlandse taaleigen, dat ze overal opduikt, meestal met een inhoud die mijlenver afstaat van wat Couperus in gedachten had.

Bijvoorbeeld: "Een onopvallende maar belangrijke schakel in het team. Een stille kracht is rustig en wil niet graag in de spotlight staan. Toch zal je merken wanneer hij of zij er niet is. Een stille kracht is vaak van mening 'doe maar gewoon dan doe je al gek genoeg. Een stille kracht is nodig in elk team.'" (www.betekenis-definitie.nl)

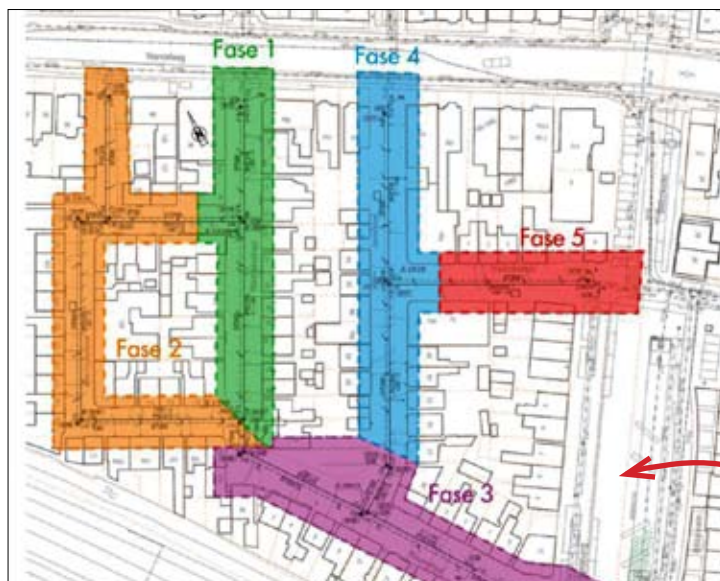


Van februari 2018 tot en met mei 2020 hebben we in de Indische Buurt in Wormerveer een vervangingsproject voorbereid en uitgevoerd. Er is een nieuw riool aangelegd in de Warmoesstraat, Javastraat, Riouwstraat en Madurastraat. Ook zijn de bestrating, de bomen en het groen vervangen. Bijkomende opgaven waren klimaatbestendigheid, funderingsherstel, vervanging speelplaats, herinrichting, verkeers- en parkeerproblematiek en wijziging van de afvalinzameling.

De Stille Kracht werd opgezet als een pilotproject in het kader van de strategische doelstelling om bewonerstevredenheid te verhogen, bewonersparticipatie te bevorderen en innovatieve werkwijzen te ontwikkelen. De essentie van de projectopzet was om de traditionele werkwijze om te draaien en wijkbewoners vanaf het allereerste begin te betrekken. Bij de voorbereiding, het ontwerp, de aanbesteding en de uitvoering van het project is intensief samengewerkt met de buurtbewoners. Er is veel overlegd (zowel intern als met de buurtambassadeurs), er zijn meerdere bewonersbijeenkomsten georganiseerd en bij het hele traject was een externe procesbegeleider betrokken.

De concrete doelstelling van deze projectopzet werd als volgt omschreven: "zorgen dat buurtbewoners beter begrijpen welke opgaven er zijn, wat de samenhang is tussen die opgaven, wat wij als gemeente daaraan doen en welke mogelijkheden er zijn om er samen aan te werken." Daarnaast wilden we dat het project zou bijdragen aan een sterkere community waarin buurtbewoners meer naar elkaar omkijken en ervaren dat door dingen zelf en samen te doen heel veel mogelijk is en dat het nog leuk is ook.

In deze brochure doen we verslag van hoe het project is verlopen. Veel van de acties die we samen met bewoners bedachten en uitvoerden deden we voor het eerst. Vaak ontstonden de ideeën gaandeweg en regelmatig werden plannen na overleg met bewoners veranderd of bijgestuurd. Als projectteam gingen we met lege handen en zonder vooropgezet plan de buurt in. Er waren maar twee randvoorwaarden: het riool



moet vervangen worden en we willen het project zoveel mogelijk samen met bewoners doen. Lang niet alles in dit project verliep zonder problemen en regelmatig moesten hobbels en weerstanden worden overwonnen. Zowel bij bewoners, als bij onszelf, bij collega's en bij de mannen van de aannemer die het werk heeft uitgevoerd. Maar dat is dan ook de essentie van een pilotproject: dat je leert van de fouten én van de successen. In deze rapportage gaan we dan ook expliciet benoemen wat we uit dit project hebben geleerd en waar we als sector openbare ruimte ons voordeel mee kunnen doen.

We volgen de opeenvolging van projectfases: voorbereiding, ontwerp, aanbesteding, uitvoering en evaluatie. We beschrijven welke rol de bewoners bij de verschillende fases hebben gespeeld en we evalueren die betrokkenheid. Dat doen we aan de hand van onze eigen ervaringen maar ook van die van collega's, de aannemer en uiteraard de bewoners zelf. Steeds beschrijven we wat we kunnen leren van de ervaringen die we tijdens het project hebben opgedaan.

Wij hebben ruim twee jaar aan dit project gewerkt en er waren ups en downs. Maar per saldo zijn we heel blij met hoe we samen met de bewoners hebben kunnen werken aan een mooi, groen en leefbaar buurtje. Het was een genoegen om steeds weer met bewonersgroepen samen te komen en het enthousiasme te ervaren waarmee nieuwe plannen werden gesmeed. We zijn gaan houden van het buurtje dat ook door bewoners liefkozend 'het dorpje' wordt genoemd. Wij hebben veel geleerd van de samenwerking met de buurt. De stille kracht die haar stem liet horen.

Het pilotteam, oktober 2020

Marina Könst, Marijn Roze, Marc Kerpel, Ingrid Nierop, Siep van Jaarsveld en Willem Totté

Met heel veel dank aan Lianne Schreij voor de communicatie-ondersteuning

De projectfasering die de aannemer heeft opgesteld



Het pilotteam (later aangevuld met projectleider Siep van Jaarsveld)

En dit is dus Siep



Vorbereiding

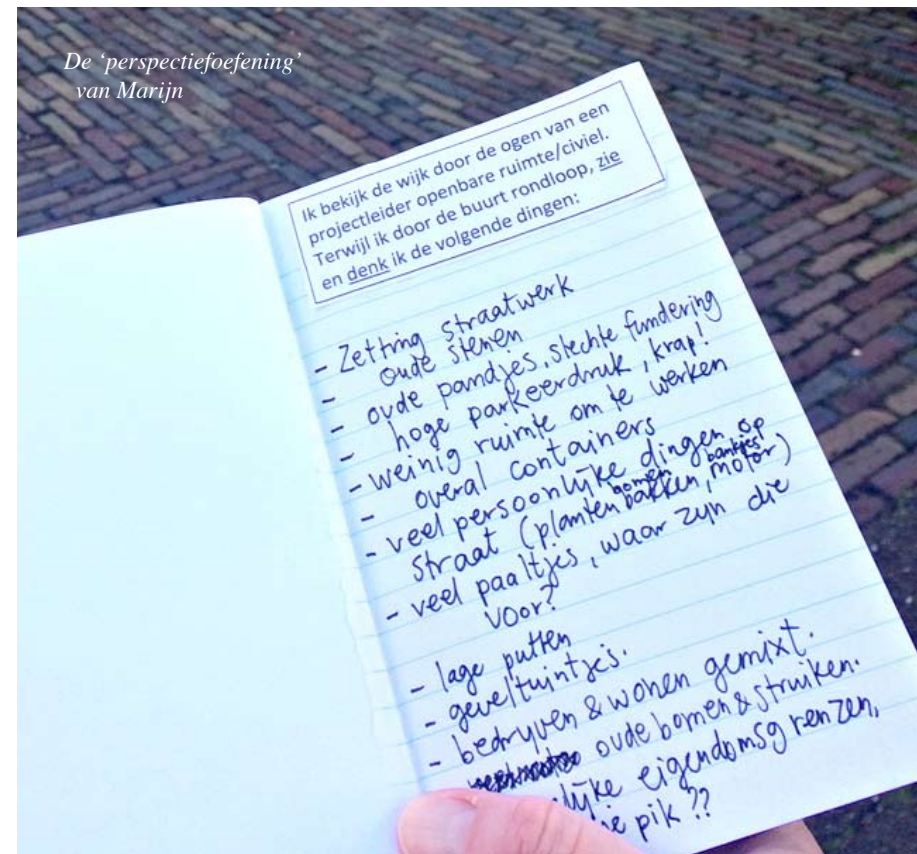
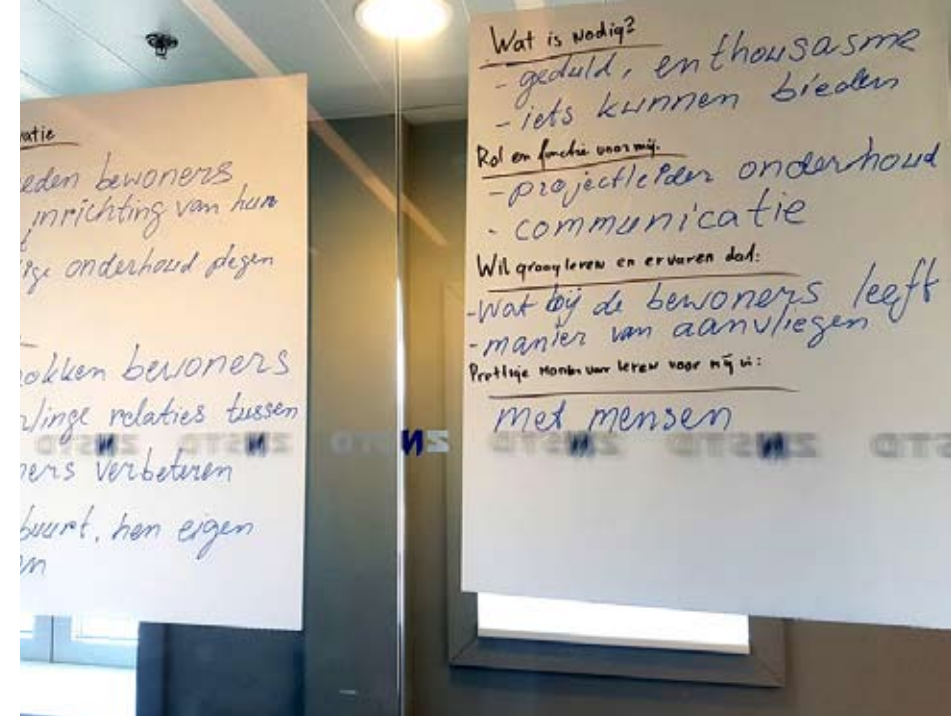
Voordat we aan het Stille Kracht project begonnen hebben we een aantal sessies gedaan om ons goed voor te bereiden en onszelf in de juiste mindset te brengen. Dat startte met een bijeenkomst waarin Marijn (onze externe procesbegeleider) ons vroeg op te schrijven waarom we dit project eigenlijk wilden doen. Wat onze motivatie was om het anders aan te pakken en wat we wilden leren van het project. Die aanpak werkte heel goed omdat het ons bewust maakte van waar we aan begonnen. De individuele motivaties werden vervolgens gebundeld tot een gedeelde groepsmotivatie die als volgt werd geformuleerd:

We willen samenwerken met betrokken bewoners en de dingen doen zoals zij het willen. Het is hun buurt, dus we willen het hen eigen laten maken en meerwaarde bereiken (meer resultaat voor hetzelfde geld). Ons doel is dat mensen elkaar beter gaan leren kennen en fijner gaan samenleven in de buurt en daar zelf en samen verantwoordelijkheid in nemen. En wij als gemeente helpen daaraan mee. Ook willen we dat de buurtbewoners ons als gemeente (en als personen) beter leren kennen. Dat we een relatie opbouwen (vertrouwen winnen, wederzijds vertrouwen laten ontstaan) en het gevoel ontstaat dat we samen de klus gaan klaren. We gaan de interne organisatie aanhaken bij ons project en ze er bij houden en meenemen. We willen ervaren of het op een andere manier aanvliegt van een project tot meerwaarde leidt. En we gaan lol hebben. Als team leren door te ervaren. Stap voor stap bouwen, waardoor we de kans op succes vergroten.

Er was een grote intrinsieke motivatie om dit project anders(om) aan te pakken en te onderzoeken of dat tot een beter resultaat, tot grotere tevredenheid en in z'n algemeenheid tot meerwaarde zou kunnen leiden. Een resultaat waar niet alleen bewoners, maar ook de mensen die aan het project (mee)werkten een grotere bevrediging uit halen. En we hoopten dat we ervan zouden kunnen leren voor toekomstige projecten.



Projectleider Hennie Meegdes
(werd later vervangen door Siep)



Het is de kunst om imperfect te zijn (zei Ingrid). Onder dat motto werd de kennismakingskaart verspreid met de tekst: “Marc was er niet toen we deze selfie maakten, dus we hebben hem er later bij geplakt. Net echt toch?”



WIJ ZIJN HET PROJECTTEAM VOOR JOUW BUURT

BuitenGewoonSamenWerken in de Indische Buurt



HET PROJECTGEBIED

Het riool, de bestrating, de bomen en het groen in jouw wijk zijn volgens ons aan vervanging toe. In 2019 willen we daarmee aan de slag gaan. We weten dat er ook andere dingen in de buurt niet altijd goed werken, zoals het ophalen van afval en het parkeren. Ook staan er veel panden op oude funderingen waar we voorzichtig mee om moeten gaan tijdens het werk.

Als we dan toch aan het werk gaan, kunnen we misschien meteen ook wat andere dingen doen om de buurt mooier, beter en gebruiksvriendelijker te maken. Graag gaan we hierover de komende maanden met zoveel mogelijk wijkbewoners in gesprek. Samen maken we een buurtplan voor de nieuwe inrichting.

Kun je niet wachten tot de buurtgesprekken of wil je alvast met ons kennismaken? Mail ons dan gerust op: buitengewoon@zaanstad.nl

We hopen je binnenkort te spreken.

Hartelijke groet, het projectteam

ZNSTD

Wat doen we goed en wat kan er beter? Welke inzichten kunnen we delen met de rest van de organisatie zodat we er allemaal beter van worden? Het project heeft veel extra tijd, energie, geduld, inzet en betrokkenheid gevraagd van medewerkers van de hele sector openbare ruimte. Dat kon omdat we dit als een pilotproject hebben bestempeld waarvan de ‘opbrengst’ ons als sector verder zou kunnen brengen.

In deze fase bouwden we aan een sterk teamgevoel dat nodig is voor dit soort intensieve projecten. Een gedeelde motivatie en een optimistische benadering gekoppeld aan de nodige (zelf)relativering en een flinke dosis humor. Het is de ideale samenstelling voor wat je een interdisciplinaire aanpak zou kunnen noemen. Ieder teamlid brengt z’n eigen kennis, ervaring en achtergrond in zonder die te ‘claimen’. We staan open voor de mening van de ander en zoeken gezamenlijk naar de beste oplossingen. Je zou ook kunnen zeggen dat het een manier van werken is die ‘egoloos’ is en waarbij alle teamleden bereid en in staat zijn om hun eigen opvattingen ter discussie te stellen en niet persé hun gelijk willen bevechten.

We bedachten ons dat een belangrijke voorwaarde voor succes zou zijn dat we collega’s zo vroeg mogelijk in het proces zouden aanhaken. Enerzijds omdat we hun expertise en enthousiasme zouden kunnen inzetten voor het project, anderzijds om te zorgen dat we niet in de wielen zouden worden gereden door initiatieven die haaks op dit project zouden kunnen staan. Zo stond de vervanging van de speeltuin op punt van beginnen en hebben we dat kunnen inpassen in het grotere geheel. Net als het ophanden zijnde traject om de huisvuilinzameling anders te organiseren. Ook andere collega’s werden geïnformeerd over of betrokken bij het project, zoals de wijkmanager en de wijkonderhoudsploeg. En er werd een saneringsproject vlakbij ‘ons buurtje’ uitgesteld om de parkeerdruk niet onnodig nog hoger te laten worden en de ontsluiting van de wijk niet te belemmeren.

Om een beter beeld te krijgen van de buurt, zowel van de huidige staat als van mogelijk toekomstige wensen, maakten we individuele wandelingetjes waarbij we keken door de ogen van denkbeeldige betrokkenen. Het was een opdracht van procesbegeleider Marijn om ons bewust te worden van de verschillende perspectieven van waaruit





Bij het voeren van de gesprekken met bewoners probeerden we een beetje een goede buurtspreiding te bereiken.

je een woonomgeving kunt beleven. Hoe ziet een jonge vader van twee kinderen de buurt? Hoe zou een oudere vrouw de straatjes beleven? Waar zouden kinderen naar kijken? Maar ook: wat ziet een projectleider en waar let de rioolbeheerder op? Het was heel leerzaam om al die verschillende perspectieven met elkaar te delen en je te realiseren dat er veel verschillende ‘belangen’ zijn. En dat je dus voorzichtig moet zijn met alleen maar vanuit je eigen blik een oordeel te vellen.

Dat werd achteraf nog eens bevestigd toen wij bij de evaluatie aan de omgevingsmanager vroegen wat hij had gezien toen hij voor het eerst in het buurtje rondliep. Hij typeerde het als “een volksbuurtje waar geen advocaten zullen wonen of mensen die rechtstreeks toegang hebben tot de politiek.” Waarmee hij bedoelde dat hij de kans op juridische of bestuurlijke toestanden niet zo groot achtte. Ook in een ander opzicht werden wij ons bewust van de gekleurde blik die je onwillekeurig hebt. Het buurtje maakte namelijk in eerste instantie een weliswaar gezellige, maar vanuit beheer oogpunt nogal rommelige indruk. Smalle straatjes, veel te veel kris-kras gesitueerde parkeerplekken, talloze zelf geknutselde plantenbakken, een verzameling miezerige boompjes en vooral een chaotisch mozaïek aan honkibonki bestrating. Dat laatste (zo werd ons tijdens één van de buurtgesprekken uitgelegd) kwam doordat de buurt 30 jaar geleden diende als opleidingsproject voor leerling-stratenmakers die allemaal een stukje mochten bestraten met elk een verschillende soort steen en in een afwijkend patroon. Chaos! Maar, zoals ons van meerdere zijden werd verzekerd: het is ónze chaos en die zouden we het liefste zo willen behouden.

De volgende fase van de voorbereiding bestond uit het aanknopen van kennismakingsgesprekjes met willekeurige buurtbewoners. We deden dat in tweetallen. We belden huis na huis aan of begonnen een gesprekje met passanten op straat. De bedoeling was om het project aan te kondigen, onszelf voor te stellen en een beeld te krijgen van de buurtbewoners. De gesprekjes gingen niet over het project, maar over het leefge-
not van de bewoners. Hoelang ze al in de buurt woonden. Wat ze leuk vonden aan de buurt. Hoeveel buurtgenoten ze kenden. Of ze wel eens door de buurt wandelden en wat ze dan de leukste plek vonden. Het leverde interessante gesprekken op. Soms aan de deur, soms ook werden we binnen uitgenodigd en kwamen de koffie en de levens-



<https://youtu.be/HQSn4jRxPhE>



https://youtu.be/OjMHgat-f_Y

*Richt de camera van je smartphone
op de QR-code en bekijk de filmpjes
die we hebben gemaakt.*

geschiedenissen op tafel. Aan bewoners die echt betrokken leken bij de buurt vroegen we of ze met het project wilden meedoen als buurtambassadeur. We noteerden hun contactgegevens en nodigden hen uit voor de kennismakingsbijeenkomst die we enkele weken later in het buurtcafé gingen organiseren. Bij alle bewoners lieten we een kennismakingskaart achter of gooiden die door de bus als mensen niet thuis waren.

De buurtgesprekken leverden veel informatie op over de geschiedenis van de buurt en haar bewoners. Het beeld dat we 'van buiten' hadden werd daardoor ingekleurd met de verhalen van de bewoners. We snaptten beter welke dingen er speelden in de buurt. Wat mensen belangrijk en leuk vonden en waarom ze zo gehecht waren aan deze plek. Bovendien leverde het ons meteen al een aantal zeer bruikbare contacten van mensen met wie we later in het project vruchtbaar hebben samengewerkt.

We leerden dat een vertrouwensband alleen maar kan ontstaan door je open en kwetsbaar op te stellen. En vooral ook door goed te luisteren, zonder vooringenomen standpunten en oordelen. In het dagelijks leven lijkt dat logisch, maar bij de opzet en uitvoering van projecten wordt het belang van onderling vertrouwen tussen bewoners en de uitvoerders van een project vaak onderschat.

Deze fase van het project was er voornamelijk op gericht om een relatie op te bouwen met de buurt en haar bewoners. Dat was een spannende onderneming, zowel voor ons als voor de bewoners, omdat het een manier van werken is die voor iedereen nieuw was. Dat bleek meteen al bij de eerste ambassadeursbijeenkomst die we organiseerden in buurtcafé De Melterij, op een avond waarop het café normaal gesproken gesloten zou zijn. De keuze voor deze vergaderlocatie was niet toevallig. Om te beginnen is het café een vertrouwde plek voor de buurtbewoners, op loopafstand van hun huis. Daarmee maakten we als projectteam de beweging naar de bewoners toe in plaats van dat we hun zouden ontvangen in een anoniem zaaltje in het tegenoverliggende verzorgingshuis of (nog ongezelliger) in het stadhuis in het in alle opzichten verre Zaandam. Bovendien gaf de café-omgeving meteen een wat minder officiële sfeer en konden we de avond besluiten met een informele borrel.



Huib achter de bar
van De Melterij



Ter voorbereiding had kroegbaas Huib alvast zoveel tafels aan elkaar geschoven dat we wel 20 bewoners konden ontvangen. Het maakte ons gelijk een beetje nerveus, want stel dat er maar 3 of 4 mensen zouden komen opdagen. Wat een treurige indruk zouden al die lege stoelen dan maken. Het zou een sfeer van mislukking oproepen. En dus zetten we bijna alle tafels weer aan de kant in de hoop dat we ze later weer zouden moeten bijschuiven. En zo geschiedde. Want nadat de eerste buurtbewoners een beetje schuchter binnendruppelden, liep het café al snel behoorlijk vol.

Die eerste bijeenkomst zette de toon voor de rest van het project. Wij stelden onszelf voor en vertelden dat we dit project anders wilden aanpakken en dat de bewoners en de ambassadeurs daarbij een belangrijke rol zouden gaan spelen. Vervolgens vroegen we hoelang iedereen in de buurt woonde en waarom ze het zo fijn vonden om in deze buurt te wonen en hoeveel andere buurtbewoners ze kenden. Er ontstond een ontspannen gesprek waarin we het nog helemaal niet hebben gehad over de inhoud van het project. De avond was helemaal gericht op het opbouwen van een relatie met de buurtambassadeurs. Pas aan het eind van de bijeenkomst kondigden we aan dat we in een tweede sessie met de bewoners wilden praten over wat zij belangrijk vonden in hun buurtje. Wat ze wilden behouden, wat ze wilden vernieuwen, wat ze wilden versterken, hoe we daar zoveel mogelijk bewoners bij zouden kunnen betrekken en hoe we daar samen aan zouden kunnen werken.



<https://youtu.be/eFVLmaSebbE>



DE BEWONERSENQUETE

Vraag • Over het buurtplan en het ontwerp

Normaal gesproken maakt de gemeente een ontwerp. Dat laten we aan de buurtbewoners zien en die kunnen dan hun opmerkingen en wensen opgeven. Daarna worden er wat aanpassingen aan het ontwerp gedaan en kan het project worden uitgevoerd.

In de Indische Buurt hebben we dat anders gedaan. Buurtbewoners hebben samen met de gemeente de Buurtroute georganiseerd. Tijdens de Buurtroute werd gesproken over de wensen voor de nieuwe buurt. Wat er goed was en wat juist niet. Daarna werd een ontwerp gemaakt en met de buurtbewoners besproken. Wat vindt u van deze aanpak?

Cijfer gemiddeld:

8,5 (op een schaal van 1 tot 10)

Meest in het oog springende toelichting:

Geeft betrokkenheid met de bewoners.

Analyse:

De meeste bewoners geven aan dat ze echt het gevoel hebben dat ze inspraak hadden en dat er ook goed werd samengewerkt met de bewoners. Daarbij kwam dan wel dat deze aanpak meer tijd in beslag nam, maar dat de buurt verantwoordelijkheid voelde. Ook de communicatie was prettig en dan vooral de korte lijnen maakte het makkelijk. Kanttekeningen zijn dat er wel erg hoge verwachtingen werden geschapen en dat het ontwerp gedurende het project toch nog wel vaak is aangepast.



<https://youtu.be/9EHcrEfVIwI>

*Een uitgebreidere rapportage
van de enquête staat in de bijlage*

Ontwerp

Na die eerste kennismakingsbijeenkomst volgden er nog tal van andere ontmoetingen met de ambassadeursgroep. Meestal in het café, maar soms ook in kleiner verband bij buurtbewoners thuis. We begonnen deze serie ontwerpessies met te inventariseren welke thema's er in de wijk speelden. Allerlei inrichtingsonderwerpen kwamen naar boven: verkeer, parkeren, groen, bomen, verlichting, spelen, afval. Maar ook een thema als samenleven en vrij dromen over de buurt kwam voorbij. Uiteindelijk leidde deze fase tot een lijst met aandachtspunten waar tijdens het ontwerp rekening mee zou moeten worden gehouden.

Om te toetsen of de ideeën van de ambassadeurs door de overige buurtbewoners werden gedeeld werd er nagedacht over een manier om dat te toetsen. Het café van Huib werd als locatie te klein geacht en bij gebrek aan andere openbare locaties in het buurtje werd gekozen voor zes themaplekken verspreid over de wijk, waar de buurtbewoners langs zouden worden geleid: De Buurtroute.

De themaplekken werden door de buurtambassadeurs zelf ingericht en bemand en de ongeveer 70 bewoners die aan de buurtroute meededen liepen in groepjes elk hun eigen route. Op de themaplekken werd uitleg gegeven over wat we tot dan toe hadden bedacht en werd aan de bewoners om commentaar, aanpassingen en aanvullingen gevraagd. De buurtroute werd door veel ambassadeurs ervaren als het hoogtepunt van het Stille Kracht project. Hier konden ze optimaal invloed hebben op wat goed zou zijn voor de buurt en zelf zo veel mogelijk buurtgenoten daarbij betrekken. Maar ook voor het projectteam was het een feestelijk evenement. De betrokkenheid en de inbreng van de buurtbewoners werd heel zichtbaar.

De opbrengst van de buurtroute werd in een aantal vervolgessies met de ambassadeurs geanalyseerd en getrechterd tot een aangescherpt programma van eisen waarmee de ontwerper aan de slag kon gaan. Duidelijk was inmiddels geworden dat een aan-

*Beetje vaag deze foto,
maar wel sfeervol toch?
(kijk door je oogharen...)*



DE BEWONERSENQUETE

Vraag • In hoeverre heeft de Buurtroute bijgedragen aan een beter ontwerp voor de buurt?

Cijfer gemiddeld: 7,7

Meest in het oog springende toelichting:

De praktijk was weerbarstiger; sommige punten lagen bij voorbaat al vast (bouwkundig of technisch) en hadden beter van tevoren al kunnen worden genoemd. Nu zijn verwachtingen geschapen die niet helemaal konden worden waargemaakt.

Analyse:

Een aantal mensen geeft aan dat ze er helaas niet bij konden zijn. Mensen die er wel waren merken op dat je meer betrokken raakt bij andere delen van je buurtje. Dat er goed is geluisterd naar bewoners en dat de sfeer en stijl die bewoners wilden goed is gerealiseerd (oude lantaarnpalen, klinkers, veel groen). Ook hadden de bewoners het idee dat ze uiteindelijk meer inspraak leken te hebben dan wat uiteindelijk kon worden gerealiseerd. Sommigen stellen dat dat iets beter vermeld had kunnen worden aan het begin maar, dat ze veelal erg tevreden zijn met het eindresultaat.



<https://www.youtube.com/watch?v=tCYQTLIG2Vg&t=1s>

tal belangrijke wensen door een meerderheid van de buurtbewoners gedeeld werd. Zo mochten er bijvoorbeeld geen parkeerplekken verloren gaan, maar was er tegelijkertijd de wens om zoveel mogelijk bomen in het ontwerp terug te zien en in algemene zin de wijk te vergroenen. Ook wilde men graag 'authentieke' lantaarnpalen in de straatjes en zoveel mogelijk van de oorspronkelijke bestrating behouden. Samengevat kwam het erop neer dat de informele sfeer die zo kenmerkend was voor het buurtje ook na het project moest worden teruggevonden.

Geen gemakkelijke opgave voor de ontwerper. Ook al niet omdat een aantal beperkende factoren de ontwerpvrijheid behoorlijk in de weg zaten. Hoe vergroen je de nauwe straatjes als je ook ruimte moet maken voor de parkeerwensen? Hoe hou je de wijk bereikbaar voor de hulpdiensten maar beperk je te hard rijdende automobilisten? Welke obstakels vormen de ondergrondse kabels en leidingen en hoe zit het met het grondwaterpeil? Het zijn de standaard uitdagingen voor een ontwerper, maar in 'ons dorpje' dubbel zo ingewikkeld als in een 'gewone' woonwijk.

Maar een ontwerp komt er natuurlijk altijd. De eerste ontwerpschetsen werden vervolgens aan de ambassadeurs gepresenteerd en intensief besproken, uiteraard in de vertrouwde omgeving van Huibs café De Melterij. Er waren tijdens deze eerste presentatie veel kritische opmerkingen over het ontwerp. Te weinig groen vond een deel van de ambassadeursgroep, onhandig gesitueerde parkeerplekken vonden weer anderen en onveilig geachte ontsluitingswegen. Kortom, er mankeerde nog wel het een en ander. Kritiek, maar vooral ook veel opbouwende ideeën over hoe het beter zou kunnen. Terug naar de tekentafel dus.

Na enkele van deze ontwerpssessies met de ambassadeurs, wat geven en nemen en in sommige gevallen een verdiepende technische onderbouwing van gemaakte keuzes lag er een voorlopig ontwerp waar we ons allemaal in konden vinden. De volgende stap in het proces was de presentatie van dit ontwerp aan de rest van de buurtbewoners. Daartoe werd in De Melterij een inloopbijeenkomst georganiseerd, waarop de tekeningen in kleine groepjes werden bekeken. De ambassadeurs en een aantal leden van de projectgroep gaven uitleg en beantwoordden vragen. Terplekke werden individuele



DE BEWONERSENQUETE

Vraag • Hoeveel invloed hebben de buurtbewoners gehad op het ontwerp?

Cijfer gemiddeld: 7,5

Meest in het oog springende toelichting:

Er waren een aantal items die de bewoners erg graag zouden willen. Het behoud van zoveel mogelijk groen, maar ook parkeerplaatsen, het behoud van de oude klinkerbestrating en ze wilden “mooie” lantaarns. Dit is gedeels gelukt.

Analyse:

Mensen merken op dat er best veel invloed is geweest. Sommigen zeggen zelfs teveel! Alles was in ieder geval bespreekbaar. Er is volgens bewoners veel ruimte gegeven voor inspraak. Natuurlijk was soms de ene kant op, soms de andere kant op meer overtuiging nodig om dingen voor elkaar te krijgen, maar daar was begrip voor van beide partijen.



https://www.youtube.com/watch?v=Pwh_huuEhog

knelpunten besproken, alternatieve oplossingen voorgesteld of afgesproken dat er op een later moment naar mogelijke aanpassingen zou worden gezocht. In een latere fase van het project zou blijken dat het voor veel mensen soms moeilijk is op basis van 2D-tekeningen goed in te schatten hoe een ontwerp er in werkelijkheid uit komt te zien.

Na deze presentatie aan de buurt was het tijd om het voorlopige ontwerp technisch uit te werken om zo te komen tot een definitief ontwerp, de basis waarop aannemers inschrijven. In deze fase kwamen een aantal onverwachte knelpunten naar boven die invloed hadden op het ontwerp. Zo toonde onderzoek aan dat het grondwaterpeil op aantal plekken in de wijk problemen zou kunnen geven voor de levensvatbaarheid van sommige boomsoorten. Ook de aanwezigheid van kabels en leidingen leverde beperkingen op voor de plekken in het ontwerp waar bomen waren bedacht.

Op basis van deze bevindingen moest het ontwerp toch weer op een aantal punten worden aangepast tot teleurstelling en verontwaardiging van de ambassadeurs aan wie dit bijna definitieve ontwerp werd voorgelegd. Uiteindelijk werd na een avond overleggen ook nu weer een oplossing gevonden waar iedereen mee kon leven. Minder mooi en minder groen dan we allemaal hadden gewild en gehoopt, maar nog steeds een heel goed en breed gedragen ontwerp.



Instructie van de bewoners die de inschrijvingen hebben beoordeeld.



De beoordeling van de inschrijvingen

Aanbesteding

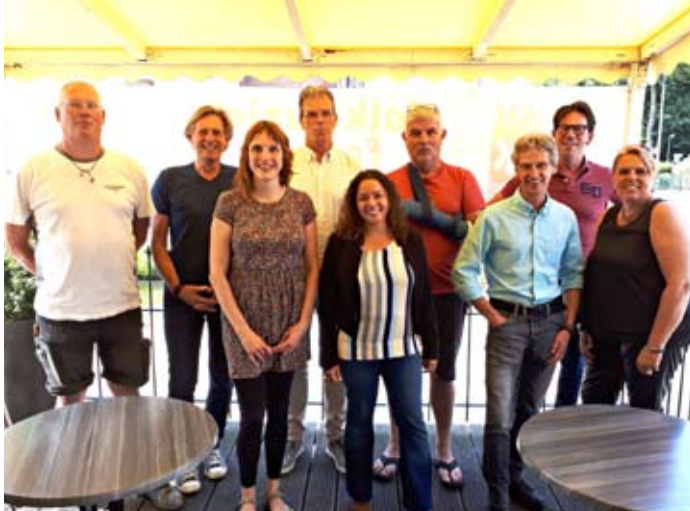
Om echt het verschil te kunnen maken in het Stille Kracht project wilden we persé dat de aannemer die het werk zou gaan uitvoeren doordrongen zou zijn van de manier waarop we de bewoners wilden betrekken. Daartoe werd met het aanbestedingsteam van het gemeentelijke Ingenieursbureau afgesproken hoe we dit als een belangrijke gunningsvoorwaarde konden meenemen in de aanbestedingsprocedure. Om deze reden is er in de aanbestedingsrichtlijn opgenomen dat de prijs voor 60% en het zogenaamde omgevingsmanagement voor 40% mee zou tellen.

De inschrijvende aannemers moesten een Plan van Aanpak opstellen, waarin zij aangaven hoe zij invulling dachten te geven aan het omgevingsmanagement binnen het project. Gevraagd werd dat te doen aan de hand van de navolgende uitgangspunten: sturen op betrouwbaarheid, streven naar gelijkwaardigheid, werken aan gezamenlijkheid en aandacht voor de relatie. (Het Plan van Aanpak van de aannemer die het werk heeft uitgevoerd is in een bijlage opgenomen.) Ook werd vastgelegd dat een bewoners-afvaardiging zou meebeslissen over dit onderdeel van de inschrijvingen.

Nadat de procedure 'intern' was geregeld meldden vier buurtambassadeurs zich aan om met de beoordeling mee te doen. Er volgde een 'instructiesessie' met deze aanbestedingsgroep waarin werd uitgelegd hoe de procedure in elkaar steekt, waar je op moet letten bij de beoordeling en hoe de uiteindelijke stemming werkt. Na de sluitingsdatum kregen de leden van de aanbestedingsgroep de documenten van vier verschillende aannemers ter beoordeling in de bus. Aan de kant van de gemeente waren er ook vier beoordelaars, zodat er dus uiteindelijk door acht mensen werd gekeken naar hoe de verschillende aannemers het omgevingsmanagement dachten vorm te geven.

Toen alle scores waren verzameld werd (opnieuw in De Melterij) een bijeenkomst belegd met de hele aanbestedingsgroep om de resultaten te bespreken. Er was een behoorlijke variëteit in de manier waarop de verschillende aannemers het omgevings-

*Het 'gemengde'
beoordelings-
team*



*De maandelijkse
gesprekken
in de keet over
het omgevings-
management*



management wilden organiseren. Drie van de vier inzenders kozen voor een nogal traditionele en weinig inspirerende benadering. Het was dus geen verrassing dat alle beoordelaars kozen voor nummer vier, een aannemer die in de inschrijvingstekst blijk gaf goed te begrijpen dat we in dit project de buurtbewoners echt op een andere manier wilden betrekken.

Curieus was wel dat de gemiddelde cijfermatige score van de bewoners nauwelijks afweek van die van de professionals. Het geeft enerzijds aan dat het voor alle leden van de aanbestedingsgroep duidelijk was wat de essentiële beoordelingscriteria waren, maar anderzijds ook hoe goed de gekozen aannemer had begrepen wat de bedoeling was. Zo goed dat collega-aannemers achteraf nieuwsgierig waren naar de manier waarop ze dat voor elkaar hadden gekregen. (Antwoord: zet er een gespecialiseerd iemand op, durf te kiezen voor een nieuwe manier van werken en geloof in de gekozen opzet.) Het zou dus zomaar kunnen dat deze alternatieve aanbestedingsprocedure ook andere aannemers gaat inspireren.

Nu is opschrijven hoe je iets wilt doen de eerste stap, maar het gaat uiteindelijk natuurlijk om de vervolgstap: doe je wat je gezegd hebt te gaan doen? Om dat laatste te volgen werden tussenevaluaties belegd: maandelijkse overleggen waarin de buurtbewoners uit de aanbestedingsgroep konden aangeven of het omgevingsmanagement volgens de afspraken werd uitgevoerd. Ook werd er een aanbestedingsgroepsapp gestart waarin 'kwesties' konden worden besproken.

Hoewel tijdens deze maandelijkse overleggen tal van onderwerpen werd besproken en opgelost ontstonden er gaandeweg toch wat fricties. De bewoners voelden zich niet altijd 100% 'bediend' en wilden soms vooral hun gelijk halen over kwesties die de bedoeling van het overleg te boven gingen. Vaak werd er ook gefocused op technische details die niets te maken hadden met omgevingsmanagement. Het oorspronkelijke doel dat de 'aanbestedingsambassadeurs' zich zouden richten op het algemene buurtbelang en de vooraf gemaakte afspraken moesten bewaken raakte soms uit beeld. Dat neemt niet weg dat de aannemer en de omgevingsmanager regelmatig hun voordeel hebben kunnen doen met de geluiden die tijdens dit overleg werden gehoord.



DE BEWONERSENQUETE

Vraag • Ben je tevreden over de manier waarop het werk in de buurt is uitgevoerd?

Cijfer gemiddeld: 8,0

Meest in het oog springende toelichting:

De medewerkers, zowel de werklui als de leidinggevendenden, van de aannemer hebben er alles aan gedaan om goed contact met de bewoners te onderhouden. TOPPLOEG die ondanks de soms extreme omstandigheden (regen, maar ook foutparkeerders) altijd beleefd en vrolijk bleven. Hoewel ik ze soms wel eens inwendig heb horen vloeken!

Analyse:

De een noemt de aannemer een topploeg, de ander meldt dat het maar schreeuwers waren die sommige dagen wel erg weinig werk uitvoerden. De antwoorden liepen uiteen maar met een gemiddelde van een 7,8 kunnen we wel stellen dat men tevreden was. Bewoners waren tevreden over de informatievoorziening en er wordt opgemerkt dat het zeer positief was dat het werd gedeeld als er iets tegenzat en dat dan werd uitgelegd waarom. Dit zorgde voor begrip ondanks de lange doorlooptijd van het project. Men heeft zich wel nog veel zorgen gemaakt over het formaat van de machines en de trillingen. Ook de pompen die 's nachts doorgingen worden vaker genoemd als tegenvaller.

DE BEWONERSENQUETE

Vraag • Werd er door de aannemer goed rekening gehouden met de bewoners en hun huizen?

Cijfer gemiddeld: 7,9

Meest in het oog springende toelichting:

Zeker, de mannen waren vriendelijk en meewerkend. Het was geen makkelijke klus.

Analyse:

Af en toe werd het enorm hard gereden met de grote voertuigen, maar verder hebben ze goed rekening gehouden met bewoners. Een bewoner meldt dat ze ook wel eens aan kwamen bellen om vragen te stellen over een oplossing en ze stonden open voor oplossingen op maat.

Uitvoering

De uitvoeringsfase van het project werd afgetrapt met een startbijeenkomst in De Melterij waarvoor alle buurtbewoners waren uitgenodigd. Een kleine 50 bewoners waren op de avond aanwezig. Het definitieve ontwerp werd nog eens toegelicht door de projectleider, een specialist legde uit hoe de kwetsbare funderingen zouden worden bewaakt en ontzien en tenslotte kreeg de aannemer het woord. De algemeen directeur stelde zich voor, de commercieel directeur vertelde iets over het bedrijf en tenslotte werden de mannen naar voren gehaald die de leiding zouden hebben in de dagelijkse uitvoering van het project, inclusief de omgevingsmanager.

Vervolgens werd verteld hoe het project zou worden uitgevoerd. Over de verschillende fases, over de bereikbaarheid tijdens het werk, over de ontsluiting van de buurt, over de machines die zouden worden gebruikt, over de overlast die onvermijdelijk zou worden ervaren. Een belangrijk element in het verhaal ging over de aanspreekbaarheid van de medewerkers van de aannemer tijdens het werk. Om te beginnen werd gemeld dat er zoveel mogelijk een vaste ploeg mannen zou worden ingezet, zodat ze herkenbaar zouden zijn voor de bewoners. Daarnaast zou de commercieel directeur regelmatig poolshoogte komen nemen in de buurt en tenslotte was er natuurlijk de omgevingsmanager die op ieder gewenst moment kon worden gebeld en wekelijks spreekuur zou houden.

Wat bij die aanspreekbaarheid ook hielp was de inzet van de zogenaamde Bouwapp die wijkbewoners op hun smartphone konden downloaden. Regelmatig gaf de omgevingsmanager een update van het project, vaak over actuele zaken zoals een aangepaste planning of wijzigingen met betrekking tot verkeer, parkeren en ontsluitingsroutes. In de praktijk bleek dit een geweldig medium om snel te kunnen communiceren met bewoners, waardoor problemen konden worden voorkomen en knelpunten snel konden worden opgepakt. Ook was de Bouwapp een goede ingang om specifieke vragen van bewoners door te kunnen geven aan de gemeentelijke projectleider, zodat individuele



DE BEWONERSENQUETE

Vraag • Waren de werklieden goed aanspreekbaar voor de bewoners?

Cijfer gemiddeld: 8,3

Meest in het oog springende toelichting:

Ze namen, voor zover het kon, altijd de tijd om vragen te beantwoorden of te helpen als dat nodig was.

Analyse:

Bewoners waren over het algemeen tevreden, want er is hier maar door 10 mensen een toelichting gegeven waarbij 5x ja werd ingevuld. Anderen namen iets meer moeite en er wordt gezegd dat je bij vragen keurig werd geholpen. En dat men op elke vraag antwoord heeft gehad, direct tijdens de werkzaamheden op straat of in de bouwkeet.

DE BEWONERSENQUETE

Vraag • Wat vond je het vervelendste tijdens de werkzaamheden?

Meest in het oog springende toelichting:

De werkzaamheden moesten uitgevoerd worden en gaven uiteraard overlast. Het vervelendst vond ik niet de werkzaamheden, maar het gedrag (voornamelijk parkeren) van sommige bewoners. Dit heeft de aannemer menig verlet uur bezorgd.

Analyse:

Zo positief als de twee toelichtingen hierboven was natuurlijk niet iedere bewoner. Bewoners geven aan dat ze vooral trillingen (4x genoemd), parkeren (4x genoemd) en het geluid en de stank van de pomp (4x genoemd) vervelend vonden. Twee bewoners die aangaven de pomp het vervelendst vonden, melden daar wel bij dat het is uitgelegd dus dat het eigenlijk allemaal wel begrijpelijk was.

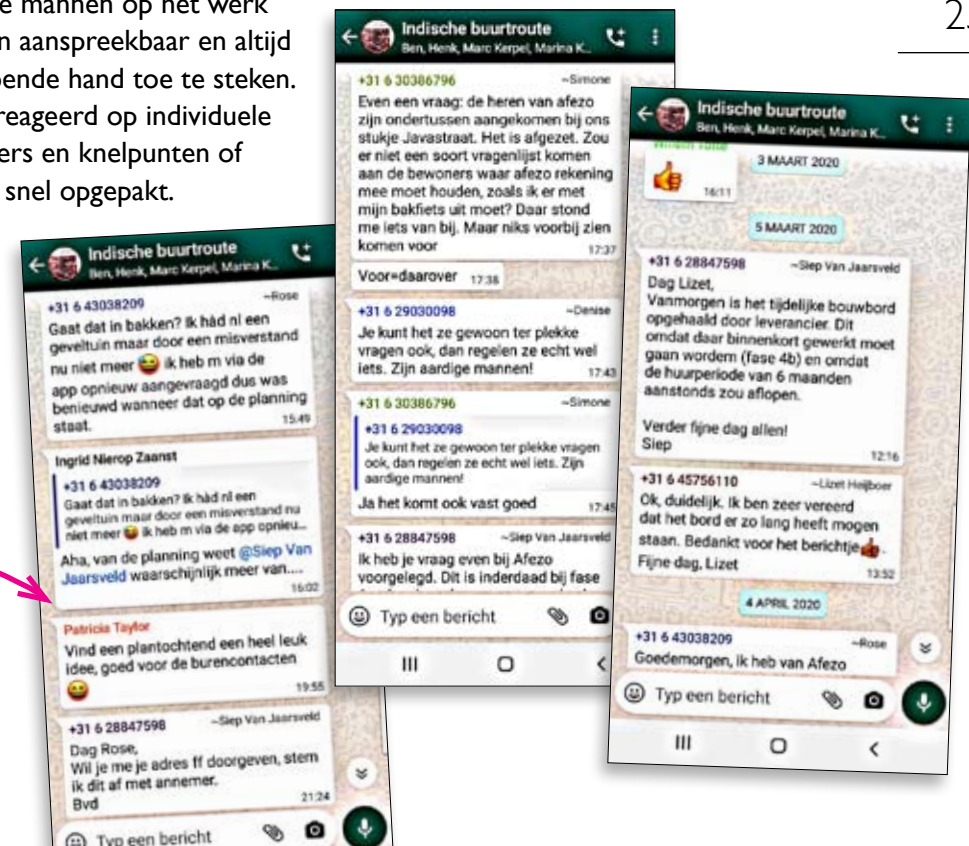
Verder zijn de meest voorkomende antwoorden: achtergelaten vuil, herrie en de uitloop van het project.

wensen en detailkwesties snel konden worden beoordeeld en waar mogelijk tijdens de uitvoering aan werden gepast.

De uitvoering van het werk had te kampen met een aantal fikse tegenvallers, waardoor de toch al krappe planning meerdere keren moest worden bijgesteld. Zo viel er een aantal weken achtereen een heleboel regen wat met name de bestratingswerkzaamheden vertraagde. Ook was er een hardnekkig probleem met het continue opwelende grondwater waardoor het leggen van het riool ernstig bemoeilijkt werd en dat slechts te beteugelen viel door dag en nacht te bemalen. Uiteindelijk liep het werk dus enorm uit de planning en duurde het hele project bijna twee keer zolang als vooraf werd voorzien. Dit tot ongenoegen van de buurtbewoners en gemeente.

Toch is er bij de buurtbewoners grote tevredenheid over het project, niet alleen over het eindresultaat maar ook expliciet over de manier waarop de aannemer het heeft uitgevoerd. De mannen op het werk waren vriendelijk en aanspreekbaar en altijd bereid om een helpende hand toe te steken. Er werd flexibel gereageerd op individuele wensen van bewoners en knelpunten of problemen werden snel opgepakt.

Correspondentie via de bewonersapp



De schop
gaat de
grond in!

Samen nadenken over de nieuwe

SPEELPLEK

De speelplek op de hoek van de Riouwstraat en de Javastraat gaan we dit jaar vernieuwen. Er komt een nieuwe ondergrond, er komen nieuwe planten en natuurlijk komen er ook nieuwe speeltoestellen. We willen samen met alle buurtkinderen en ouders een mooi nieuw ontwerp maken. En nadenken over hoe we het samen gaan inrichten. Hoe tof zou het zijn om samen met andere kinderen je speelplek aan te leggen. Heb je zin om mee te doen? Kom dan naar de ontwerp middag!

Dinsdagmiddag 26 maart van 17:00 tot 18:15 uur gaan we samen aan de slag. We hopen dat je meedoet! We zien elkaar **in de speeltuin**.

Hartelijke groet,
het projectteam

Ingrid Nierop
tekenaar



Cees Fleur
projectleider



ZNSTD



Marijn
proces-
begeleider

Hennie
projectleider

Ingrid
adviseur

Willem
netwerker

Marina
opdracht-
gever

Marc
ontwerper

WIJ ZIJN HET **PROJECTTEAM** VOOR JOUW BUURT

Marc was er niet toen we deze selfie maakten, dus we hebben hem er later bij geplakt. Net echt toch?

DE BEWONERSENQUETE

Vraag • Hoe beoordeel je de communicatie rondom de bijeenkomsten en de uitvoering?

Gemiddeld cijfer: 8,0

Meest in het oog springende toelichting:

Helemaal top. Veel gedaan om zoveel mogelijk buurtbewoners te betrekken en op de hoogte te houden. Leuke en creatieve manier van kaartjes door de bus, visuele nieuwsbrieven, de website is mooi. De toon was goed!

Analyse:

De meeste mensen waren erg tevreden en waarderen ook de moeite die gedaan is door het projectteam om zoveel mogelijk mensen te betrekken. Kanttekeningen die worden gemaakt is dat het in het begin niet helemaal goed ging met emailadressen, maar dat het aan inzet niet heeft gelegen. Uiteraard kan alles altijd beter, een bewoner maakt op dat hij/zij het idee had dat er na goedkeuring van ontwerpen nog aan gesleuteld werd, dus dat verslaglegging van bijeenkomsten dan uitkomst kan bieden. Anderen vonden het aantal bijeenkomsten teveel.

DE BEWONERSENQUETE

Vraag • Hoe tevreden ben je over de communicatie door het projectteam van de gemeente?

Gemiddeld cijfer: 8,0

Meest in het oog springende toelichting:

In het voortraject was iedereen goed bereikbaar, maar bij de uitvoering veel minder.

Analyse:

De meeste mensen vinden dat het goed was, maar dat de energie er gaandeweg een beetje uitging. Dat kan er mee te maken hebben dat het stokje misschien minder goed aan de aannemer is doorgegeven dan we dachten. In het vervolg moeten we misschien beter uitleggen op welk moment de communicatie van de gemeente over gaat naar de aannemer. Sommige bewoners hebben het gevoel dat er met twee maten werd gemeten. Een reden daarvoor kan zijn dat men op persoonlijke wensen niet helemaal tevreden is gesteld.

Communicatie

In deze pilot wilden we anders te werk gaan dan we normaal gesproken bij vervangingsprojecten gewend zijn. Het idee was dat we door ‘omgekeerd’ aan de slag te gaan de betrokkenheid en de tevredenheid van de bewoners merkbaar zouden kunnen verhogen. Uitgangspunt was dat we op basis van gelijkwaardigheid samen met bewoners aan een prettige, veilige en leefbare buurt wilden werken. Communicatie speelde daarbij een cruciale rol en dan wel in de meest brede definitie van dat woord.

Bij deze brede opvatting van het begrip communicatie gaat het niet alleen om kernkwaliteiten als deskundigheid, betrouwbaarheid, en zorgvuldigheid. Maar ook om waarden als flexibiliteit, betrokkenheid, dienstbaarheid en openheid. De kwaliteit van onze communicatie wordt niet alleen bepaald door de brieven die we sturen of de informatie die we op de website zetten, maar ook door houding, gedrag en intentie van al onze medewerkers. Die bredere betekenis van het begrip communicatie gaat niet alleen over *wat* we doen, *hoe* we dat doen en *waarom* we dat doen, maar ook over de intentie, houding en gedrag daarbij en over de impact van wat we *niet* doen.

Afwijken van de standaard werkwijze betekent dat je je op onbekend terrein begeeft. Het betekent dat je accepteert dat het proces niet volledig planbaar is, dat je geen totale controle hebt en dat je onzekerheid over het eindresultaat toelaat, sterker nog: nastreeft. Het betekent ook dat je afrekenet met verwachtingen die jezelf hebt, die je collega's hebben en vooral ook met de verwachtingen van bewoners. Verwachtingen zijn gebaseerd op ervaringen uit het verleden. Dat bleek ook tijdens onze eerste ontmoeting met wat we later de ambassadeursgroep zijn gaan noemen. De verwachting van de aanwezigen was dat we met een plan zouden komen, met tekeningen, met een ontwerp. Want zo gaat dat altijd. En toen we de avond voornamelijk besteedden aan een onderlinge kennismaking en een gesprek over waarom iedereen zo graag in het ‘dorpje’ wilde wonen, werd door sommigen gedacht ‘dat we vast al iets bedacht hadden’, ‘dat jullie toch doen wat je wilt’ en ‘dat er natuurlijk al een ontwerp klaar lag’.

Begin en einde
in De Melterij

doe mee met de Buurtroute!

26 juni van 19:00 tot 21:30 uur



neem je kind mee!
neem je hond mee!

In 2019 wordt het riool in de buurt vervangen. Dat is een ideaal moment om andere dingen op straat te verbeteren. Een groep van ongeveer 20 buurtbewoners heeft in de afgelopen weken met elkaar gepraat over ideeën voor een leukere en mooiere buurt. Ook is bedacht hoe we de rest van de buurt daarnaar kunnen vragen. Zo is het idee voor de Buurtroute ontstaan.

Hiermee nodigen we je van harte uit om mee te doen. We starten in de Melterij. Daarna lopen we in groepen langs zes buurtplekken waar we het over de volgende thema's gaan hebben: verkeer, groen, afval, inrichting, samenleven en de droombuurt. We eindigen met een buurtborrel in de Melterij, waar we napraten en afspraken maken over het vervolg.

Leuk als je meedoet! Tot 26 juni!

Hilde, Ben, Patricia, Maud, Willem, Marina, Marc, Marijn en Ingrid



Het is zover. Kom het ontwerp voor de buurt bekijken en praat mee over de opties, zoals geveltuinjes, groenadoptie, boombankjes, bomen en ander groen. Dinsdag 11 september kun je tussen 19.30 en 22.00 uur binnenlopen in De Melterij. Tot dan. Hartelijke groet, het ontwerpsteam.



Wil je alvast iets zien? Kijk op
[www.buitengewoon.zaanstad.nl/
projecten/indischebuurt](http://www.buitengewoon.zaanstad.nl/projecten/indischebuurt)



DE BEWONERSENQUETE

Vraag • Heb je gebruik gemaakt van de projectwebsite? En zo ja, heb je gevonden wat je zocht?

Aantal ja: 24

Meest in het oog springende toelichting:

Er ontbrak een duidelijk overzicht van wanneer het werk afgelopen zou zijn. Maar dit was prima te doen door het te vragen aan de werklieden.

Analyse:

Mensen hebben hier vooral gezocht naar het verloop van het werk en wanneer dit afgelopen zou zijn. Verder is nog genoemd dat gezocht is naar informatie over de bomen en dat deze in werkelijkheid anders zijn. Verder geen noemenswaardige toelichting.

DE BEWONERSENQUETE

Vraag • Ben je geabonneerd geweest op de nieuwsbrief?

Aantal nee: 6

Vervolgvrage: waarom niet?

Meest in het oog springende toelichting:

Ik heb me 2 keer moeten aanmelden.

Analyse:

Zest al toelichtingen, waarvan 4 zeggen dat ze niet wisten van de nieuwsbrief. Iemand anders had gewoon geen interesse.

Aantal ja: 26

Vervolgvrage: hoe heb je de informatie in de nieuwsbrief ervaren?

Meest in het oog springende toelichting:

Was vooral leuk, maar het meeste stond ook in de bouwapp.

Analyse:

De meeste antwoorden zijn in de trant van dat het niet veel toevoegde naast de bouwapp, of dat info te laat kwam omdat het al in de bouwapp stond. Ook merkt iemand op dat als je bij bijeenkomsten kwam de nieuwsbrief niet veel toevoegde.

Deze reacties tekenen het gebrek aan vertrouwen dat er bij veel bewoners leeft over de gemeente. Dit wantrouwen is gebaseerd op eerdere teleurstellende ervaringen vaak met hele andere afdelingen uit totaal andere werkvelden. Maar de gemeente wordt in dit opzicht nu eenmaal vaak gezien als een bureaucratisch en vijandig systeem. En op iedere afzonderlijke vertegenwoordiger van dat systeem lijkt voor de zekerheid dan ook vanuit wantrouwen te worden gereageerd.

Uiteraard was deze basishouding niet bij alle bewoners in even grote mate aanwezig, maar het was wel precies dit negatieve sentiment dat wij via een andere manier van communiceren in dit project wilden ombuigen. Om echt samen met bewoners te werken aan een mooie nieuwe woonomgeving moest er eerst een gevoel van onderling vertrouwen ontstaan, de zekerheid dat we niks achterhielden, dat we een gedeeld doel voor ogen hadden. Feitelijk moesten we werken aan een nieuw soort relatie tussen ons (als vertegenwoordigers van de gemeente) en de bewoners (voor wie de gemeente in principe een anonieme, formele organisatie is).

Om de afstand met de bewoners te verkleinen was het belangrijk om ons niet in de eerste plaats als vertegenwoordigers van de overheid te presenteren, maar als gewone mensen van vlees en bloed, met onze eigenaardigheden, kwaliteiten en tekortkomingen. Te laten zien dat ook wij niet alles weten. Onze kwetsbaarheid en twijfels te tonen. In gesprek te gaan en te blijven en transparant en eerlijk te zijn. Allemaal ingrediënten voor een relatie die gebaseerd is op vertrouwen. Dit streven naar een vertrouwensrelatie hebben we als basishouding zo consequent mogelijk proberen te vertalen in onze communicatie met de buurtbewoners.

Zo hebben we tijdens het verloop van het project nooit gebruik gemaakt van standaard gemeentebrieven, maar altijd zelf uitnodigingen, aankondigingen of verslagen gemaakt die qua vormgeving en tone-of-voice een afwijkende eigen 'taal' lieten zien. Vaak werd de boodschap met beeld ondersteund en waren tekst en vormgeving ingegeven door wat we 'de kunst van het onvolmaakte' zijn gaan noemen. Ook op dit punt was het uitdrukkelijk de bedoeling om niet in de 'groef van de gewoonte te vervallen', om te blijven verrassen, uit te dagen en te inspireren.

GROENE GEVELS IN DE INDISCHE BUURT

DOE MEE MET HET GEVELTUINEN PROJECT

JAVASTRAAT
MADURASTRAAT
WARMOESSTRAAT
RIJWEGSTRAAT



DE BEWONERSENQUETE

Vraag • Heb je gebruik gemaakt van de bouwapp?

Aantal ja: 24

Vervolgvrage: hoe heb je het gebruik van de bouwapp ervaren? Wat werkte goed en wat kon beter?

Meest in het oog springende toelichting:

Lekker makkelijke, korte lijn met de uitvoering en werklui. Goed ook dat er geen ruimte is voor openbare discussie!

Analyse:

Bewoners vonden het prettig om alles te volgen, er werd aardig wat informatie uit gehaald. Een ander noemt het ronduit een top app. Ook de optie om vragen te stellen vonden bewoners prettig omdat dat op ieder moment kon en ze niet naar de keet hoefden tijdens werkuren. De foto's werden ook positief ontvangen!

Aantal nee: 8

Vervolgvrage: waarom niet?

Meest in het oog springende toelichting:

Alles was in de praktijk duidelijk.

Analyse:

In totaal zijn er 5 toelichtingen genoemd, waarbij werd aangegeven dat er geen interesse was, het niet nodig was of het in de praktijk gewoon al duidelijk was.



Chocoladeletters voor de bewoners als 'goedmakertje' voor het uitlopen van het project.

Ook de keuze van de vergaderlocatie (in het buurtcafé bij Huib) kwam voort uit het principe van het anders communiceren. Een informele, laagdrempelige en makkelijk bereikbare plek die uitnodigde tot een open gesprek in een veilige omgeving. Deze atmosfeer zorgde niet alleen voor verbinding tussen projectteam en bewoners, maar ook tussen bewoners onderling. Zo ontstond een kleine community die een intern buurtverband liet zien dat ook na de afronding van het project haar sporen zou nalaten.

Dat laatste was ook goed te zien aan de berichten, oproepen en gesprekken die via de StilleKracht-app werden gewisseld. Deze app was een belangrijke ondersteunende factor in het project. Vragen, suggesties en ideeën werden via de app gedeeld en vaak onderling door bewoners beantwoord en besproken. Maar ook bood het de kans aan het projectteam om snel meningen van de ambassadeurs te peilen, iets te melden of hulp te vragen. Wat daarbij enorm hielp was het feit dat niemand uit het projectteam een 'negen-tot-vijf' mentaliteit had, zodat bijna altijd snel kon worden gereageerd.

Naast deze ambassadeursapp had het projectteam ook nog een eigen app, werd er later in het project een aanbestedingsapp gestart en beheerde de omgevingsmanager van de aannemer de zogenaamde Bouwapp. Deze laatste werd ingezet tijdens de uitvoeringsfase van het project en had gemiddeld steeds ongeveer 80 geabonneerde bewoners. Ook deze app was een groot succes (zoals uit de evaluatie-enquête blijkt), omdat bewoners steeds up-to-date informatie konden krijgen over de vorderingen van de werkzaamheden, over wijzigingen in de planning en over onderwerpen als bereikbaarheid, ontsluiting en parkeren.

Zoals inmiddels gebruikelijk bij alle projecten van het Ingenieursbureau was er op de website buitengewoon.zaanstad.nl een projectpagina ingericht, waarop alle informatie over het project was samengebracht. Ook brachten zowel de aannemer als het projectteam regelmatig een nieuwsbrief uit over het project, zowel digitaal als in hardcopy. Deels overlaptten al deze media elkaar vaak. Daar komen we uitgebreider op terug in het hoofdstuk Succesfactoren.



DE BEWONERSENQUETE

Vraag • In hoeverre zijn de wensen van de kinderen goed zichtbaar?

Gemiddeld cijfer: 7,7

Meest in het oog springende toelichting:

Ze komen nu van compleet andere wijken om hier te spelen!

Analyse:

De bewoners hebben het idee dat aan bijna alle wensen van de kinderen is voldaan en ze merken dat er volop wordt gespeeld. Tegenstrijdig is dat de een zegt dat het stukje voor de volwassenen aan de kleine kant is, terwijl een ander juist stelt dat het een zithoek voor volwassenen is geworden.

DE BEWONERSENQUETE

Vraag • Ben je tevreden met hoe de speelplek geworden is?

Gemiddeld cijfer: 7,5

Meest in het oog springende toelichting:

Helaas is het 1 grote kattenbak geworden waardoor we daar niet meer gaan spelen en ergens anders spelen.

Analyse:

Meeste mensen vinden het heel mooi geworden en er wordt genoemd dat het jammer is dat vanwege corona er nog niet met de hele buurt afgesproken kon worden op de nieuwe plek. Veel mensen vinden de speeltoestellen erg groot, maar over het algemeen is iedereen tevreden.



<https://youtu.be/twGr1Es-X7U>

Speel-/ontmoetingsplek

Een onderdeel van het Stille Kracht project was de vervanging van de speelplek, midden in het buurtje. Dit was eigenlijk een apart project omdat het gefinancierd werd vanuit een ander budget, geleid door een andere projectleider en aangelegd door een andere aannemer. Oorspronkelijk hebben we dit onderdeel dan ook als een witte vlek binnen het buurtontwerp gelaten onder het motto 'hier gaan we het later apart over hebben'.

Wat wel onderwerp van gesprek was was de wens om de speelplek meer te laten zijn dan een verzameling speeltoestellen voor kinderen, maar het uit te bouwen tot een buurtontmoetingsplek. Onderdeel van dat gesprek was de suggestie vanuit de projectgroep om dit centrumgedeelte van het buurtje verder uit te breiden door een deel van de weg erbij te betrekken of zelfs autovrij te maken. Binnen de ambassadeursgroep bestond hiervoor weinig enthousiasme en zelfs het voorstel om deze plek bij wijze van proef tijdelijk autovrij in te richten werd vrij breed afgewezen. De toch al penibele verkeers- en parkeersituatie werd daarvoor als een te groot obstakel gezien.

Meer enthousiasme was er voor het idee om de oude speeltuin te laten opruimen door de bewoners zelf. Op deze manier kon op de werkzaamheden van de aannemer geld worden bespaard dat vervolgens door de buurtbewoners kon worden besteed aan dingen die de buurt ten goede zouden komen. Omdat er bij deze (zelf)werkzaamheden twee verschillende projectleiders, twee verschillende aannemers en meerdere buurtbewoners betrokken waren ging er in de communicatie en de uitvoering wel het een en ander mis. Uiteindelijk is het werk toch uitgevoerd en hebben de bewoners van het bespaarde geld bankjes en een tafel voor de ontmoetingsplek aangeschaft en zijn er planten voor de geveltuinen gekocht.



Zelfwerkzaamheid

Van begin af aan hebben de ambassadeurs een essentiële rol gespeeld in het Stille Kracht project. Zij hebben enthousiast meegedacht over de ontwerpogave en de knelpunten die zich daarin gaandeweg aandienden. Maar daarnaast waren zij heel belangrijk bij het betrekken van de overige bewoners. Op een heel praktisch gebied door kaarten en uitnodigingen in de buurt rond te brengen en buurtgenoten aan te sporen om naar bijeenkomsten te komen, maar vooral ook bij de organisatie van de Buurtroute.

De Buurtroute wordt door veel ambassadeurs gezien als het hoogtepunt van het Stille Kracht project. Bij dit evenement hadden zij de grootst mogelijke inbreng tijdens de voorbereiding, de organisatie en de uitvoering. Met vereende kracht werden stal-letjes ingericht en versierd en de ambassadeurs legden zelf aan hun buurtgenoten uit welke thema's er bij dit project allemaal speelden. Voor het projectteam was het een genot om te zien dat de buurt dit gewoon helemaal zelf ter hand nam zonder dat we ons er verder mee hoefden te bemoeien.

Ook later in het proces, toen er inmiddels een ontwerp lag, waren het de ambassadeurs die hun buurtgenoten door de tekeningen loodsten en antwoord gaven op vragen over het ontwerp. Zij kenden inmiddels alle details en de heikele kwesties die we met elkaar in de loop van het ontwerptraject besproken hadden en konden daarover uitleg geven aan hun buurtgenoten.

Een belangrijke rol speelden ook de ambassadeurs in de aanbestedingsgroep, zowel in het aanbestedingstraject als bij de maandelijkse bouwvergaderingen tijdens de uitvoering. Wel ontstond hierdoor een tweedeling tussen deze groep en de rest van de ambassadeurs, die minder intensief bij deze fase van het project betrokken waren. En datzelfde geldt voor de activiteiten rondom de speelplek. Omdat dit een apart project binnen een project was ontbrak de aansluiting tussen beide enigszins. Het speelplek-ontwerp en het opruimen van de oude toestellen werden minder door de hele ambas-

DE BEWONERS ENQUETE

Vraag • Was er voldoende gelegenheid voor de bewoners om zelf werkzaamheden uit te voeren?

Gemiddeld cijfer: 7,4

Meest in het oog springende toelichting:

Ja. In principe hadden we gedurende het hele project allerlei klussen kunnen uitvoeren. Maar ik denk dat dit in de praktijk niet uitvoerbaar had geweest. Zo waren de maten voor de speeltuin veel later dan afgesproken uitgezet, waardoor de bewoners met de planning in “tijdnood” voor het uitvoeren kwamen. Ook was er geen supervisie over de uitgevoerde/uit te voeren werkzaamheden, waardoor er enige discussies zijn ontstaan.

Analyse:

Mensen merken op dat ze nog wel meer mee hadden willen helpen. Ook denken er een aantal dat als we de zelfwerkzaamheid eerder hadden geopperd dat er nog meer gerealiseerd had kunnen worden. Volgens een bewoner liep de communicatie met de uitvoerders van de ‘speeltuinklus’ slecht en was de gemeente of de aannemer niet helemaal duidelijk. Ook merkt iemand op dat er een aantal buurtbewoners was die hierin het voortouw nam, en daar ook ‘de baas’ over wilde zijn en dat hij/zij daardoor zelf als ambassadeur wat op de achtergrond is geraakt. Een idee om samen met de buurt banken te maken bijvoorbeeld (voor relatievorming, social sofa’s) is niet gerealiseerd.

sadeursgroep gedragen en uitgevoerd. Dat is achteraf gezien een gemiste kans, want in een eerder stadium waren er plannen om gezamenlijk een mozaïekbank voor de ontmoetingsplek te maken. Dat had misschien een mooie buurtactiviteit kunnen opleveren, maar is er dus niet van gekomen.

Tijdens de ontwerpfase was er nog een ander idee om bewoners zelf aan het werk te zetten dat het uiteindelijk niet gehaald heeft. Breed gedragen was de wens om een deel van de oude bestrating terug te laten komen in het nieuwe ontwerp. In de vorm van een strook met gebakken klinkers langs de huizen is dat ook uitgevoerd, maar oorspronkelijk kwam bij bewoners het plan op om zelf (een deel van) de oude verharding op te nemen en schoon te maken om zo geld te verdienen dat besteed zou kunnen worden ten behoeve van de buurt. Uiteindelijk is dit idee niet uitgevoerd omdat de aannemer er geen heil in zag: te grote kans op vertraging van de werkzaamheden, de fasering van het project maakte het te gecompliceerd en wat betreft de te besparen kosten viel het ook bitter tegen. Jammer maar helaas...

Een heel concreet en wel geslaagd idee was het laten vervaardigen van een alternatief bouwboard door een vormgeefster uit de buurt, samen met haar kinderen. Op het board werd de nadruk gelegd op het bijzondere karakter van het project.

Een andere vorm van bewonersbetrokkenheid waren de vele aanvragen voor het (door de aannemer laten) aanleggen van geveltuinen. Er waren al veel zelf aangelegde groene hoekjes in de buurt, maar een gericht oproep leidde tot een behoorlijke toename daarvan in het nieuwe ontwerp.

Door de speelplekgroep werden centraal planten ingekocht die op de gezamenlijke plantdag door alle deelnemende buurtbewoners in hun geveltuintjes werden gezet.





DE BEWONERSENQUETE

Vraag • In hoeverre is de inrichting van de buurt beter geworden door de inzet van bewoners?

Gemiddeld cijfer: 7,8

Meest in het oog springende toelichting:

De buurt is nu beter een afspiegeling van haar bewoners, dan als de gemeente een plan had gemaakt. Dus heel geslaagd!

Analyse:

Een aantal bewoners merkt op dat het gezelliger is geworden door het groen en dat de geveltuinjes een leuk gezamenlijk project waren. Door drie bewoners wordt genoemd dat de lantaarnpalen zo mooi zijn. Ook de rust in de klinkers wordt positief ervaren. Een bewoner vindt het vervelend dat de parkeerplekken zijn verdwenen voor groen, terwijl een ander zegt dat hij/zij liever had gehad dat er meer groen was gekomen. Je ziet dus wel dat men erg verdeeld is.

Een aantal respondenten vindt het wel erg krap geworden en vraagt zich af of de brandweer er nog wel door kan. Ook rijden auto's nog steeds te hard en noemen drie personen dat ze paaltjes willen.



Succesfactoren

Maanden later dan gepland werd in mei van dit jaar het vervangingsproject door de aannemer opgeleverd. De oorspronkelijke bedoeling was om dat gezamenlijk met elkaar te vieren met een afsluitende buurtbarbecue bij de speelplek. Het ellendige Coronavirus gooide roet in het eten. September? Nee. Tegen kerstmis? Goed plan, maar ja. En daarbij: het momentum is weg. Wat een logisch en glorieus slotakkoord had moeten worden van dit bijzondere project hangt als een eenzame slinger op een verregend tuinfeest. Dan maar zonder afsluitend evenement terug kijken. Was het een geslaagd project? Hebben we onze doelen gehaald? Wat hebben we geleerd?

Natuurlijk hebben we dit project uitgebreid geëvalueerd met alle betrokken partijen. We hebben gesprekken gevoerd met de mannen van de aannemer, met de collega's van het Ingenieursbureau en de leden van het projectteam. En uiteraard hebben we de ambassadeurs en de andere de bewoners gevraagd om hun ervaringen met ons te delen, via een enquête en in verdiepende gesprekken.

Als er 1 ding is dat goed gelukt is en waar echt iedereen het over eens is, is het hoe de buurt er nu, na afronding van het project, uitziet. Hoewel echt alles nieuw is wat je ziet is de sfeer van het buurtje onaangetast gebleven. De buurtbewoners zijn daarover unaniem zeer tevreden. Voor ons als projectteam was een belangrijke vraag of we er in zijn geslaagd om in dit project echt goed samen te werken met de bewoners. Of we op basis van vertrouwen gezamenlijk tot goede beslissingen zijn gekomen. Of bewoners zich serieus gehoord hebben gevoeld. En of er door het project meer samenhang tussen de buurtbewoners is gegroeid.

Om met dat laatste te beginnen: een deel van de bewoners geeft aan dat ze nu anders door hun buurtje lopen dan voor de start van het project. Bewoners hebben elkaar leren kennen, met elkaar gediscussieerd en samengewerkt, zijn voor eerst bij elkaar over de vloer geweest. In het meest bescheiden geval groeten bewoners elkaar

DE BEWONERSENQUETE

Vraag • In hoeverre ben je tevreden over de nieuwe inrichting van de buurt?

Gemiddeld cijfer: 8,2

Meest in het oog springende toelichting:

Alleen de parkeerplekken vind ik een te blikken aanzicht geven. Gelukkig maakt de rest een hoop goed. De mooie bomen, het groen, de straat en stoepjes, de geveltuinen, de lantaarns.

Analyse:

Veel mensen merken op dat er gewoon erg weinig ruimte is in het kleine buurtje. Ook wordt opgemerkt dat er gewoon veel te veel auto's in de buurt zijn, maar dat staat los van de inrichting. Volgens anderen zijn er juist weer te weinig parkeerplekken, misschien omdat ze twee auto's hebben. Mensen hebben ook het idee dat er groen is verdwenen en het groen dat er staat snel beschadigd raakt door de vrachtwagens, omdat het heel erg smal is. Verder zijn ze wel blij met de nieuwe klinkers en de lantaarns in oude stijl.



nu op straat, maar misschien maken ze ook wel een praatje en weten ze elkaar te vinden als daar aanleiding toe is. Niet dat iedereen nu opeens vrienden is met elkaar, maar het buurtgevoel is versterkt, de samenhang vergroot en het gevoel van geborgenheid toegenomen.

Wat wij ons als projectgroep afvroegen was of we niet teveel hebben gevraagd van de buurtambassadeurs. Dat blijkt enorm mee te vallen. Sterker nog: de meeste ambassadeurs hadden wel meer en intensiever ingeschakeld willen worden. “Zolang ik het leuk vind en er energie van krijg, maakt het bijna niet uit hoeveel tijd het kost”, deelde één van de ambassadeurs. Ook komt uit de gesprekken naar voren dat we wel meer hadden kunnen inzetten op de zelfwerkzaamheid van bewoners. Even is er het plan geweest van bewoners om samen alle klinkers te verwijderen en schoon te maken, zodat die hergebruikt konden worden en er geld bespaard werd. Daarin zijn we uiteindelijk te voorzichtig geweest en dat is jammer want het had wellicht bijgedragen aan een nog grotere cohesie in de buurt. Als een toekomstig project zich daartoe leent zou die zelfwerkzaamheid wel expliciet moeten worden opgenomen in het aanbestedingstraject. Nu is dat niet gebeurd en zowel aannemer als projectleider konden de plannen voor zelfwerkzaamheid daardoor voortijdig blokkeren. Wat daardoor ook nogmaals duidelijk werd is dat wij als projectteam af en toe toch nog steeds dachten vóór bewoners. “Bewoners die met elkaar al die klinkers er uit halen? Dat is vast teveel gevraagd”.

Zeker in de eerste fases van het project (voorbereiding en ontwerp) was er veel energie en enthousiasme aanwezig in de ambassadeursgroep. Later ebde dat wat weg. Enerzijds is dat toe te schrijven aan het feit dat het project heel erg lang duurde en er na vaststelling van het definitieve ontwerp een beetje een windstille intrad waarin er wel veel gebeurde (bijvoorbeeld de technische voorbereiding, het bestekschrijven en de opstart van de aanbesteding) maar zonder dat de bewoners daarbij betrokken konden worden.

Een andere reden voor het weglekken van energie uit de ambassadeursgroep was dat de samenstelling gaandeweg wat veranderde wat invloed had op de aanvankelijk positieve gerichtheid op samenwerking en vertrouwen. De sfeer werd wat anders en dat

DE BEWONERSENQUETE

Vraag • In hoeverre ben je tevreden over de samenwerking met het projectteam van de gemeente?

Gemiddeld cijfer: 7,7

Meest in het oog springende toelichting:

Het projectteam heeft veel tijd genomen en inzet getoond naar bewoners toe. De communicatie was goed, de leden enthousiast. Jammer dat we het zo hebben moeten afsluiten tijdens corona!

Analyse:

De meeste mensen geven aan dat er een snelle respons was en dat er goed werd geluisterd. Of er daadwerkelijk wat mee gebeurde is een ander verhaal. Wel merken mensen op dat we misschien iets te enthousiast zijn begonnen en dat ze het gevoel hebben dat er tijdens het project mensen zijn verdwenen zonder boodschap. Een opmerking van een bewoner: “er werden afspraken gemaakt met persoon A. Persoon B, C en D wisten hier niets van af en dus moesten de afspraken weer opnieuw gemaakt worden. Misschien voor een volgend project de onderlinge taken beter afbakenen.”



maakte dat een aantal ambassadeurs van het eerste uur zich uit het proces terugtrok. Als projectgroep hebben wij deze ontwikkeling te laat gezien. Het heeft ons geleerd dat het belangrijk is om de samenstelling, de samenhang en de positieve sfeer continue in de gaten te houden en waar nodig tijdig bij te sturen. Het plenair aan de orde stellen van deze ontwikkeling brengt de collectieve verantwoordelijkheid terug bij de groep. Een laatste verklaring voor het afnemende enthousiasme bij een deel van de oorspronkelijke ambassadeursgroep is het feit er in de loop van het project twee subgroepen ontstonden. Eentje rond de aanbesteding en een andere rond de speelplek. Daardoor ging de oorspronkelijke samenhang in de groep verloren en kreeg een aantal ambassadeurs het gevoel dat hun deelname er niet meer toe deed. Dit verschijnsel hebben wij als projectgroep niet tijdig op waarde geschat. We nemen ervan mee dat het een slecht idee is om een project binnen een project te doen. Teveel verschillende kapiteins op meerdere schepen. Schuif de projecten in elkaar en maak 1 projectleider verantwoordelijk voor het totale proces. En betrek de complete ambassadeursgroep bij alle elementen van het ontwerp- en uitvoeringsproces.

Dat laatste leidt tot een volgende constatering, namelijk dat het verstandig is om vooraf goede afspraken te maken over het ambassadeurschap. Belangrijk element van het succes van het StilleKracht project was dat het zich organisch ontwikkelde. Geen vooraf uitgetekend, bedacht en gepland proces. Beginnen met een blanco vel en dan samen aan de slag. Dat principe van organische ontwikkeling is iets om te koesteren en ervoor te waken dat het wordt vervat in een standaard procedure. Maar dat neemt niet weg dat we geleerd hebben dat iets meer ordening gewenst is. En dat betreft dan vooral de manier waarop het ambassadeurschap wordt georganiseerd.

Niet iedereen is even geschikt om buurtambassadeur te zijn. Achteraf gezien hadden we misschien kritischer moeten zijn bij de samenstelling van de groep. Nu stelden we eigenlijk nauwelijks voorwaarden, maakten we vooraf geen afspraken en sloten er onderweg bewoners aan die we nauwelijks kenden. Dat gaf wel een prettig laagdrempelig ‘iedereen-doet-mee’ gevoel, maar het heeft in de loop van het project toch wat rimpeling veroorzaakt die we waarschijnlijk hadden kunnen voorkomen. Het lijkt ons verstandig om in een volgend project dus zorgvuldiger na te denken over dit aspect



DE BEWONERSENQUETE

Vraag • Zijn de contacten met de buurt veranderd door het project?

Aantal ja: 17

Aantal nee: 15

Meest in het oog springende toelichting:

Door de nieuwe speelplek en gezamenlijk werk aan de geveltuinen hebben we veel nieuwe buren ontmoet. Daar zijn wij enorm blij en dankbaar voor.

Analyse:

Veelal wordt genoemd dat er vaker en eerder een praatje wordt gemaakt (7x genoemd). Een aantal bewoners zegt dat ze ook echt een groter deel van de buren hebben leren kennen (5x genoemd). Eerder was het al een gezellig buurtje, maar met elkaar genieten ze nu meer van de frisse aanblik.

Een bewoner merkt ook op dat gedeelde belangen maken dat de banden beter worden en dat hij/zij het gevoel heeft dat mensen wat meer verantwoordelijkheid voelen.



van het ambassadeurschap, hoewel we daarvoor geen handleiding, recept of checklist kunnen en willen geven.

Het expliciet opnemen van intensief omgevingsmanagement in de aanbestedings-procedure en het betrekken van bewoners bij de beoordeling van de inschrijvingen is ons allen goed bevallen. Het geeft bewoners inzicht in hoe we als gemeente (moeten) werken en hoe gecompliceerd dit soort projecten in elkaar zitten. Maar daarnaast is het een goede manier om betrokkenheid van bewoners vorm te geven. Het leek logisch om de bewoners die de beoordeling deden ook steeds aan te laten schuiven tijdens de maandelijkse bouwvergaderingen met de aanemer bij het agendapunt 'omgevings-management'. Inmiddels denken we dat het beter is als er wisselende bewoners aan dit overleg deelnemen. Daarmee verbreed je de betrokkenheid, worden steeds nieuwe gezichtspunten ingebracht en blijft het overleg fris.

Het gewicht dat in de aanbesteding aan het element omgevingsmanagement was toegekend is door de aannemer goed vertaald naar de uitvoering. Bewoners waren over het algemeen zeer te spreken over de manier waarop door (de mannen van) de aannemer met bewoners werd omgegaan. Interessant is ook dat collega-aannemers zeer geïnteresseerd waren in de manier waarop 'onze' aannemer dit onderdeel had georganiseerd en in de inschrijving had verwoord. Dit aspect in de aanbesteding zwaar mee laten wegen kan dus een 'opvoedend' effect hebben op de hele aanneembranche. Dat is voor ons als gemeente een gunstige ontwikkeling omdat wij altijd verantwoordelijk blijven voor en aanspreekbaar zijn op het handelen van aannemers.

Over het geheel genomen zijn we tevreden over hoe de communicatie met de buurtbewoners is verlopen. Het kiezen voor Huib's café als locatie was daarin een belangrijk element. Het was dichtbij, het was vertrouwd en het was informeel. Absoluut belangrijke voorwaarden voor vruchtbaar overleg. Belangrijk ook: wij kwamen als projectgroep letterlijk naar de bewoners toe. Wij betraden hun wereld in plaats van andersom. Praktisch was het ook: ieder detail kon terplekke, buiten, 'in het echt' bekeken en besproken worden.

DE BEWONERSENQUETE

Vraag • Ben je door het project anders naar de werkzaamheden van de gemeente gaan kijken?

Meest in het oog springende toelichtingen:

Hier kunnen andere instanties van leren.

Ik heb nu begrepen dat het sociale aspect van zo'n project enorm is, waar ik me dat voorheen nooit zo realiseerde.

Analyse:

Vrij veel mensen denken positief over de werkzaamheden van de gemeente want als toelichting werd het volgende gegeven: ik heb al veel positieve ervaringen met werken met de gemeente de manier van deze klus paste in mijn denkwijze over de gemeente.

Wat je aan de andere kant ziet is de uitgelichte toelichting hierboven, dat men zich eerder inderdaad niet realiseerde wat er allemaal bij een project komt kijken.

Er blijven zoals altijd veel mensen redelijk negatief. Uit toelichtingen kun je opmaken dat dit mensen zijn die zich niet gehoord voelden. Communicatie is en blijft een lastig ding, veel mensen vonden het verwarrend, de ene keer via de gemeente en de andere keer via de aannemer.



Ook een belangrijk element was het feit dat we geen gebruik maakten van 'officiële' Zaanse brieven. Doe je dat wel dan zet je de toon en schep je afstand. Wij vonden dat we dat in dit project konden (en moesten) doen omdat het een pilotproject betrof. In volgende projecten zal het predicaat 'pilot' waarschijnlijk niet lang te handhaven blijven. Dat neemt niet weg dat het verstandig is om te zoeken naar een manier waarop de geschreven communicatie niet meteen een afstand schept. Overigens is de alternatieve ansichtkaart die uitnodigt om mee te praten over speelplekontwerpen inmiddels al standaard ingevoerd. Wellicht biedt dat een aanknopingspunt om ook bij andere projecten naar alternatieven te zoeken.

De inzet van de projectpagina op buitengewoon.zaanstad.nl in combinatie met de bewonersapps heeft goed gewerkt. Inmiddels is ook het inrichten van projectpagina's door het Ingenieursbureau standaardprocedure geworden. Ook de bewonersapps werden zowel door bewoners als door de projectgroep veel gebruikt en heel positief beoordeeld. En dat geldt zeker ook voor de Bouwapp. Wel zijn we het er over eens dat het veel beter is om van begin tot eind met 1 app te werken. Het maakt het voor iedereen veel overzichtelijker en de continuïteit wordt ermee verbeterd. Vraag is dan wel wie er eindverantwoordelijk is voor het beheer van die app en in bredere zin wie verantwoordelijk is voor de communicatie. Nu ging die verantwoordelijkheid vanaf de start van de uitvoeringsfase over van de gemeente naar de aannemer. De vraag is of het niet beter is om de verantwoordelijkheid van begin tot eind bij 1 partij te beleggen en wij (als pilotgroep) kiezen dan voor de gemeente.

Terugkijkend op de afgelopen twee en half jaar kunnen we als projectteam tevreden zijn over hoe het project is verlopen. Lang niet alles is goed gegaan, maar veel van de resultaten stemmen ons blij. De nieuw ingerichte buurt ligt er prachtig bij en de bewoners zijn gelukkig met het resultaat en met de manier waarop dat tot stand is gekomen. En voor ons is het belangrijk dat we dingen hebben geleerd die we aan de sector in het algemeen en aan het Ingenieursbureau in het bijzonder terug kunnen geven. De meeste van die lessen staan hierboven beschreven. We hopen dat ze kunnen bijdragen aan een manier van werken die nog meer recht doet aan waar we voor op aarde zijn: bewoners

DE BEWONERSENQUETE

Vraag • Bent je door het project meer betrokken geraakt bij jouw buurt?

Meest in het oog springende toelichting:

Dat was ik eigenlijk al. Ik vind het voornamelijk leuk dat anderen dat overduidelijk ook zijn geworden!

Analyse:

Meeste mensen geven als toelichting dat ze niet persé meer tevreden zijn geworden, omdat ze dat eigenlijk al waren. Ze zijn er wel trots op en vinden het echt heel mooi geworden.

Een bewoner geeft ook aan dat hij/zij niet meer betrokken is geworden, maar dat dat een eigen keuze is.



blij maken. Niet door alles klakkeloos te doen wat ze vragen, maar door constructief met ze samen te werken en serieus naar ze te luisteren.

Dan de meest gestelde vraag: jullie denken toch niet dat we dit bij alle projecten zo kunnen doen hè? Antwoord: nee, dat lijkt ons ook niet nee. Wanneer dan wel en wanneer dan niet? Ook daarvoor kunnen we geen afgerond 'wegingskader' meegeven. Kortgezegd komt het erop neer dat je als projectteam moet inschatten of er bij een project kansen zijn om met de hier beschreven aanpak aan de gang te gaan. Je afvragen of het ons en de betreffende buurtbewoners wat oplevert om het zo te doen. Daarover een praatje maken in de buurt. Er eens met je collega's over van gedachten te wisselen. Wij hebben gewerkt met een flink groot projectteam. Dat kan echt met minder. En de intensiteit waarmee wij gewerkt hebben onder leiding van een externe begeleider, ook dat kan minder.

Hierboven beschreven we een aantal zaken die kunnen bijdragen aan succesvolle bewonersbetrokkenheid bij vervangingsprojecten. Het zijn tips en tricks over wat je als lid van een projectgroep kunt doen en hoe. Maar er ontbreekt nog een belangrijk element: waarom doe je dit? Dit pilotproject hadden we niet kunnen doen als we niet allemaal intrinsiek gemotiveerd waren om het zo aan te pakken. Dat is een enorm belangrijke voorwaarde om zo intensief aan een participatietraject te werken: je moet het echt willen! Daarom was de start van dit project zo belangrijk, waarin we ieder individu beschreven waarom we deze reis wilden maken. En sámen wilden maken. Want dat is het andere element dat van belang is: het teamgevoel. Wij gaan dit samen doen. We hebben d'r zin in en we gaan er lol aan beleven. Met dat gevoel zijn we van start gegaan en dat enthousiasme hebben we steeds behouden. Met ups en downs en met successen en tegenslagen. Wij zijn ervan overtuigd dat het succes van dit soort projecten valt of staat met de intrinsieke motivatie van alle leden van een projectteam.

Wij zijn dankbaar dat we de gelegenheid hebben gekregen om met deze projectaanpak te mogen experimenteren en we hopen dat we hiermee een bijdrage hebben kunnen leveren aan de ontwikkeling van het betekenisvol uitvoeren van projecten in de openbare ruimte.

INDISCHE BUURT

HIER BOUWEN BUUR
AANNEMER EN DE GEMEENTE
SAMEN AAN EEN BETERE BUURT



In de komende maanden wordt in deze buurt o.a. ook
bestrating, groen en speel...

Dit project is te volgen via de
BouwApp. Download de app en
zoek op project 'Indische Buurt'.

iOS



Android



Zie ook buitengev. van... project... sch...



Aanmelding... schappij
MAEZO

Plan van Aanpak

De inschrijvende aannemers moesten een Plan van Aanpak opstellen waarin zij aangaven hoe zij het omgevingsmanagement binnen het project wilden organiseren. In deze bijlage het PvA van de aannemer die de inschrijving won en het werk heeft uitgevoerd.

Gevraagd werd om in het plan invulling te geven aan de volgende uitgangspunten:

- sturen op betrouwbaarheid
- streven naar gelijkwaardigheid
- werken aan gezamenlijkheid
- aandacht voor de relatie

Sturen op Betrouwbaarheid

'Zeg wat je doet en doen wat je zegt'

Het opbouwen van vertrouwen begint met een goed voorbereide kennismaking en dat doen wij in twee stappen: we spreken eerst de ambassadeurs en organiseren daarna een inloopavond voor de buurt. Onze Hoofduitvoerder (HU) en Omgevingsmanager (OM) spreken af met de ambassadeurs en nemen daarbij een voorstel voor de inloopavond mee. Het eerste deel van het overleg beslaat kennismaking, rollen en functies. In het tweede deel horen we graag van de ambassadeurs hoe zij het buurtproces hebben meegemaakt vanuit hun perspectief. Wij lichten toe hoe wij de aanbesteding hebben aangevlogen en welke keuzes we hebben gemaakt (en waarom). We lichten onze fasering en planning toe, leggen wij onze aanpak uit en waarom deze zo in elkaar zit en welke risico's wij zien en op welke wijze wij deze mitigeren. In het derde en laatste deel van het overleg lichten wij ons idee voor de inloopavond toe en verfijnen deze aan de hand van de ideeën van de ambassadeurs. Zij kunnen ons vertellen welke details van belang zijn om te tonen en wat minder relevant is. Op deze wijze sluit onze inloopavond maximaal aan op de verwachtingen van de buurt. We sluiten af met een vervolgspraak om de inloopavond te evalueren. Met deze gedegen voorbereiding winnen we het vertrouwen van de ambassadeurs: we stellen ons volledig open en schuwen geen enkele vraag.

Tijdens de inloopavond is naast onze HU en OM, ook onze voorman aanwezig. Hij is het dagelijkse aanspreekpunt op het werk, onze OM is één vaste dag in de week op het werk. De buurt weet dus vanaf het eerste moment wie wij zijn en wie ze kunnen benaderen. Op hoofdlijnen is de inloopavond als volgt: Onze fasering en planning hangt op meerdere plekken aan de muur bij binnenkomst en wij schudden ieders hand bij binnenkomst. Daarna nemen wij kort het woord, samen met u, om ons voor te stellen en uit te leggen wat de bedoeling van de avond is: Uitleg over het werk, de te verwachten hinder en de duur, welke maatregelen wij treffen om schade te voorkomen en hoe men ons kan bereiken. De buurt weet dus precies wie wij zijn en wat we gaan doen. Op deze wijze leggen we het fundament voor het onderling vertrouwen.

Wij ontvangen van u de contactgegevens van de ambassadeurs en onze OM benadert hen persoonlijk voor het maken van de eerste afspraak. Naar alle waarschijnlijkheid lukt dit in de zomervakantie. Om de buurt maximaal te bereiken en te leren kennen stellen wij voor om de inloopavond na de zomervakantie te houden. De buurt nodigen we uit middels een brief met als bijlage een eenvoudige weergave van onze fasering en planning, leesbaar en begrijpelijk voor iedereen.

Het uitbouwen van het vertrouwen doen we onder andere door vier weken voorafgaand aan een fase, de betreffende bewoners/bedrijven in de fase, een vragenlijst toe te sturen. De fase en planning zijn als bijlage toegevoegd. De lijst vraagt om expliciete uiting van zorgen en vragen, zoals een geplande verhuizing, verbouwing of anderszids, die in beginsel wordt belemmerd door onze aanpak. Wij vragen de bewoners de lijst binnen een week terug te sturen. Hiervoor zetten wij een brievenbus bij onze keet. De OM, HU en voorman nemen de lijsten door, bedenken de oplossingen en de OM koppelt iedere oplossing persoonlijk terug aan de bewoner of het bedrijf. Hierbij kan worden gedacht aan het aanbrengen van rijplaten om een woning tijdelijk toegankelijk te maken voor bijvoorbeeld een verhuizing. Uit ervaring weten we dat de meeste zorgen/belemmeringen eenvoudig kunnen worden opgelost. Belangrijk hier is wel dat we het op tijd weten. Daarom hanteren we de vier weken en één week om in te leveren.

Vertrouwen behouden en betrouwbaarheid bewijzen doen we door de buurt constant op de hoogte te houden. Hiertoe zetten we de Bouwapp in, een app voor smartphones, waarmee het project op de voet is te volgen. Meer hierover in de navolgende hoofdstukken. De Bouwapp draagt bij aan betrouwbaarheid doordat wij onze afspraken met de buurt openbaar maken en aantonen deze na te komen. Ook als het niet lukt een afspraak na te komen, dan communiceren wij daar open over, nadat we de bewoners natuurlijk eerst zelf op de hoogte hebben gebracht.

Onze fasering draagt tevens bij aan een hoge mate van betrouwbaarheid. We werken stapsgewijs door de buurt en zijn nooit op meer dan één plek tegelijkertijd aan het werk. We beginnen een fase op de dag die we aan de buurt hebben gecommuniceerd en niet eerder omdat het toevallig zo uitkomt. De enige uitzondering hierop is wanneer een wijziging in het werk optreedt, zoals bijvoorbeeld het constateren van een onverwachte bodemverontreiniging. Wanneer een onverwachte situatie optreedt, communiceren wij dat aan de betreffende fases en bereiden dit zorgvuldig voor. Zie ook 'Werken aan Gezamenlijkheid'.

Streven naar Gelijkwaardigheid

'Alle bewoners/bedrijven zijn vermogend'

Wij zorgen dat alle bewoners/bedrijven in het projectgebied 'vermogend' zijn, en dus voor hun belang kunnen opkomen. Wij zetten hiervoor de volgende middelen en maatregelen in:

- ✓ Onze OM (een vast persoon, bekend bij de buurt) is altijd bereikbaar, heeft een luisterend oor, is oplossingsgericht en koppelt acties terug aan de melder. Ook stelt hij vast of de oplossing voor bewoner effectief en acceptabel is. Indien dit niet het geval is, zorgt hij voor een aanpassing of een alternatief.
- ✓ Iedere vrijdag hebben wij een inlooppuurtje op het werk. Onze OM is aanwezig voor persoonlijke contact. Ook loopt hij een rondje door de buurt om vast te stellen dat alle gemaakte afspraken correct worden nageleefd. Indien hij afwijkingen constateert neemt hij dit met de HU en/of voorman door. Indien de afwijking terecht is, controleert hij met de betreffende bewoner of het bedrijf of deze afwijking voor hen gevolgen heeft. Zo ja, dan komt hij met een aanpassing of een alternatief. Bijvoorbeeld: we hebben de afspraak met een bewoner om de inrit voor een aantal dagen vrij te houden i.v.m. een verbouwing. We hadden rijplaten voorgesteld, maar deze bleken niet nodig, de ondergrond is stevig genoeg om op te rijden. De OM controleert dan met de bewoner of het bedrijf of dit helder is en werkzaam.
- ✓ Onze voorman (een vast persoon en bekend bij de buurt), is fulltime op het werk en altijd aanspreekbaar. Indien nodig schakelt hij de OM in om de bewoner/belanghebbende uitgebreid te woord te staan en verdere acties te ondernemen. Wij realiseren ons dat deze aanvulling op de rol van voorman niet voor eenieder is weggelegd. Het vergt communicatieve en sociale vaardigheden en daarom zetten wij deze persoon in voor dit werk.
- ✓ Oplossingen/maatregelen die nodig zijn als gevolg van een belanghebbenden, delen we via de Bouwapp en uiteraard met persoonlijke terugkoppeling. Uit de vragenlijst, die we voor iedere fase rondsturen, komen altijd zorgen en die leiden tot maatwerk oplossingen. Deze delen wij via de Bouwapp, in de wekelijkse update. Daarmee leggen we de afspraak voor iedereen eenduidig vast en we laten de buurt zien dat wij onze afspraken nakomen.
- ✓ Iedereen die de Bouwapp installeert krijgt de vrijheid om hun mening te geven via de Bouwapp. Daarnaast zijn de contactgegevens van de OM zichtbaar. Ook meten wij de tevredenheid onder de bewoners/bedrijven na afronding van een fase via een papieren enquête. Zo krijgt de buurt meerdere platforms om hun mening te geven. De uitkomsten van de metingen uit de Bouwapp en de fase enquêtes delen wij op de Bouwapp. Iedere negatieve terugkoppeling achterhalen wij (waar mogelijk) en onze OM gaat in gesprek met degene die het betreft. Het doel van het gesprek is om de onvrede te bespreken, de oorzaak te achterhalen en ervoor te zorgen dat in de navolgende fases niet hetzelfde kan gebeuren. Ook stellen we vast waarom de kwestie niet eerder is aangekaart, ons streven is om een zorg direct weg te nemen voordat het tot onvrede leidt. Door hierover in gesprek te gaan voelt de betreffende persoon zich vermogend en serieus genomen.



Een potentieel risico van het uitsturen van vragenlijsten voorafgaand aan een fase is dat conflicterende belangen kunnen optreden. Wanneer de OM dit constateert, stuur hij u een oplossingsvoorstel toe en bespreekt dit. Na akkoord bespreken we het voorstel met beide partijen. In een extreem geval kan het nodig zijn dat onze OM als mediator optreedt en een gesprek met beide partijen organiseert om tot een acceptabel compromis te komen. Uiteraard betrekken we u als gemeente hierbij.

Werken aan Gezamenlijkheid

'Alleen ga je sneller maar samen kom je verder'

Wij willen dat het voor de buurt duidelijk is dat wij in hun wijk werken aan hun Buurtplan. Om daar een feestelijke start mee te maken nodigen we de bewoners uit voor een informatie(na)middag, als ons werkterrein is ingericht. We laten ons materieel en materiaal zien en leggen uit wat we daarmee doen. We maken daarmee de koppeling naar de eerste inlooppavond waar we de werkzaamheden als eerst hebben toegelicht. We laten de keet zien (hier houden we het inlooppuurtje) en we maken met iedereen een praatje. We creëren op deze wijze een gezamenlijk beeld van de uitvoering. Aan het hekwerk van het werkterrein hangen we een doek met daarop uitleg over de Bouwapp (zie onder). Ook komen hierop de tijden van het inlooppuurtje en het telefoonnummer en emailadres van onze OM. Dit blijft zo gedurende het volledige project.



Na de gezamenlijke aftrap, werken we verder aan het concept: Wij werken aan uw Buurtplan. Een week voor de start van een fase sturen we een brief aan de bewoners/bedrijven in die fase. In deze brief vermelden we de maatwerk oplossingen die we toepassen als gevolg van de vragenlijst. Ook vermelden we de te verwachten hinder en de mitigerende maatregelen die we treffen. 'Werken aan uw Buurtplan kan helaas niet volledig hindervrij, maar dat is wel ons streven'. In de brief nodigen we de bewoners/bedrijven ook uit om eventuele oplossingen voor hinderbeperking aan te dragen. Dit heeft 2 redenen: bewoners kunnen vaak heel creatief zijn en het geeft ze het gevoel mee te kunnen denken aan de uitvoering van hun Buurtplan. De gezamenlijkheid groeit hierdoor, ook als iets niet mogelijk is.

Een groot risico voor een gezamenlijk beeld van de uitvoering zijn onverwachte omstandigheden die leiden tot een wijziging in fasering en planning. Voor bewoners/betekent dit vooral: een wijziging in de hinder die ze verwachten en ze moeten zich een nieuw beeld vormen. Wij willen juist dat de buurt nooit voor verrassingen komt te staan en dus anticiperen we nu al op de voornaamste oorzaak van wijzigingen: de ondergrond. Wij weten uit ervaring dat afwijkende of niet in kaart gebrachte K&L en onverwachte bodemverontreinigingen de meeste invloed op fasering en planning hebben. Deze kunnen leiden tot het omleggen of verwijderen van K&L en tot afperkend bodemonderzoek en -sanering. Geen daarvan is in de planning meegenomen en leidt dus in potentie tot vertraging.

Dit risico beperken we op preventieve wijze door het overleg met K&L-bedrijven aan te gaan en extra proefsleuven te graven. Wanneer het risico toch optreedt dan stellen we vast welke vervolgstapen nodig zijn en wat de impact op de planning en fasering is. Dit bespreken we met u en koppelen dit daarna terug aan de bewoners in die fase middels een brief en de Bouwapp. De aangepaste planning en fasering worden daarin toegelicht. Over het algemeen betekent dit dat we de betreffende fase stilleggen en onderzoek starten. We beginnen dan in de volgende fase. Om ervoor te zorgen dat wij voor deze fase ook al de zorgen/wensen van bewoners in de aanpak hebben opgenomen, bereiden wij altijd twee fases tegelijkertijd voor. Dat betekent dat één fase 4 weken voorafgaand de start een vragenlijst ontvangen, en een andere fase meer dan 4 weken voorafgaand aan de start. Wij leggen aan de buurt uit waarom we dit doen: het maakt het mogelijk het werk, inclusief maatwerkoplossingen, voor 2 fases voor te bereiden indien het nodig blijkt om van de fasering af te wijken. Wij zijn dus altijd op 1 plek aan het werk en staan nooit stil. Indien een fase stil komt te staan en een andere fase daardoor eerder start, dan kondigen we dit met een brief en de Bouwapp aan en gaan na of dit tot aanvullende zorgen leidt. Onze OM spreekt de bewoners van deze fase persoonlijk om uitleg te geven en te achterhalen met welke zorgen/wensen we aanvullend rekening kunnen houden. Deze aanvullende maatwerkoplossingen verwerken we dan in onze aanpak en we communiceren hierover in de Bouwapp.

Na oplevering van het straatwerk in iedere fase leggen we een deurmat voor de deur zodat de woning schoon kan worden betreden. Na afsluiting van het werk plaatsen een kerstboom in de buurt als feestelijke afronding van een geslaagd Buurtproject.

Aandacht voor de Relatie*'Daadwerkelijke aandacht kenmerkt de oprechte mens'*

In onze optiek is Aandacht voor de Relatie eigenlijk de eerste stap en voornaamste basis van succesvol omgevingsmanagement. Daarom organiseren wij kort na gunning een overdracht van kennis tussen uw medewerkers uit het Buurtproces in de ontwerpfase en onze HU en OM. Wij willen graag weten wat de grootste obstakels waren in het proces en het ontwerp. Hoewel uw website uitleg geeft over onder andere de positie en aantallen van de bomen en openbare verlichting, is het van belang dat ervaringen, kennis, bijzondere mensen en opvattingen met ons worden gedeeld. Daarnaast is het goed om te weten welke verwachtingen er al leven onder de bewoners. Daarmee kunnen we de buurt nog beter voorbereid tegemoet treden. Wij realiseren ons dat het belangrijk is om objectief dit project en de buurt te benaderen. Echter, een relatie begint juist goed als wij kunnen laten zien dat we ons hebben verdiept in de buurt en het verleden. Een voorbeeld: als wij een ambassadeur/bewoner treffen die zich hard maakt voor een bepaald aspect van het ontwerp, is het juist krachtig als wij laten zien dat we het standpunt van degene al enigszins kennen bij de eerste ontmoeting. De overdracht van kennis is cruciaal voor een goede start van onze relatie met de buurt.

Het bouwen aan een goede relatie lukt alleen door te werken met een vaste ploeg in de wijk. Daarom werken wij met één vaste ploeg waarvan de buurt de HU, OM en voorman al heeft kunnen treffen en spreken op meerdere gelegenheden (inloopavond, feestelijke start bij ons bouwterrein). Onze ploeg hanteert het credo: Wij werken aan uw buurtplan en begroeten bewoners dan ook altijd vriendelijk (buurtbeleefdheid). Onze voorman heeft tijd voor praatje met belangstellenden en de OM is één dag in de week op het werk en altijd bereikbaar. Daarnaast resulteert het werken met één ploeg ook in een hoge mate van leefbaarheid en bereikbaarheid in de buurt tijdens de uitvoering. Een belangrijk aspect als het gaat om een goede relatie bouwen en behouden.

Daarnaast ondersteunt de Bouwapp de communicatie tussen de buurt en ons. Wij zien de app niet als een spreekbuis, maar als een communicatie medium in beide richtingen. Goede, eenduidige onderlinge communicatie is een voorwaarde voor een goede relatie. Juist met communicatie (uiten, luisteren, reageren) tonen we aan aandacht te hebben voor de buurt. Tijdens de inloopavond en de inloopuurtes leggen we de Bouwapp uit en desnoods helpen we bij de (kosteloze) installatie ervan.

De Bouwapp wordt iedere vrijdag geactualiseerd. Hierbij blikken we terug op het werk van de week en kijken we vooruit naar de komende week. We realiseren ons dat niet iedereen een smartphone heeft of wil gebruiken. Daarom verspreiden wij de content van de Bouwapp tweewekelijks via een brief aan de hele buurt.

Vanwege het vaste team en uiteenlopende manieren waarop wij contact houden met de buurt, signaleren wij ook tijdig als onze relatie met de buurt dreigt te verslechteren. Onze voorman is de eerste persoon om hierin actie te ondernemen, eventueel door de OM en HU en in schakelen en verdere acties uit te voeren, zoals een persoonlijk gesprek of een maatregel om een zorg weg te nemen. Een goede relatie is de basis voor ons hele omgevingsmanagement en een succesvolle realisatie van het Buurtplan. Wij willen dat de buurt blij is met ons en tevreden is over hoe wij hun Buurtplan uitvoeren.

*Berichtje van een buurtbewoonster
op de social media van de Orkaan*



De Interviews

Naast de kwantitatieve beoordeling van het project door bewoners (weergegeven in de enquêteresultaten) hebben we een aantal gestructureerde interviews gehouden met betrokken professionals en een drietal buurtambassadeurs.

Niet alle professionals zijn bij alle fases van het project actief betrokken geweest. Sommige interviews beperkingen zich daarom tot de aanbestedings- en/of uitvoeringsfase. Andere betreffen het hele verloop van het project.

Marina Könst *opdrachtgever (znstd)*

Onze start met leerdoelen vond ik goed. Individueel te kijken *what's in it for me* in dit project en wat hoop ik te bereiken. Ik denk dat het helpt om te bedenken wat je zelf kunt en wilt leren. Met terugwerkende kracht denk ik dat mijn doel misschien te hoog was. Mijn bril was misschien te roze. Ik droomde om er een Amsterdams buurtje van te maken. Dat zou zo goed kunnen. Ik denk dat ik me daar wel een beetje teveel door heb laten leiden. Dat was niet OK, omdat het helemaal niet om mijn dromen gaat. Ik had eigenlijk nog meer naar bewoners moeten luisteren in plaats van zelf te dromen.

Ik vond het invullen van 'de schatkist' met terugwerkende kracht het meest waardevolle moment van het project. Omdat we toen echt goed gingen kijken, de omgeving op ons in laten werken. Op het moment dat we met bewoners of professionals spreken heb je gewoon echt een goed beeld van waaruit je kan praten. We wisten dat er veel mensen al lang woonden. Ik zou eigenlijk willen dat ze dit in elk project gaan doen. Dan verbind je je aan een wijkje, daar gaat het om. Deze stap heeft echt bijgedragen aan het resultaat van het project! Dit zouden we veel vaker moeten doen.

Terugkijkend op de samenwerking met de ambassadeurs zie ik eigenlijk twee fases. Met de buurtroute-ambassadeurs verliep de samenwerking heel goed en ik had ook echt het gevoel dat zij een duidelijke achterban vertegenwoordigden. In de tweede fase van het project verloren we die connectie een beetje. Het aanbestedingsgroepje leek minder namens de hele buurt te spreken. Als je met ambassadeurs

gaat werken zou dat minder vrijblijvend moeten zijn. Geen hulpjes om brieven in de bus te doen, maar echte 'vertegenwoordigers'. Ik ben bijvoorbeeld benieuwd in hoeverre de buurtbewoners de ambassadeurs wisten te vinden.

De buurtroute vond ik heel leuk, vooral omdat bewoners het zelf deden. Dat we ook bij bewoners in de achtertuin stonden. Een hele goede stap. Het enige wat ik lastig vond is dat we toen helemaal geen kaders hebben gegeven. Ik merk dat de bewoners daar moeite mee hadden, zowel de ambassadeurs als de andere bewoners. Wij wilden dat ze vrij gingen denken en later trechteren. Dat is zo ver van hoe het normaal gaat, dat ik merk dat het lastig voor ze was. Maar het is wel heel belangrijk om die ruimte te blijven geven, want anders krijg je nooit grote veranderingen, bijvoorbeeld gasloze of autovrije wijken.

De overlegavonden bij Huib vond ik heel gezellig en ze gaven een heel erg 'wij-gevoel'. Als gemeente waren we echt heel toegankelijk, ik had het idee dat bewoners dat ook heel fijn vonden. Dat we echt samen aan het project werkten in plaats van een gemeente die presenteert. Het voelde voor mij dat we echt samenwerkten aan de buurt. De informele setting in de buurt was goed. Hoe we de tafels hadden neergezet was belangrijk als eerste stap. Communicatief hele relaxte mensen. Was allemaal low profile. Geen powerpoint presentatie, ik denk echt dat dat heel veel scheelt.

Siep van Jaarsveld

projectleider (znstd)

Tijdens de uitvoeringsfase hadden we meer samen met bewoners kunnen doen. Als je onze ambitie zag en wat daar uiteindelijk van terecht is gekomen valt dat toch tegen. Ik weet het niet zo goed. Als we meer betrokkenheid hadden kunnen creëren bij bewoners door samen te werken, had dat bijgedragen aan de buurt. Het grote aantal geveltuinen is hartsikke leuk, maar door corona is de plantdag met afsluitende barbecue in het water gevallen.

De bewonersappgroep werkte heel goed. Hoewel wij als projectgroep geen afspraken hadden gemaakt over wie wanneer en hoe zou reageren, ging dat op een natuurlijke manier best goed. Ik denk dat dat voor bewoners ook een hele snelle benadering was naar ons. Daar hebben we al een belangrijk gevoel neergezet. Ook het communiceren via de Bouwapp ging goed. Ik denk dat we dat nog meer en beter moeten doen. Het moet ook de aannemer zijn en blijven die dat doet.

Supergoed dat we bewoners een belangrijke stem hebben gegeven bij de aanbestedingsprocedure. Moeten we altijd doen. Beste zet ooit. Laat mensen maar bewust worden hoe dat werkt, zo'n aanbesteding, laat ze maar meedoen en denken. Klasse dat mensen daar tijd voor nemen.

Goed om zo te beginnen: van te voren bewust nadenken over welk traject je ingaat, ter activering van de pilot. Tussentijds *refreshen* is wel belangrijk. We hebben er misschien tussentijds te weinig naar gekeken. Ik weet niet of het direct heeft bijgedragen aan het projectresultaat. Maar wel goed om mensen in de goede startmodus te krijgen. Maar het is toch lastig om neutraal te blijven in het proces. Ik betrap me er op dat ik soms het projectteam belangrijker vind dan de bewoners. Ik heb een project te draaien. Geld, tijd, communicatie, ik vind het lastig om te vaak voorrang aan bewoners te moeten geven. Omdat ik natuurlijk wel wat gekleurd ben.

De ambassadeurs kijken fris tegen de werkzaamheden en het project aan. Ze zijn gezond kritisch geweest en waren een waardevolle toevoeging aan het ontwerpproces. De samenwerking tijdens de voorbereiding van de bijeenkomsten met ambassadeurs was ook heel fijn. Wat ik jammer vind is dat we de ambassadeurs na de ontwerpfase een beetje zijn kwijtgeraakt. Ik had graag een wat bredere afvaardiging gehad in het overleg met het aanbestedingsclubje.

Wat ik heb geleerd is dat we wel wat kritischer moeten zijn met de ambassadeurs die je kiest in een buurt. Ik ben nu veel alerter op de mensen die ik uitnodig als ambassadeur. Ambassadeurs moet je je niet laten overkomen, die moet je kiezen.

De ontwerpavonden met de ambassadeurs zijn heel goed verlopen. Heel goed om zoveel mogelijk mee te denken met bewoners. Kijken wat wél kan. Dat is best positief geweest. We begonnen met een blanco vel, we stelden ons echt ook heel blanco op. Dat is een winstpunt ten opzichte van anders. Wensen ophalen, verwachtingen managen, verwachtingen delen, dat is heel belangrijk. Tijd investeren in kennismaken. Een basis leggen. Heeft zeker toegevoegde waarde gehad.

De samenwerking met de bewoners tijdens de uitvoeringsfase is te beperkt geweest vind ik, omdat we steeds maar met vier dezelfde buurtambassadeurs (de aanbestedingsgroep) in gesprek waren. Misschien is het beter om per werkgebied-fase twee verschillende buurtambassadeurs te betrekken, dan wisselt zich dat wat af. Dan raakt het ze ook omdat die mensen dan ook in die fase wonen.

Met de alternatieve communicatie investeer je enorm in de band met bewoners. Zo'n kerstkaartje en al dat soort dingen zijn natuurlijk hartstikke leuk. Ik ben bang dat dat het eerste is wat niet meegenomen gaat worden naar de toekomst. Daar heeft een projectleider het minst oog voor. De franje aan een project. Maar die extra dingen leveren wel goodwill op, met relatief weinig energie. Maar je moet het wel bedenken, dat zit niet zo in onze systemen.

Het gebruik van whatsappgroepen werkt heel goed. Je wordt als ambtenaar wel uitgenodigd om buiten normale werktijden te reageren en met je eigen 06-nummer, maar dat is voor mij geen probleem geweest. Ook de Bouwapp is een heel goed instrument. Er zouden meer bewoners lid van de bouwapp moeten zijn. En ook direct vanaf het begin.

Het omgevingsmanagement in het contract is niet meer weg te denken. We hebben naast het bestaande aanbestedingsteam, een 4-tal bewoners extra meegenomen, om het Plan van Aanpak (PvA) van de inschrijvende aannemers op basis van een 4 –tal uitgangspunten mee te laten beoordelen.

Dit is op zich zeer betrouwbaar maar het is prima verlopen. Zowel de gemeente als de bewoners kwamen uiteindelijk tot dezelfde beoordeling. Mooi bij wijze van experiment gedaan te hebben. Als de projectimpact op bewoners groot is, is een herhaling zeker een overweging, omdat je hiermee vooraf de project-kritische factoren met elkaar deelt.

De inzet van de omgevingsmanager van de aannemer, de bouw-app, het wekelijks spreekuur en het 4 wekelijkse overleg, de bewonersenquête en de naleving van het Plan van Aanpak heeft veel extra goodwill en tevredenheid bij bewoners opgeleverd, naast de geleverde eindkwaliteit bij oplevering. Zeer veel bewoners hebben hun complimenten op velerlei wijze, tijdens het werk gedeeld.

Marc Kerpel

ontwerper (znstd)

Bij elk project hebben we een startgesprek, maar dat gaat altijd over vierkante meters en feiten. Nooit over de ‘zachte kant’ van een project. Volgens mij is het heel goed voor het proces, dat je zo’n intake hebt. Iedereen heeft andere ambities en doelen met zo’n proces. Goed om te kijken hoe iedereen er in zit en hoe je het samen tot een gedragen product kan maken. Marijn prikkelde ons om buiten de gebaande paden te denken. Het draagt er toe bij dat je *out-of-the-box* naar de openbare ruimte gaat kijken. Omdat we met het project een andere ambitie hebben, moet je er als werker ook anders in zitten.

Ik vond het tof om rond te kijken in de buurt en gesprekken te voeren met bewoners. Het geeft een beeld van hoe bewoners hun buurt beleven en gebruiken. Wij gingen er blanco in en bewoners ook. We vroegen ze direct zonder plan hoe ze hun buurt gebruiken en beleven. Je krijgt meer feeling met zo’n buurt. Dat is heel anders dan dat je met een voorlopig ontwerp de buurt in gaat. Dan krijg je dingen over plekken van lichtmasten enzo. Het is gewoon fijn dat je mensen vooraf spreekt. Wij gingen met een wit vel de buurt in en bewoners ook, want die waren verrast en hadden ons niet zien aankomen. En alle verhalen van bewoners zijn extra informatie die kan helpen bij het succes.

De samenwerking met de ambassadeurs was intensief. De kennismakingsgesprekken waren nog een soort van momentopname. Daarna werd het wel echt een intensief proces. Een hoop avonden. Volgens mij hadden we gewoon topambassadeurs. Iedereen was echt tot het bot toe betrokken en wilde er voor gaan. Dan wordt ik zelf ook enthousiast. Ik raak meer betrokken bij een project naarmate bewoners betrokken zijn. Iedereen wilde er gewoon voor gaan. Flyers rondbrengen enzo deden ambassadeurs gewoon. Er was een heel ongedwongen sfeer. En de ambassadeurs spraken voor de hele buurt: “Ik vraag het straks nog wel even aan mijn burens”.

Teo Stuivenberg

directievoerder (znstd)

De aanbestedingsambassadeurs klaagden soms meer dan dat er echt aan de hand was. Met hen was het wel steeds de vraag of ze een vraag stelden uit eigen belang of vanuit buurtbelang. Maar de gesprekken waren wel vrij open, we konden elkaar ook wel dingen zeggen. Ik vond het niet altijd prettig. We kregen nogal eens ongefundeerde kritiek. Maar aan de andere kant, de blik van bewoners is handig, want zij zien soms dingen die wij niet zien. Communicatie heeft daardoor wel meer aandacht gekregen bij mij. Hoe doen we iets normaal en hoe komt het over op de buurt.

De aanbesteding met bewoners heb ik als heel positief ervaren. Echt anders. Dat we dit samen met bewoners deden. Ambassadeurs konden echt een grote stempel drukken, dat was een heel leuk proces om mee te maken. De mening van bewoners kwam aardig overeen met onze mening. We bleken toch aardig hetzelfde te denken. Dit is wel een mooi handvat om samen met bewoners te werken.

We werden best veel gebeld. Mensen die graag een paaltje wilden of zich afvroegen hoe het gaat met de afwatering. Dat was niet anders dan in andere projecten, redelijk gelijk. We kregen wel meer vragen van ambassadeurs, dat is wel iets meer dan in andere projecten. Iedereen die ik in zo’n buurtje tegenkom groet ik, dat levert vaak ook een gesprekje op. De Bouwapp heeft een heleboel afgevangen voor ons. En voor communicatie naar de buurt is het wel handig. Het liep nog wel parallel met bewonersbrieven, de vraag is hoe ver en hoe lang dat nog moet doorgaan.

De samenwerking tussen de gemeente en de aannemer verliep heel goed. Veel communicatie. Daar werd net iets meer over nagedacht dan in vorige projecten. Bijvoorbeeld hun enquêtes waren goed.

Deze aanpak is wijkafhankelijk. Hoe ziet een wijk er uit en wat zou de overlast zijn. Ik vind het altijd wel fijn als de aannemer verplicht wordt om een omgevingsmanager aan te stellen. Dat scheelt veel werk voor ons. Dat zij zelf het voortouw nemen in communicatie en bereikbaarheid.

De samenwerking met het projectteam liep nog wel eens spaak. Wij kregen niet alles mee van de communicatie. We hadden meer geïnformeerd willen worden. De chocoladeletter was voor ons bijvoorbeeld een verrassing. En rondom uitvoering van de speelplek was natuurlijk wel wat te doen.

Ik voel me betrokken vanaf het moment dat duidelijk is wat het wordt, maar het nog wel moet gaan over de hoe.

Jan Balk

toezichthouder (znstd)

De samenwerking met bewoners tijdens de uitvoering verliep niet zo heel anders als bij andere projecten. Drie ambassadeurs ken ik, bij de rest van de bewoners is het ieder voor zich merkte ik. Maar ik krijg natuurlijk alleen maar de vragen die tijdens de uitvoering spelen.

De Bouwapp is op zich een heel goed middel. Ik was ook geabonneerd. Normaal communiceren wij met een algemene brief dat een aannemer aan de slag gaat en dat die alle communicatie doet. Zo'n app geeft naast bewoners ook mensen uit de omgeving de mogelijkheid om betrokken zijn.

Ik vraag me altijd wel af in hoeverre de communicatie nou echt bij de aannemer ligt. Want veel vragen gaan 1-op-1 direct door naar ons. De vraag is hoeveel vragen er echt voor de aannemer zelf zijn. Ik vind dat we als gemeente tijdens uitvoering echt meer in de lead moeten zijn wat betreft de communicatie. Het projectteam wilde in dit project meer met bewoners communiceren en dan opeens

tijdens de uitvoering ga je het bij de aannemer neerleggen. EMVI is dan weinig waard. Ik zou liever zien dat iemand binnen de gemeente de Bouwapp in beheer heeft.

Ik snap dat bij de aanbesteding de criteria voor omgevingsmanagement zo zwaar mee werden gewogen, omdat het anders weinig invloed heeft op de keuze. Goed dat bewonersambassadeurs daar invloed op hebben gehad.

Ik ben heel positief over de samenwerking met de mannen van de aannemer. Ik snap dat je meer met bewonersparticipatie en inspraak wilt doen. Maar ik ben natuurlijk vooral betrokken bij de uitvoering. Dus ik heb weinig gezien. Ik heb weinig meegekegen van positieve reacties bij bewoners. Dat had ik meer verwacht met zo'n voortraject. Misschien is het een goed idee om tijdens de uitvoering meer reacties op te halen.

Willem Totté

netwerker (znstd)

Ik denk dat het startgesprek over onze individuele drijfveren enorm heeft bijgedragen aan het uiteindelijke projectresultaat. Het forceert iets. Mijn neiging is gewoon te beginnen en te gaan. Maar op het moment dat je gedwongen wordt om iets uit te spreken realiseer je je dat het belangrijk is om het preciezer te formuleren. Individueel, maar ook als groep het met elkaar daar over te hebben. Daardoor hebben we een hele sterke startpositie met elkaar ingenomen en werd de *tone-of-voice*, en wat we gingen doen behoorlijk bepaald. Het gaf ook heel erg een groepsgevoel. Ik geloof erin dat als je met elkaar een gedeelde ambitie hebt, je samen veel kunt bereiken en elkaar kunt inspireren.

De kennismakingsgesprekken met bewoners in het buurtje waren heel belangrijk. Ik vond het best wel onwennig. Goh, nu ga ik echt aanbellen en wie weet wat er gaat gebeuren. Het heeft veel bijgedragen aan het project. Omdat het voor bewoners zo ongebruikelijk was. Bewoners beseften ook dat het nieuw en anders was. In de gesprekken kostte het voor mensen even tijd om om te schakelen. Van 'oja we kunnen gewoon een gesprek voeren'. Het gaat om het bouwen van een relatie. Ik ben ervan overtuigd dat het helpt om je eigen kwetsbaarheid en imperfectie te laten zien. Het persoonlijke contact en de relatie die je daarmee opbouwt. Het gaat niet om het resultaat maar om de weg er naartoe.

We hebben samen met de buurtambassadeurs naar de buurttroute toegewerkt. Daarmee hebben we de betrokkenheid van de rest van de bewoners aangewakkerd. De ambassadeurs hebben de goede dingen aangedragen, die voor de buurt belangrijk waren. Ze hebben het voor de rest van de bewoners laagdrempeliger gemaakt.

Wat ik geleerd heb is dat het belangrijk is om de ambassadeurs duidelijker een functie te geven. Ook richting hun achterban. Niet letterlijk als vertegenwoordigers, maar als een soort intermediair tussen bewoners en projectteam. Het is lastig om hierin precies het goede evenwicht te vinden. Het was heel goed dat de ambassadeurs over de hele buurt gingen in plaats van alleen over hun eigen straatje.

De buurttroute was een fantastisch feestelijke bijeenkomst. Heel erg leuk. Het afzetten van de wegen was volkomen geïmproviseerd door bewoners. Gaf precies de toon en het vertrouwen aan wat er over en weer was. Het was zo mooi dat de ambassadeurs zelf de informatieplekken hadden ingericht en de presentaties gaven. Voor de medebewoners was het prettiger om naar een buurtgenoot te luisteren dan naar een ambtenaar.

De eerste avond hebben we het niet eens over het project zelf gehad, maar vooral over hoe lang mensen er woonden, wat leuk is, wie ze kenden enzovoort. Die mensen dachten eerst op een buurtvergadering te komen over het project, wat helemaal niet zo was. Dat zette heel erg de toon voor de rest van het project. Daar hebben we laten zien dat we wel te vertrouwen waren. We hebben laten zien dat we ook niet alles weten.

Ik denk dat de apps goed hebben bijgedragen. Mensen betrokken ons toch heel makkelijk bij de vragen die ze hadden. Wij reageerden snel en niet formeel, zoals dat medium ook bedoeld is. Mensen reageerden ook op elkaar. Dat is heel krachtig. Dan heb je dus echt een groepsapp.

Ik denk dat de manier waarop we gecommuniceerd hebben met de buurt goed werkte. Vorm en inhoud is één. Je moet niet zéppen wat je doet, maar je moet het dóen. De onzekerheid, de imperfectie en de laagdrempeligheid zaten allemaal in de vorm waarin we het hebben gedaan. De reactie van mensen op een gemeentebrief is anders dan op een informele kaart zoals we nu vaak hebben rondgestuurd.

Ik denk wel dat we op een gegeven moment teveel media hebben ingezet. Het heette nieuwsbrief, maar het was eigenlijk oud nieuwsbrief. De Bouwapp werkte goed maar was wel een beetje te formeel. Hij sloot daarmee niet helemaal aan bij onze *tone-of-voice*.

De bouwvergaderingen met bewoners waren op zich wel nuttig, maar ik zou het een volgende keer toch anders organiseren. Niet meer met zoveel professionals in een klein keetje. Dat

kwam de sfeer niet ten goede. En misschien is het beter om per fase steeds andere bewoners uit te nodigen.

Ik vond het een fantastisch project en ik hoop echt dat we met deze evaluatie echt iets teweeg kunnen brengen naar andere projecten toe. Zodat we het nieuwe normaal kunnen maken.

Het meest trots ben ik op het feit dat we samen een goed team en een fijne teamspirit hebben opgebouwd. Dat we dat zolang toch met elkaar hebben kunnen doen. Iedereen was super betrokken tot het einde aan toe. Daar ben ik heel tevreden over en trots op.

Marijn Roze

procesbegeleider (extern)

Tijdens het startgesprek met het projectteam was meteen al duidelijk waar jullie wil om te leren zat. Dat was een goede basis om aan de slag te gaan. Het was gelijk heel plezierig. Dat we lol maakten. Waren we realistisch? Nee, maar dat is ook goed omdat het maakt dat je iets anders kunt doen. Ik had dit nog nooit zo gedaan met die startgesprekken, maar het heeft het projectteam geholpen en mij geholpen om jullie te leren kennen. We hadden er later nog wel weer op moeten terugkomen. Om te kijken of we nog op koers lagen. Even terugkijken naar de beginambitie die we hebben geformuleerd.

De kennismakingsgesprekken met de buurtbewoners waren heel goed omdat je contact maakt van mens tot mens. De bewoner ziet de mens achter de ambtenaar. En jullie zagen meer van de bewoners. Je grondhouding is heel belangrijk in hoe je er in staat. Het zit in je kritische denken, meer dan in je ervaring. Ik denk dat het goed is om wel over de vragen na te denken. Niet als vaste vragen voor elk project, maar de oefening om te komen tot de vragen daar gaat het om. Het moeten niet te sturende vragen zijn. En de gesprekken moeten niet over het project gaan, maar over de buurt, de bewoners en de beleving. We waren op zoek naar de schatten van de wijk. Het proces stond niet zo vast. Dat was juist mooi dat jullie als projectteam daar invloed op hadden.

De eerste avond met de ambassadeurs was heel spannend: komen er wel genoeg mensen? Het was handiger geweest als we van begin tot eind een vaste club hadden gehad om mee te werken. Nu werden we een beetje gekaapt door een paar bewoners die het meest assertief waren. Het was goed dat ik werd genoemd als niet-ambtenaar. Dat we eerlijk en open waren over dat we

het zelf ook spannend vonden. Ik voelde me wel anders dan jullie, maar dat was ook goed. Ik geloof dat het voor bewoners niet zo veel uitmaakte. We waren redelijk 1 team Zaanstad vind ik.

Zo'n buurtroute had ik nooit eerder gedaan. Het was feestelijk en gezellig. Goed dat bewoners ook eigenaar waren van het proces. We hebben voldoende ruimte gegeven aan bewoners. Maar we hebben er te weinig aan gedaan om een aantal thema's verder aandacht te geven (zoals duurzaamheid en afval). Misschien hadden we de wijkmanager er bij moeten betrekken, maar de vraag is hoe breed je je project wilt maken.

De avonden in het café bij Huib hadden misschien soms wat actiever kunnen zijn. Staan in plaats van zitten, meer werkvormachtig. Nu was het vaak een beetje een groepsgesprek. Maar het is goed geweest om alles samen met de bewoners te bespreken.

De bewoners zijn gaandeweg meer eigenaar geworden van het project en het proces. Soms merkte ik ook dat mijn ambities anders waren dan die van jullie, dus dat is dan ook even laveren. Bijvoorbeeld waar het gaat over de zelfwerkzaamheid. Die vraagt om meer begeleiding en regie. Je hebt dan wel nodig dat de projectleider en de aannemer hier enthousiast

over zijn en voor open staan. En dat het niet in de aanbesteding stond vond ik echt een gemiste kans. Zeker omdat we later hebben gehoord dat bewoners en werkers hier wel meer mee hadden gewild.

De toon van de communicatie was heel goed. Ik laat de kaart ook in andere projecten zien. Ik denk vaak aan de tekst van Ingrid: het is de kunst om imperfect te zijn, zodat er ruimte is voor mensen om bij te dragen.

De nieuwsbrieven zouden iets meer over de sfeer in de buurt kunnen gaan. Ik denk dat een fysieke nieuwsbrief toch wel goed werkt. Vooral ook voor mensen die niet actief meedoen, maar wel op de hoogte gehouden willen worden om op die manier betrokken te zijn. Een soort passieve betrokkenheid die zorgt dat iedereen op de hoogte is.

De appgroepen werkten heel goed. Het helpt voor de sfeer en dat mensen elkaar vragen kunnen stellen en op elkaar kunnen reageren. We waren behoorlijk pro actief bezig en hebben de app vaak gebruikt om te informeren en de ambassadeurs hun werk te kunnen laten doen. Ook de Bouwapp is een mooi middel. Het was de eerste keer dat ik er mee heb kennis gemaakt.

Het werkte heel goed. Regelmatig gekeken wat de vorderingen waren. Wel had er soms meer en sneller moeten worden gereageerd door de beheerder.

Ik denk dat er bij de bouwvergaderingen met de bewoners minder mensen van de aannemer hadden moeten zitten. En ook dat we van te voren duidelijker hadden moeten maken waar de vergadering voor bedoeld was. Nu was het toch vaak te klagerig en niet gezellig.

Fantastisch om de aanbesteding samen met bewoners te doen. Heel goed om bewoners een inkijkje te geven in de procedure en om ambtenaren het perspectief van bewoners te laten zien. En mooi om te ervaren dat ambtenaren en bewoners nagenoeg hetzelfde beoordeelden.

De aannemer voerde uit wat wij hebben gevraagd, maar misschien is een bouwteamconstructie toch wel fijner. Misschien hadden we ze eerder moeten betrekken, zodat ook hun expertise in de voorbereiding en planontwikkeling benut had kunnen worden.

Ik ben trots dat we echt samen hebben geleerd en echt goed hebben samen gewerkt. En veel plezier hebben gehad. Dat heeft het project tot een succes gemaakt. Plezier is nodig om er een goed project van te maken.

Cees Fleur

projectleider speelplek (znstd)

De informatiemiddagen voor de speelplek, is ook het stramien wat we overal toepassen. Nu waren er van te voren tekeningen gemaakt die ingekleurd konden worden. Eigenlijk was dat een stap te snel. Wat ik normaal doe is de kinderen eerst laat proberen te kleuren en tekenen. Pas als je merkt dat het niet lukt, kom ik met voorbeelden.

Het proces dat we nu hebben gedaan was wat lastiger dan wat ik gewend ben. Er zaten nu veel ouders bij. De tweede bijeenkomst ging prima, toen hadden kinderen een keuze. Eigenlijk vond ik dat enkele volwassen bewoners een te grote stempel hebben gedrukt op het proces rond de speelplek. Aan de andere kant vind ik het wel jammer dat er niet meer zelfwerkzaamheid is geweest van bewoners. Gemiste kans!

Wat ik geweldig vond waren de uitnodigingskaarten voor de bijeenkomsten. Geweldig middel. We gebruiken ze nu voor elke speelplek. Overal reageren de mensen enthousiast. Hans en ik maken nu ook filmpjes.

De samenwerking met de aannemer werkte niet steeds goed: de aannemer was niet gewend dat er een project (speelplek) binnen een vervangingsproject werd uitgevoerd.

Tom de Boer

commercieel directeur (aannemer)

De samenwerking met de vier aanbestedingsambassadeurs vond ik in principe positief. Wel merk je soms dat ze meerdere petten op hadden: die van het eigenbelang en die van het belang van de buurt. En voor sommigen mensen werd het wel een beetje een obsessie.

Via de ambassadeurs was het makkelijker om in de wijk iemand te vinden en het contact met de wijk goed te houden. Als er dingen speelden in de buurt, hielp het om even bij de ambassadeurs te rade te gaan. Ik ben ook een paar keer bij een ambassadeur thuis geweest.

In de samenwerking met ambassadeurs moet je met elkaar wel een soort van filter te hebben. Hoe schat in of dingen belangrijk zijn of niet. Ik denk dat het belangrijk is om van te voren goed te kijken welke ambassadeurs je uitnodigt.

De buurttroute was op zich een mooi evenement maar de vraag is wat er dan echt terug komt in het project. Voor veel mensen is toch lastig in te schatten wat je uiteindelijk gaat doen. Dat merkten wij tijdens de uitvoering, dat mensen hun beleving anders was dan ze vooraf hadden ingeschat. Tijdens de bijeenkomst in de Melterij hebben wij bijvoorbeeld verteld dat er overlast zou zijn en wat het betekent om met grote machines in kleine straatjes aan het werk te zijn enzo. Veel mensen hebben begrip, maar er zijn ook mensen die eigenlijk denken dat je fluisterend door zo'n buurt gaat. Je zou dus nog duidelijker moeten maken dat er overlast komt.

In het algemeen had ik een prettige ervaring met de buurt. Hoe met onze jongens omgegaan is, het was eigenlijk weer ouderwets: wat ze

aan koffie kregen enzo. Contacten met de buurt zijn heel goed geweest. Het is belangrijk om op goede voet te staan met alle partijen.

Ik ben op zich positief over het gebruik van de Bouwapp. Het geven van updates en het informeren over de stand van zaken was goed. Alleen op een gegeven moment zit je op een aantal gebruikers en daar blijft het op hangen. Hoeveel mensen ga je dan bereiken? Maar het is zeker het overwegen waard om de app ook bij andere projecten in te zetten. Het is een mooi middel om elke week een update te doen en ook om bijvoorbeeld verkeerd-parkeerders te achterhalen.

De aanbesteding met bewoners vond ik leerzaam. Veel collega-aannemers vroegen ons waarom wij de klus hebben gekregen. Als aannemers zijn wij toch heel technisch gericht. In dit project werd natuurlijk meer geëist. Ik denk dat we best goed hebben voldaan aan onze scores. Het is essentieel hoe je bepaalde dingen omschrijft en ook hoe je dat buiten door onze jongens wordt waargemaakt.

Ik denk dat de samenwerking met de gemeente verder goed is gegaan. Prima met elkaar in de weer geweest. Alleen bij de werkzaamheden rond het speelplaatsje waren teveel professionals betrokken. Voor de toekomst denk ik dat het werken in bouwteams een heel goede methode is, omdat je dan echt meerwaarde uit samenwerking kunt halen. En verder, ja extra ambities zijn leuk, maar op een gegeven moment moet je ook stoppen als het er niet in ziet.

Gert Klaassens

omgevingsmanager (aannemer)

Voorafgaand aan de uitvoering heb ik door de buurt gelopen. Geen mensen gesproken maar wel gekeken. Hoe erbarmelijk de huizen qua funderingen er bij stonden. Hoe smal de straatjes waren. Dan weet je al qua geluid en trillingen dat het overlast gaat opleveren. Volksbuurtje, ik check dan wat voor mensen er wonen: geen hoge advocaten met contacten binnen de politiek enzo.

De samenwerking met de bewonersambassadeurs was een beetje gevarieerd. De een vroeg veel aandacht voor het feit dat het werk niet opschoot en voor verkeersproblemen. Anderen hebben we daar eigenlijk niet over gehoord. Die beleefden het heel anders en waren echt de ankers in de wijk. Als we iets wilden weten konden we hen vragen.

De ambassadeurs hadden kennis van de buurt dus konden soms antwoord geven op vragen. Ze kenden iedereen. En waren open om te klagen, maar ook de eerste om te zeggen dat het goed ging. We kregen daardoor veel meer feedback.

Bij de start van de uitvoering verliep de samenwerking met bewoners wat moeizaam. Bij de start waren de verwachtingen van de Bouwapp bijvoorbeeld niet hoe wij het wilden inzetten. Sommige bewoners dachten dat ze dagelijks een update zouden krijgen. Informatie over verbouwingen, of mensen die gingen verhuizen gingen via de Bouwapp, het spreekuur of rechtstreeks telefonisch. Dat contact was heel laagdrempeling. Het is heel makkelijk om een appje te sturen wanneer het uitkomt. Ik kon dan makkelijk en snel even terugbellen of een appje terug sturen via de bouwapp. Er was daardoor veel meer contact en het was veel opener.

Het was voor mij de eerste keer dat ik de Bouwapp gebruikte. Het maakt het zoveel makkelijker om naar de buurt toe te communiceren. Berichtje intikken, foto erbij en de hele buurt weet het. In plaats van een brief schrijven, printen en rondbrengen. En de feedback van bewoners was veel hoger dan als we op de traditionele manier communiceren. De Bouwapp sloot ook heel goed aan bij het voortraject van de gemeente.

De bouwvergaderingen heb ik heel positief ervaren. Mensen waren net zo mondig in de bouwvergadering als via de app en telefoon. Ze vielen niet stil omdat er opeens een grotere groep bij zat. Er werd ook niks opgespaard tot de bouwvergadering, dat is goed.

Ook de samenwerking tussen de gemeente en de aannemer verliep prima. De directievoerder en toezichthouder van de gemeente waren heel meewerkend en meedenkend naar bewoners toe. Normaal is het toch van 'dit is het contract', helemaal dichtgetimmerd. Die ruimte hadden ze nu gevoelsmatig veel meer. Dus meer ruimte voor aanpassingen voor bewoners. Voor de aannemer is het ook fijn dat je wat ruimte hebt. De directievoerder en toezichthouder waren ook heel benaderbaar. Dat werd niet opgespaard tot de bouwvergadering, wat bij andere projecten nog wel eens gebeurt. Ook de projectleider was heel open en praatte veel met iedereen.

Ik vond de voorbereiding van het projectteam heel goed. Dat heeft heel goed geholpen in de uitvoering. Medewerking vanuit de buurt was veel groter dan ik gewend ben in andere projecten. Ook het aantal klachten vanuit de buurt was gevoelsmatig lager.

Vanuit participatie zijn vaak de verwachtingen te hoog geschapen. In de praktijk valt dat vaak tegen. Bij dit project heb ik dat bijna niet meegemaakt. Verwachtingen wat er ging gebeuren waren wel realistisch.

Henk Steeman

uitvoerder (aannemer)

Ik had goed contact met een aantal bewoners-ambassadeurs. Met anderen ging het wat minder. Bewoners kwamen de hele dag door met vragen. Ik denk dat veel bewoners niet bewust waren van wat er ging gebeuren. Veel mensen waren toch wel verrast dat het zo ging. Mensen hebben natuurlijk wel tekeningen gezien, maar toen we het gingen aanleggen leek het voor veel mensen heel anders. Tekeningen lezen is voor bewoners toch lastig.

De bouwvergaderingen gingen op zich goed. Aan het begin heb ik wel een storinkje gehad met de ambassadeurs en later zat ik er ook niet meer bij.

De samenwerking tussen de gemeente en de aannemer ging volgens mij heel goed. Ik had hoofdzakelijk contact met de toezichthouder. En die samenwerking was goed. Je hebt wel eens een meningsverschil, maar daar kwamen we goed uit. Ook met de directievoerder en de projectleider was goed contact.

We hebben onderschat wat de invloed van water was. Zowel van boven als van beneden. Ik ben trots op het eindresultaat. Ik vind dat we een mooi stukje werk hebben gemaakt. Maar wel arbeidsintensief om dit ontwerp te realiseren. Kilometers hak en knipwerk (omdat je zo'n goot in het midden hebt), parkeerplaatsen er om heen, plintenstrook.

Jaap van den Bosch

hoofduitvoerder (aannemer)

De bouwvergaderingen met de bewoners hadden wel nut. Het is belangrijk om met bewoners in overleg te zijn over de staat van het werk. Op een gegeven moment kregen de ambassadeurs woorden met elkaar. Daarna hebben we met minder mensen aan aannemerskant meegedaan.

Bewoners hadden een andere indruk van de werkzaamheden dan dat wij in ons hoofd hadden. Mensen hadden minder overlast verwacht. Wat voor overlast en chaos je creëert, verwachten mensen niet. Ik had misschien wat meer kunnen uitleggen op gevoel welke overlast er zou zijn. We hadden meer kunnen uitleggen over het nut en noodzaak van de werkzaamheden. En nut en noodzaak van maatregelen, zoals bijvoorbeeld het waterpeil op hoogte houden. Toch vielen de negatieve reacties van bewoners wel mee.

De samenwerking met de gemeente verliep wisselend. Over het algemeen correct en netjes, maar op sommige punten moest ik veel discussieren. Over financiën bijvoorbeeld.

Voor mij was dit project eigenlijk niet veel anders dan normaal. Ik ben trots op het resultaat. Ik heb aan het begin gezegd, dat de tekeningen leuk waren. Maar qua hoogtes, lijnen en goten hebben we echt aanpassingen gedaan om het praktisch te maken.

De buurtvrouwen

drie buurtambassadeurs

Over de ambassadeursgroep:

- Ik vond het heel waardevol om vanaf het begin als ambassadeur mee te werken. Maar ik verloor mijn betrokkenheid en contact met de ambassadeursgroep toen de aandacht naar de speelplek ging. Ik had het idee dat er een andere groep ontstond en dat er daardoor geen ruimte meer was.
- Daar ben ik het mee eens. Door de speeltuin-werkgroep had ik het gevoel minder betrokken te zijn. Ik had het idee dat er minder ruimte was. Omdat er een aantal mensen was die dominanter waren.
- Het laatste wat ik gedaan heb is het zoeken naar geveltuinbewoners. Maar toen kwamen er nieuwe mensen bij en had ik eigenlijk niet zoveel zin meer om mee te doen. De inbreng was kleiner dan dat ik aan het begin had gedacht en de sfeer werd minder prettig. Er waren opeens dominante mensen die er daarvoor niet bij waren.
- In het begin had ik echt het idee dat er gelijkwaardige samenwerking was. Op een gegeven moment kreeg ik het gevoel dat ik mijn positie moest bevechten. Daar had ik geen zin in.
- Met de buurttrouwe organiseerden we het samen. Het is voor mij echt mis gegaan toen er mensen aan tafel kwamen die ons begonnen te overschreeuwen.
- Ik neem mezelf kwalijk dat ik niet heb aangegeven dat ik me niet betrokken voelde doordat er anderen kwamen die dominant waren.
- Misschien toch een vaste groep ambassadeurs met duidelijke afspraken, waardoor het ook onmogelijk is voor anderen om het proces over te nemen.

- Misschien tussentijds expliciet vragen of de neuzen nog dezelfde kant op staan, of we nog voor hetzelfde werken.
- Mensen per straat uitnodigen hoeft niet. Het gaat er vooral om dat mensen bevolgen zijn. Dat is het belangrijkste.

Conclusie: Als projectgroep hadden wij meer regie moeten voeren op de samenstelling en het functioneren van de ambassadeursgroep. Er beter op letten dat iedereen aan bod komt en de sfeer van gezamenlijkheid beter bewaken. Nu is het teveel aan het toeval overgelaten en hing het af van wie beschikbaar en aanwezig was en hoeveel ruimte die mensen pakten. Dit alles hadden wij eerder moeten signaleren zodat we het aan de orde hadden kunnen stellen. Ook hebben we vooraf niet goed genoeg afgesproken waar we met elkaar aan begonnen. Het is beter om vanaf het begin hardere doelen af te spreken en te bepalen waar je als ambassadeursgroep voor staat. En het is een slecht idee om twee projecten door elkaar heen uit te voeren.

Over de tijdsinvestering:

- Dat was wel oké. Ik leerde mijn buurt kennen en dat was leuk.
- Zolang het energie oplevert vind ik het leuk genoeg.
- Voor mij absoluut niet teveel. Het was een fijne investering en trouwens, ik kon ook niet altijd, dus het was prima.
- De zelfwerkzaamheid in de speeltuin was super, daardoor werden er planten verdiend zodat we onze geveltuinen mooi konden maken.

- Als we meer regie hadden gehad hadden we meer gedaan. Bijvoorbeeld die steentjes schoonmaken en terug leggen. Ben ik echt voorstander van.
- Eens! Maar dat hadden we goed moeten verdelen in de groep, zodat veel mensen konden meedoen en we ook samen het verdiende geld een plekje hadden kunnen geven.
- Bij de speeltuin en de parkeervakken zijn bomen verkeerd geplaatst. Die bomen zijn speciaal gekweekt, met korte takken aan één kant en lange aan de andere kant. Dat hadden we beter zelf kunnen doen. Dan was het niet gebeurd.
- Het is een klein buurtje met toch al veel geluidsoverlast enzo. Mensen vinden een kleine verandering al lastig. Ik denk echt dat we als ambassadeurs tijdens de uitvoering meer hadden kunnen doen.
- Er werd niet teveel van ons gevraagd. Ik heb juist gemist dat er meer een beroep op mij werd gedaan.
- Diversiteit in de groep is belangrijk, maar een vaste groep is minstens zo belangrijk.
- Blijf als gemeente ons uitnodigen.

Over de buurtroute:

- De buurtroute was het leukste.
- We waren echt ambassadeur, stonden ergens voor. Het ophalen in de buurt en nadenken over de toekomst was heel leuk.
- Hele leuke manier om de buurt te verbinden en mensen te spreken. Tot nu heb ik nog steeds contact met mensen die ik door de buurtroute beter heb leren kennen.
- Ja, op een andere manier heb ik contact met burens gekregen. Door het samen nadenken zie je meer van je burens en werk je aan een gemeenschappelijk doel. Ik heb ook wat nieuwe mensen leren kennen. Ik ben me meer verbonden gaan voelen met de buurt.
- Het is echt meer mijn buurtje geworden. Het is echt eigen gaan voelen, omdat ik er zelf over na mocht gaan denken, en ik heb heel veel mensen leren kennen.

Over het resultaat:

- Het resultaat vind ik prachtig geworden, de straat. Ook al wilde ik bijvoorbeeld de snelheid er uit krijgen, er zijn nu al heel vaak paaltjes en bomen kapot gereden. Die oude klinkertjes, hebben wij echt bevochten en behaald. En die lantaarnpalen zijn mooi.
- Ik vind het echt heel mooi. Ook die geveltuinen zijn prachtig. Die roestbakken vind ik alleen niet zo heel mooi. Die plantjes zijn dood of gaan dood. Daar moeten misschien maar grote planten in die over de rand heen groeien.

Over verwachtingen:

- Heel goed nadenken over verwachtingen, van te voren duidelijker zijn. Maar dan wel in abstracte vorm, dus bijvoorbeeld: we gaan nog onderzoek doen naar kabels en leidingen, dus dat kan betekenen dat sommige ideeën sneuvelen.
- En over parkeerplekken: de gemeente gaf aan dat het aantal parkeerplaatsen niet teruggeschoefd kon worden. Daar hadden we samen wel langer over kunnen discussiëren.
- Wat mij betreft heeft dit project gebracht wat we met elkaar hadden gehoopt. Het is authentiek gebleven, de oude steentjes zijn hergebruikt, mooie sfeervolle straatlantaarns.
- En de buurt is groen gebleven!
- Ja, de details zijn behouden gebleven, daar hebben jullie goed naar geluisterd.
- Ja en dat komt echt door de opzet van dit project.

Over de communicatie:

- De Bouwapp werkte heel fijn. We hebben er regelmatig berichten op geplaatst en kregen snel antwoord.
- De nieuwsbrief en de communicatie was heel goed.
- De werklui waren heel vriendelijk.
- Ik merkte wel dat er in de buurt veel gezeikt werd door een paar bewoners.
- Tijdens de uitvoering af en toe gewoon een kop koffie drinken met de ambassadeursgroep om bij te praten hoe het gaat zou goed zijn.
- De brieven met informatie over tegenslagen waren heel goed en hielpen echt om begrip te hebben.

Over het project:

- Ik vind het een beetje rot voor de gemeente dat sommige dingen wat anders liepen, want dit is echt wel een geslaagd project geweest.
- De afsluiting met een barbecue had ook geholpen om een mooi einde aan het project te vieren.
- Belangrijk om er toch nog een gezamenlijke einde aan te breien.
- Jullie moeten vooral doorgaan met het opzetten van dit soort projecten. Elke keer kunnen jullie daar ook weer beter in worden. Laat de buurt echt participeren.
- Nodig ons ook uit in nieuwe buurten, zodat wij als ervaringsdeskundigen kunnen vertellen over onze ervaringen.

ONTWERPTEAM - 11 JULI 2018
INDISCHE BUURT WORMERVEER

INRICHTING.
VERKEER & PARKEREN:

hergebruik
stenen, in
de stijl van
nu
stijl bestrating
behouden.

Zichtbaarheid
woonerf
verbeteren!!
Stapvoets rijden.

niet te smal
ivm
hulpdiensten.
STEM AF!
vooral brandweer.

aantal
p-plaatsen
behandelen,
maar beter
verdelen en
positioneren
efficiënter!

Warmteservice
verkeer

? vergunning
parkeren?

extra elektrische
parkeerplekken



picknick-
bank voor
de buurt
is al in de
maak.

duidelijk parkeren (Pin wegdek)
& stoepen markeren
(visueel)

paaltje fandarts
eruit en 1-richting
in de buurt → ONDERZOEKSPUNT!
of gedeelte van
de buurt

1 auto per huis
of 1.2 = beter.

wild parkeren / creatief parkeren.
handhaven? of gedogen.
we gebruiken
nu meer dan
er officieel
zijn.

mooie lantaarnpalen
houden, maar
zachter licht en
op 0-energie

oversteekpunt
verplaatsen en
samenvoegen
met uitrijpunt
van de wijk.

SAMENLEVEN

Speelplekken voor kinderen
(in sept. met de kinderen
praten over de speeltuin)

boombankje's
buurt BBQ
buurt kerstboom

op meerdere plekken
niet centraal

ruim de hondenvoer
op!

wordt mogelijk
racebaan

goed
irriteren

geveltuinen JA!
doen we zelf wel!
maar wel mooie
diverse groenperken

grote perken
wijken voor parkeren,
maar wel groen
beeld houden.

SAMEN IN
CONTACT
beter contact!!

VRIJ DROMEN:

fietserrekken ivm
1 parkeerplek
ivm recht van overpad.

ONDERZOEK!

busjes centraliseren
is geen oplossing
maar wat dan wel?
met groen Berbergen.

steiger je om bootjes te water laten.
(is nu opeens een damm and geslagen)

plek voor bieb boekencastje in buitenruimte

gezamenlijke warmte installatie
en met zinnen van het gas
duurzame buurt & gemeente.

1x per maand
autovrij stuk en
iets doen met de
buurt: spelen
spelen, eten...

? vergunning?
We proberen het!!

GROEN

Samenwerken
adopteer bijv.

bomen
verhoogd met
bakken ivm
snelheidsbrekade
afbakering

lei-erdoorns
behouden

(streekspelen in
kwartierhof)
hof saenden

grasveld met
afgebakend
peepvrij stuk
laag hekje

sierhek in stijl van hof saenden
rustpunt voor de buurt.

overlast en
hangjongeren voorkomen.

aansprekpunten bewoners, gemeente, wijkagent.

bakken en
poepzakjes? bij het grote grasveld. spelen op gras
zonder hondendrollen!!!

bij elke verandering in de buurt
leg dan uit waarom.
We zijn best wel tevreden met
hoe het is!!

AFVAL:

plastic en rest
ondergrondse
centraal!
geen containers meer.
papier voor
fortand
glas & kleding bij Deka.

wormenhotel
gezamenlijke
bio-compostbak

kleine afvalbakjes
in de wijk
huffelproof

gebruiken voor gemeen-
groen en geveltuinen
oplossing voor groot en
veel groenafval.

groen ook in de hoogte,
bloembak aan lantaarns
! drogen snel uit, oplossing?

Samenwerken
bewoners en gemeente
goed groen onderhoud

GOEDE CONTACT-
PERSONEN,
SPREKUREN!

mooie bomen
behouden → die met plak en
appeltjes (overlast)
moeten weg

de straat moet flink opgehoogd worden en
dat overleven bomen vaak niet.
onderzoeken welke weg moeten en dan vragen
welke bomen moeten blijven.

OVERZICHT
MAKEN & MAKEN
VERVOLG:

→ 4 SEPT voor bespreking
ruimte voor reactie
veranderingen toelichten

→ 14 SEPT ONTWERP PRESENTATIE

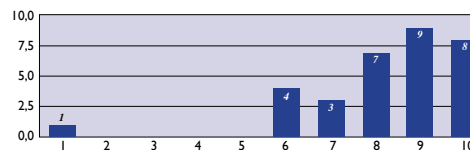
De Enquêtes

In een enquête onder buurtbewoners hebben we gepeild hoe men het pilotproject heeft ervaren. Van de 130 huisadressen ontvingen we 32 enquêtes terug, een respons van ongeveer 25 procent.

Onder de respondenten waren 7 buurt-ambassadeurs, hadden 10 bewoners meegedaan aan de buurttroute, waren er 22 geabonneerd op de nieuwsbrief en hebben 13 bewoners een geveltuin.

Verspreid door deze brochure hebben we de enquêtevragen, de gemiddelde scores en de analyse daarvan weergegeven. In deze bijlage de volledige cijfers en (minstens zo belangrijk!) de opmerkingen, toelichtingen en kritische commentaren naar aanleiding van de gestelde vragen.

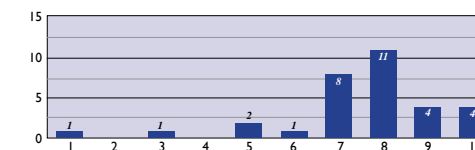
Vraag - Wat vind je van de aanpak van de pilot?



- De nieuwsbrieven waren overzichtelijk.
- Ik vond het superfijn dat er inspraak was voor de bewoners. Zo konden ook praktische problemen en bezwaren direct worden meegenomen in het ontwerp en planning.
- Er waren te veel meningen om iedereen helemaal blij te maken. Ik had liever dat een *urban planning expert* had besloten wat hier zou gebeuren, dan dat ik had moeten weten hoeveel burens een parkeerplek meer waarderen dan een mooie boom.
- Ik ben nooit gevraagd als buurtambassadeur, waarschijnlijk omdat ik pas in 2017 in de buurt ben komen wonen. Er waren wel verschillende mensen die allang verhuisd zijn. Dus mensen die toch weg gingen hebben meer inspraak gehad. Dat vind ik jammer.
- Fijn dat er zoveel moeite is gestoken om ruimte te geven voor inbreng. De informatie was helder.
- Geeft betrokkenheid met de bewoners.
- Het ontwerp is te vaak tijdens de werkzaamheden veranderd.
- Fijn dat er zoveel moeite is gestoken om ruimte te geven voor inbreng. De informatie hierover was helder.
- Het stimuleerde de betrokkenheid.
- Het zorgt in de buurt voor saamhorigheid.
- Heel goed. Het duurt wel veel langer op deze manier (dan een plan maken waarop geschoten kan worden), maar is wel waardevol. Het heeft ook voor meer onderlinge relaties in de buurt gezorgd, en een gevoel van verantwoordelijkheid voor je eigen buurt. De buurttroute was een mooie dag waarin ik naast de buurtambassadeurs ook burens heb leren kennen die ik nog niet gezien had. Het idee dat mensen mee mogen denken vanaf de start maakt ze gelijkwaardige partners.
- Jullie betrekken slecht een klein clubje mensen, de rest wordt de mond gesnoerd.

- Er zijn teveel verwachtingen geschept wat uiteindelijk toch tot veel ontevredenheid heeft geleid.
- Betrokkenheid is belangrijk.
- In begin communicatie was goed.
- Het was leuk om erbij betrokken te zijn en invloed te hebben.
- Ik vind het belangrijk dat er geluisterd wordt naar de ideeën van de bewoners, zij kunnen het beste inschatten wat er in de buurt nodig is.
- Prettig om inspraak te hebben.
- Ik denk dat de aanpak hoge verwachtingen bij de bewoners heeft geschept, die maar moeilijk waar te maken zijn. Misschien is het beter om voortaan meteen duidelijk de restricties aan te geven en geen aandacht te besteden aan onderwerpen die niet haalbaar zijn. Leuk dat er over het afvalprobleem werd gesproken, hier een "task-force" werd opgericht die onder meer met ondergrondse inzameling als oplossing kwamen, maar jammer dat hierover al besluiten waren genomen. De groep "dromen", ik weet niet wat hier de opzet van is geweest, doen dit nog steeds!
- Er waren korte directe lijnen.

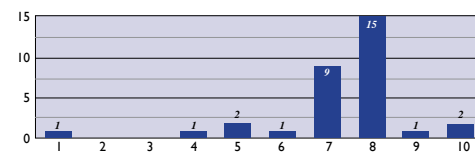
Vraag - In hoeverre heeft de Buurttroute bijgedragen aan een beter ontwerp voor de buurt?



- Ik ben bij de vergaderingen geweest maar de buurttroute zegt me even niks.
- Ik weet het niet.
- Helaas was ik verhinderd op de avond van de buurttroute.
- Ik heb er persoonlijk niet aan meegedaan dus ik kan dit niet goed inschatten.
- Nvt
- Ik heb er persoonlijk niet aan meegedaan dus ik kan dit niet goed inschatten.
- Je raakt meer betrokken bij andere delen van je buurtje.

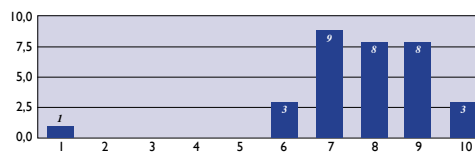
- Er is goed geluisterd naar de bewoners en waar iedereen het bijna over eens was - de sfeer en stijl - is gerealiseerd (oude lantaarnpalen, klinkers, veel groen). Het enige is dat heel vernieuwende ideeën niet konden vanwege de gewichtigheid van de parkeerplekken. Er is naar mijn idee teveel blik in de straat. Echter, de meerderheid van de buurtbewoners heeft gesproken! Iedereen heeft hier 2 á 3 auto's, haha.
- Er zijn geen verbeteringen gerealiseerd, enkel problemen bij gekomen.
- Ook hier hadden de bewoners het idee dat ze uiteindelijk meer inspraak hadden dan wat mogelijk was. Het resultaat is top.
- Buren konden hun visie uitspreken.
- De praktijk was weerbarstiger; sommige punten lagen bij voorbaat al vast (bouwkundig of technisch) en hadden beter van tevoren al kunnen worden genoemd. Nu zijn verwachtingen geschapen die niet helemaal konden worden waargemaakt.
- De buurtroute heeft bijgedragen aan de betrokkenheid en de beeldvorming; zonder de buurtroute had ik een slechter beeld gehad van het ontwerp.
- Niet aanwezig geweest.
- Is mij niet bekend.
- Ik ben bewoonster van de Javastraat, de situatie is niet verbeterd bij mij voor de deur. Er wordt nog steeds hard gereden, ondanks dat het een woonerf is. Ik ben blij dat er twee paaltjes voor mijn huis staan om de snelheid enigszins af te remmen. Voor de rest ben ik tevreden met het eindresultaat!
- Er zijn na nog veel aanpassingen gedaan na de buurtroute.
- Het was gelukkig mooi weer en een hoop mensen hebben elkaar voor het eerst leren kennen. Het dromen is, zoals eerder vermeld een fiasco geworden. Zo ook was het onderwerp "huisvuil" een aanfluiting.

Vraag - Hoeveel invloed hebben de buurtbewoners gehad op het ontwerp?



- Zoals eerder aangegeven, ik vond dat er veel ruimte werd gegeven aan bewoners voor inspraak. Natuurlijk was soms de ene kant op, soms de andere kant op meer overtuiging nodig om dingen voor elkaar te krijgen maar er was begrip voor en van beide partijen.
- Dat is ook moeilijk inschatten.
- Best veel.
- Hoewel ik niet heb meegedaan weet ik dat er ruimte voor is geweest.
- Aan het eind van het project heb ik toch het gevoel gekregen dat bepaalde dingen al besloten waren voor dat het project begon. Er zijn bepaalde zaken waar de projectleider zich halsstarrig aan vasthield terwijl wij als buurt anders wilde.
- Mij is nimmer iets gevraagd.
- Naar mijn idee teveel.
- Niet alles was gedaan volgens wensen.
- Zie 3.
- Vrijwel elke beslissing was bespreekbaar en door de buurt genomen.
- Dat weet ik niet.
- Er is half naar de bewoners geluisterd de vraag was meer groen, maar er is veel minder terug gekomen.
- Er waren een aantal items die de bewoners erg graag zouden willen. Het behoud van zoveel mogelijk groen, maar ook parkeerplaatsen, het behoud van de oude klinkerbestrating en ze wilden "mooie" lantaarns. Dit is gedeeltelijk gelukt.

Vraag - Ben je tevreden over de manier waarop het werk in de buurt is uitgevoerd?

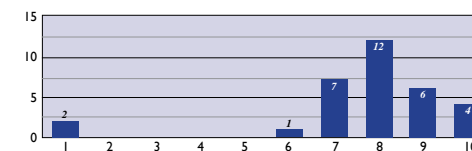


- Er waren periodes dat de werklui dagen vrij weinig werk uitvoerden.
- Er had misschien iets meer onderzoek gedaan kunnen worden vanuit de aannemer of meer informatie verstrekt moeten worden vanuit gemeente om de ernst van het funderingsprobleem in te schatten. Gelukkig is ons huis vorig jaar opnieuw gefundeerd maar zelfs wij hebben scheuren in het stucwerk en de trilling was goed te voelen.
- Ja, onder omstandigheden ging het redelijk vlot en de werkmannen waren vriendelijk genoeg.
- De informatievoorziening vanuit de aannemer is altijd heel netjes geweest en de kleine attentie met Sinterklaas is ook gewaardeerd.
- Ondanks vertraging goed gecommuniceerd. Zeer positief om te delen als het tegengit schept begrip.
- Ja, ondanks dat het lang duurde.
- Het duurde inderdaad erg lang, maar de werkers bleven lachen en vrolijk. Het was nu eenmaal niet anders. Ik heb ze daarvoor in de bouwapp ook gecompimenteerd. Er waren helaas veel klagers. Ze hebben mooi maatwerk afgeleverd met de patronen in de tegels en creatieve oplossingen bedacht voor hoogteverschillen in gevels en voor afwatering. De communicatie was ook goed met de bouwapp, de nieuwsbrieven en het inloopuur.
- Ontzettend veel overlast van de aannemer, met name het geschreeuw van de medewerkers en het groot materieel dat werd gebruikt tijdens de uitvoer, hetgeen niet nodig was. Daarnaast de pompagregaten die zelfs in de nacht nog herrie maakten en de geveinsde maatregelen deze herrie te beperken.
- De stratenmakers liepen in het begin te ver achter ten opzichte van de grondwerkzaamheden waardoor er in teveel gedeelten gewerkt werd.
- Regelmatig met werkers gesproken over lamp

voor de deur stoep voor de deur gevaar voor mijn zieje benen klacht ingediend nooit verder wat over gehoord.

- De werklui stonden altijd open voor vragen en hielpen waar nodig.
- De aannemer heeft zich zeer netjes gedragen en uitvoerig gecommuniceerd.
- Er werd hard gewerkt en door onverwachte situaties kan het niet altijd volgens schema verlopen.
- Jammer dat het werk zo is uitgelopen, ik heb toch lang in de herrie gezeten. Met een eigen zaak was dat niet altijd even fijn. Verder werd er door de stratenmakers op de karretjes hard door de straat gereden, ik heb ze er wel op aan gesproken. Verder heb ik helaas toch wat schade in de woonkamer.
- Ja, echter zijn er enkele punten die verbeterd zouden kunnen, eigenlijk moeten, worden.

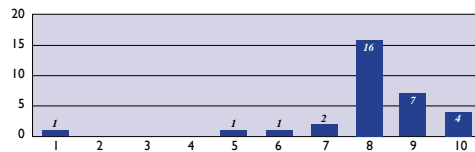
Vraag - Werd er door de aannemer goed rekening gehouden met de bewoners en hun huizen?



- Zeker, de mannen waren vriendelijk en meewerkend. Het was geen makkelijke klus.
- Veel wel. Af en toe werd er enorm hard gereden met de grote voertuigen, en regelmatig werd er vuil op straat achtergelaten door de werkers.
- Uitgebreide en nette informatie en inlichtingen over uitloop en dergelijke.
- Ja ging prima. Soms niet op tijd gecommuniceerd.
- Dat denk ik wel, ze kwamen wel eens aanbellen ook om vragen te stellen over een oplossing, het riool te testen. Ik heb gelukkig mijn fundering al laten doen omdat deze werkzaamheden eraan kwamen. Ik weet dus niet in hoeverre niet nieuw gefundeerde huizen beïnvloed zijn.
- Nee integendeel, er werd geen rekening met de bewoners gehouden, het leek alsof men geen idee had dat er ook mensen wonen.
- Ze stonden open voor oplossingen op maat.
- Ja

- De rioolaannemer heeft elke dag netjes opgeruimd en ging zeer netjes te werk.
- Er werd alles aan gedaan om de looprichting naar je huis vrij te houden of te maken.
- Sorry, maar regelmatig trillingen in mijn huis gevoeld, heb dus ook schade in mijn woonkamer.
- Geen vraag was teveel voor de aannemer en problemen werden binnen 12 uur opgelost.
- De medewerkers, zowel de werklui als de leidinggevendenden, van de aannemer hebben er denk ik alles aan gedaan om goed contact met de bewoners te onderhouden. TOPPLOEG die ondanks de soms extreme omstandigheden (regen, maar ook foutparkeerders) altijd beleefd en vrolijk bleven. Hoewel ik ze soms wel eens inwendig heb horen vloeken!

Vraag - Waren de werklieden goed aanspreekbaar voor de bewoners?



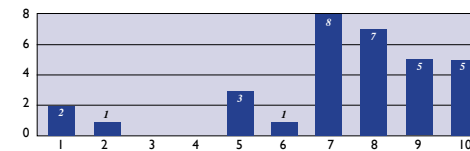
- Waren vaak niks aan het doen en maakten zelfs ruzie.
- Bij vragen werd je keurig geholpen.
- Ja, prima
- Nee, als je ergens iets van zei kreeg je een grote mond en verontwaardiging terug.
- Zeker
- Wij hebben op elke vraag antwoord gehad.
- Direct tijdens de werkzaamheden op straat of in de bouwkeet.
- Namen, voor zover het kon, altijd de tijd om vragen te beantwoorden of te helpen als dat nodig was.

Vraag - Wat vond je het vervelendste tijdens de werkzaamheden?

- Geen parkeergelegenheid
- De waterpomp die 's nachts stond te draaien om het waterpeil goed te houden. Die stond dichtbij ons huis en was niet erg stil. Maar we begrijpen dat dit nodig was.

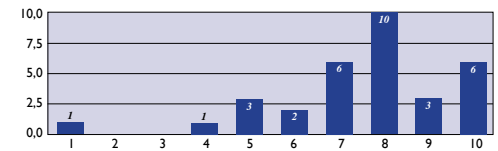
- Het vuil, de plastic flessen, bekers, peukjes die op straat werden achtergelaten.
- Het getril waarbij mijn huis heen en weer ging.
- De pomp die de hele dag aan stond gaf wat geluids-overlast, maar door de heldere uitleg waarom dit nodig was hadden wij alle begrip.
- Het belopen van de plankiers. Zeker in het donker.
- Trillend in je huis zitten.
- De trillingen en de stank die nu nog steeds retour komt. Voorheen geen last van, maar nu wel.
- Vroeg in de ochtend lawaai en met regelmaat te hard rijden op machines.
- Eigenlijk niets.
- De bronbemaling. Wij wonen op een hoek en hebben bijna 5 maanden geluidsoverlast gehad. Met name 's nachts en in het weekend.
- Het zand!
- Het totale gebrek aan overleg of inspraak van de bewoners.
- De uitloop van de werkzaamheden.
- De vertragingen door het weer.
- De herrie bij werkzaamheden voor ons huis.
- De duur, maar begrijpelijk, dus geen commentaar.
- Lawaai 's nachts
- De auto niet voor het huis kunnen parkeren.
- De stank van de diesel van de waterpompen die een week lang, zonder rookpijp, op de voordeur stond te blazen (en dus stonk het in huis naar uitlaatgassen).
- Het rondrijden met zwaar materieel.
- Sigarettenpeuken voor de bouwkeet.
- Niets
- Het trillen. Zelfs mijn kat was bang en kroop steeds in een schuilplekje.
- De herrie en de trillingen.
- Geen parkeerplekken
- De diesellucht van de pompen en agregaten.
- Het spoelen van het riool
- De werkzaamheden moesten uitgevoerd worden en gaven uiteraard overlast. Het vervelendst vond ik niet de werkzaamheden, maar het gedrag (voornamelijk parkeren) van sommige bewoners. Dit heeft de aannemer menig verlet uur bezorgd.
- Er is mij niets waar ik last van heb gehad echt bijgebleven.
- Gebrek aan parkeergelegenheid

Vraag - Hebben alle kinderen in de buurt voldoende tijd en ruimte gekregen om mee te denken?



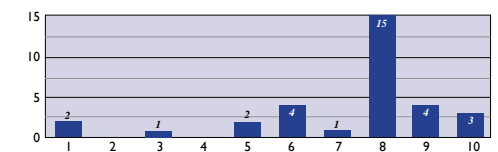
- Zeker. Het is mooi geworden. Mijn kids waren nog iets te jong om de concentratie voor een ruimtelijke herinrichting van gemeentelijke grond, maar het was leuk aangepakt.
- Speelplek is prachtig geworden.
- We waren niet uitgenodigd voor die dag.
- Waren niet uitgenodigd bij dit gesprek.
- De weinige kinderen die er wonen hebben zelf hun speeltoestellen uitgezocht. Er werd zoveel rekening met ze gehouden dat de groenstrook die opgeofferd werd ook speeltuin werd in plaats van ontmoetingsplek voor de buurt. De speeltoestellen bleken te groot.
- Ook hier is alles besloten door het selecte clubje, de speelplaats staat tegenover hun woningen.
- Niet bij betrokken geweest
- Ja
- Ik weet het niet, ik heb geen kinderen
- Dat weet ik niet.
- Is mij niet bekend.
- Ik kan daar weinig over zeggen, ik heb geen kinderen.
- Ik weet dat de kinderen benaderd zijn voor inspraak.
- Iets teveel. Nu is het geen "echte" ontmoetingsplek voor de buurt meer, maar het is wel leuk geworden.
- Alle kinderen zijn uitgenodigd en velen hebben hieraan gehoor gegeven. Cees is een man die erg goed met de kinderen kan communiceren!
- Hier was ik niet bij betrokken.

Vraag - In hoeverre zijn de wensen van de kinderen buiten goed zichtbaar?



- Ik kan mij de tekeningen niet heel goed meer voor de geest halen maar volgens mij is aan bijna alle eisen voldaan.
- Speeltuin wordt leuk gebruikt door de kinderen.
- Heb geen kinderen, kan dit niet bepalen.
- Er wordt veel gebruik gemaakt van de speeltuin. Meer als voorheen. Kan ook door de coronacrisis komen.
- Een prachtige speeltuin geworden! Het stukje voor de volwassen buurtbewoners is helaas wel wat aan de kleine kant, maar uiteindelijk helemaal prima.
- Geenszins, de straat is kindonvriendelijker geworden en de speelplaats is een zithoek voor volwassenen geworden.
- Niet bij betrokken geweest
- Zichtbaar
- Mooie speelruimtes vol fantasie door indeling.
- Moeilijker hard te rijden door de buurt en ze komen nu van compleet andere wijken om hier te spelen.
- In de speeltuin is er zeer veel rekening met de kinderen gehouden.

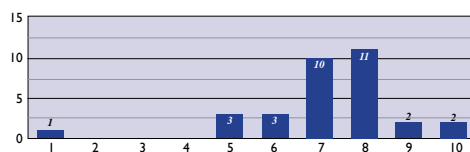
Vraag - Ben je tevreden met hoe de speel- en ontmoetingsplek geworden is?



- Jammer dat we er vanwege corona nog niet met de hele buurt kunnen afspreken nu het lekker weer is.
- Ik mis alleen een trapje bij het klimrek/glijbaan!
- Erg mooi gedaan.
- Is helaas 1 grote kattenbak geworden waardoor we daar niet meer gaan spelen en ergens anders spelen.

- Is een grote kattenbak geworden. De speeltuin was aan vervanging toe en deze is beter geworden, maar mijn kinderen mogen hier niet spelen in verband met de vele kattenpoep.
- Ik mis alleen een trapje bij het klimrek/glijbaan!
- Veel te vol, de tafel is te groot en met scherpe, onveilige punten.
- Ja, ziet er erg mooi uit.
- Nee
- Het zitje is veel te groot geworden met scherpe hoeken vlak naast een klimtoestel, het is wachten op het eerste ongeluk.
- Ik vind zelf de keuze voor houten toestellen niet zo fijn, en de begroeiing om de speelplek is lelijk.
- Is mooi geworden!
- De bomen staan niet op de afgesproken plaatsen en er is nog weinig ruimte voor iets anders dan spelen.
- Hoewel ik zelf aan het ontwerp heb bijgedragen, was ik verbaasd over het uiteindelijke ontwerp. De speeltuin is flink uitgebreid met een stuk groen waar eigenlijk niets mee gedaan werd. Dit is alleen ten goede gekomen aan de gigantische speeltuigen terwijl het de bedoeling was dat dit deels ten goede zou komen aan de ontmoetingsplek. Bovendien staan de leibomen op een andere plek als was gevraagd.

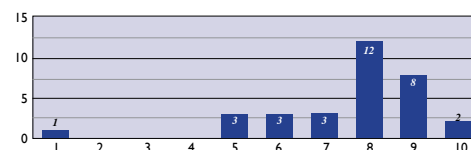
Vraag - Was er voldoende gelegenheid voor de bewoners om zelf werkzaamheden uit te voeren?



- Ja die was er, maar ik had wel meer willen helpen. Ik had soms het idee dat de oproepen mij niet bereikten. Ik ben heel blij dat er mensen zijn geweest die het voortouw hebben genomen.
- In de buurtapp kwam pas tijdens de bezigheden een bericht met vraag om hulp. Als dit eerder onderling bekend was, had dit meer mogelijkheden gegeven dit nog meer gezamenlijk te doen.
- De communicatie met de uitvoerders liep slecht maar het is uiteindelijk wel goed gekomen.

- Er was een aantal buurtbewoners die hierin het voortouw namen, en daar ook 'de baas' over wilde zijn (belangrijk gevonden worden, op een goeie manier hoor). En natuurlijk komt het altijd neer op een aantal buurtbewoners. Echter, ik ben daardoor zelf wat op de achtergrond geraakt, als ambassadeur. Een idee om samen met de buurt banken te maken bijvoorbeeld (voor relatievorming, social sofa's) is niet gerealiseerd. Dit had ook met geld te maken.
- Niet bij betrokken geweest.
- Ja
- Dat weet ik niet.
- De speeltuin is gedeeltelijk in eigen beheer gedaan.
- Ja, in principe hadden we gedurende het hele project allerlei klussen kunnen uitvoeren. Maar ik denk dat dit in de praktijk niet uitvoerbaar had geweest. Zo waren de maten voor de speeltuin veel later dan afgesproken uitgezet, waardoor de bewoners met de planning in "tijdnood" voor het uitvoeren kwamen. Ook was er geen supervisie over de uitgevoerde en uit te voeren werkzaamheden, waardoor er enige discussies zijn ontstaan.

Vraag - In hoeverre is de inrichting van de buurt beter geworden door de inzet van bewoners?

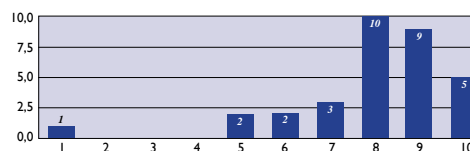


- Er zijn parkeerplekken verdwenen en deze waren al schaars.
- Dat is moeilijk te peilen omdat je niet weet hoe het was gegaan als we dit niet zo hadden gedaan natuurlijk. Het is mij goed bevallen en ik vind de buurt ontzettend opgeknapt! Goed voor de huizenmarkt ;)
- Ook een onmogelijk vraag. Hangt het niet af van wat je als "beter" beschouwt? Ik had liever dat er meer geluisterd werd naar de buurtbewoners die ingezet hebben op meer groen.
- Geeft meer contact onder elkaar.
- Op sommige plekken is het wel te krap geworden. Ik vraag me ook echt wel af of er nog een brandweer

bijvoorbeeld makkelijk door de straat kan, want ik zie zelfs dat busjes al problemen hebben en kleine vrachtwagens er amper door komen.

- Zeer mooi geworden. Ik weet alleen niet zeker of de brandweer hier langs kan of grotere auto's, bussen, caravans.
- Mijn betrokkenheid was groot en ik denk dat we samen een mooie buurt hebben gecreëerd.
- De buurt is nu beter een afspiegeling van haar bewoners, dan als de gemeente een plan had gemaakt. Dus heel geslaagd!
- Zoals eerder genoemd is er niets verbeterd. Er zijn geen extra parkeerplekken gerealiseerd, de doorstroming wordt nog meer belemmerd door de bomen die op onlogische posities zijn geplaatst.
- De geveltuintjes waren een leuk gezamenlijk project.
- Geen paaltjes geplaatst, dus de auto's rijden nog steeds hard en de bakken worden stuk gereden.
- Vrolijker door het nieuwe groen.
- Met name de plaatsing en de hoeveelheid groen, het hergebruik van de oude klinkers en de poging om de snelheid van het autoverkeer in de straat terug te brengen.
- De mooie lantaarnpalen en bomen.
- De keuze van geveltuintjes en de manier van bestrating en natuurlijk de mooie straatlantaarns.
- Dat had misschien het geval geweest als men zich aan de afspraken had gehouden. Er zitten nu enkele "stommiteiten" in die hopelijk nog worden verholpen.
- De bestrating is veel rustiger door het gebruik van minder soorten stenen. De kuilen en bobbels zijn verdwenen en de afwatering is weer richting put in plaats van alle kanten op behalve naar de afvoerput.

Vraag - In hoeverre ben je tevreden over de nieuwe inrichting van de buurt?

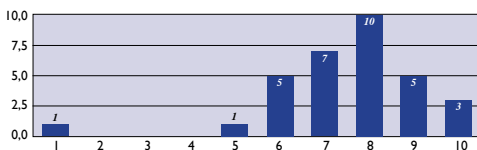


- Voor de weinige ruimte voor creativiteit die je hier hebt in de kleine straatjes vind ik het goed gelukt.

- Een minpunt vind ik dat de vuilcontainers voor ons ver weg zijn. Ik moet óf de straat oversteken, óf naar de volgende wijk op de fiets en die heb ik ook moeten activeren bij HVC. Had graag een rij containers dichtbij gehad. Maar zoals gezegd, er is weinig ruimte in de straat. Datzelfde geldt voor parkeerplekken. Er zijn er net te weinig helaas.
- Gewoon mooi en de straatverlichting is ook perfect.
- Vind het jammer dat het hier en daar al weer aan het verzakken is of stenen uit elkaar gaan liggen. Verder is erg mooi geworden.
- Te fel licht van de lantaarnpalen. Te krappe doorgang in de Javastraat.
- Erg mooi geworden. Helaas is er wel veel groen verdwenen. Ook als de bomen en struiken weer op niveau zijn is er veel groen weg. Sommige bomen zijn een verkeerde keuze van de ontwerper geweest, wat hij ook toegeeft.
- Alleen de parkeerplekken vind ik een te blikken aanzicht geven. Gelukkig maakt de rest een hoop goed. De mooie bomen, het groen, de straat en stoepjes, de geveltuinen, de lantaarns.
- Niet tevreden, geen verbetering. Eerder verslechtering, aangezien er een lantaarnpaal is geplaatst schuin voor mijn woning, waardoor ik kosten heb moeten maken voor verduisterende gordijnen aan de gehele voorgevel. Ook hier is weer geen enkel overleg over geweest.
- Zeer tevreden.
- Er zijn nog steeds te weinig parkeerplaatsen en auto's kunnen moeilijk keren. Midden op straat bij mij is een grote hoge, lelijke bak voor een boom. Je struikelt over de stoepen voor de deur en er is een lantaarnpaal geplaatst voor het huis waardoor je lastig naar binnen kan met de fiets. Er zouden drempels komen in de straat, maar dat is niet gebeurd en de auto's rijden nog sneller door de straat dan voorheen. De veiligheid is niet beter geworden en mede daarom heb ik besloten om te verhuizen.
- Het ziet er prachtig uit.
- De plantenbakken in de straat zijn net iets te groot uitgevallen voor de vrachtwagens en vuilniswagens waardoor de nieuwe bomen beschadigd raken. Tevens valt het op dat de nieuwe straatstenen snel beschadigen. Dat is een minpuntje. Verder prima!

- In de Javastraat zijn er minder parkeerplaatsen teruggekomen. Misschien wel hetzelfde aantal, maar de auto's werden dusdanig geparkeerd dat er meer auto's konden parkeren. Nu is daar veel loze ruimte, waar zo een paar plekken hadden kunnen komen. Nu gaan de mensen daar toch hun auto zetten.
- Ondanks dat het een woonerf is blijft het af en toe een racebaan! Erger me ook aan de zware vrachtwagens die door de straat rijden.
- Het geheel is mooi geworden. Jammer dat de gemaakte afspraken niet altijd zijn nagekomen.
- We hadden als voorbeeld de Billiton/Sumatrade genomen. Dat is dus goed gelukt!

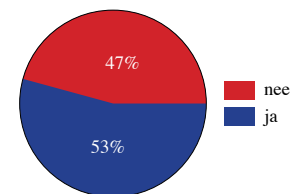
Vraag - In hoeverre ben je tevreden over de samenwerking met het projectteam van de gemeente?



- Snelle respons, er werd goed geluisterd en het was laagdrempelig.
- Ik was te weinig ermee bezig om een antwoord te kunnen geven.
- Wisselend. Met de een kon je beter communiceren dan met de ander. Sommige verdienen een 10.
- Het projectteam heeft veel tijd genomen en inzet getoond naar bewoners toe. De communicatie was goed, de leden enthousiast. Jammer dat we het zo hebben moeten afsluiten tijdens corona!
- Er was geen samenwerking en geen inspraak. Men hanteerde 'aan de bewoners van' brieven in plaats van de bewoners persoonlijk aan te schrijven. In veel huishoudens worden ongeadresseerde poststukken ongelezen weggegooid, zo ook hier. Als de gemeente het fatsoen had gehad alle bewoners ook persoonlijk aan te schrijven had iedereen een kans gehad te reageren.
- Door te hoge verwachtingen is er in het begin veel onvrede ontstaan daar werd wel naar geluisterd.
- Je kreeg op klachten nooit verdere reactie, behalve een mail dat het doorgestuurd zou worden naar de projectleider.

- In het voortraject ging het goed, maar bij de uitvoering liet het te wensen over.
- Bij wat lastigere vragen komt er geen antwoord.
- Het projectteam begon razend enthousiast. Een aantal van hen is gaandeweg het project "verdwenen" zonder dat er een mededeling over werd gedaan. Jammer voor de verstandhouding. Er werden afspraken gemaakt met persoon A. Persoon B, C en D wisten hier niets van af en dus moesten de afspraken weer opnieuw gemaakt worden. Misschien voor een volgend project de onderlinge taken beter afbakenen.

Vraag - Zijn de contacten met de buurt veranderd door het project?

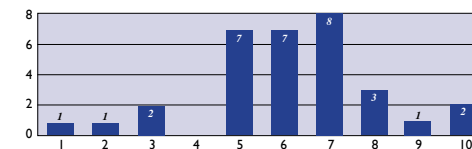


- Ik had al redelijk goed contact met de burens maar ik denk dat burens onderling nu gewoon genieten van de frisse aanblik en dat geeft stof voor een buurtpraatje.
- Door de nieuwe speelplek en het gezamenlijke werk aan de geveltuinen hebben we veel nieuwe burens ontmoet. Daar zijn wij enorm blij en dankbaar voor.
- Praatjes over de vorderingen, meer gebruik van de buurtapp voor inzet om werkzaamheden te ondersteunen (bijvoorbeeld auto's verplaatsen)
- Meer contact met burens.
- Je "kent" meer mensen.
- Je hebt meer buurtbewoners leren kennen. Een praatje is snel gemaakt.
- Ik ken meer mensen uit de buurt dan voorheen. Maak meer praatjes op straat. Gedeelde belangen maken dat banden wat beter worden. Deze aanpak vergroot die gedeelde belangen, want je hebt meer 'invloed'. Een kort lijntje met de gemeente via de app was ook fijn, heel benaderbaar. Daardoor minder wij-zij (gemeente-bewoners). En een stukje wij tegen zij is ook gezond: zo is er het idee ontstaan dat bewoners het wel even zelf gingen aanpakken met de speeltuin of het groen

bijvoorbeeld. Een versterkt wij-gevoel in de buurt, maar dan constructief.

- Ik zie het clubje mensen dat dit bekoststof heeft met de gemeente nu meer als saboteurs en zal deze mensen voortaan mijden.
- Was al een gezellige buurt, maar meer mensen zeggen nu gedag.
- Ik heb iets meer aanspraak op straat.
- Meer verantwoordelijkheid bij sommigen (bijvoorbeeld groenadoptie)
- Er wordt eerder een praatje gemaakt.
- Ik heb een groot aantal mensen uit de buurt (beter) leren kennen.
- Ik heb veel burens beter leren kennen.

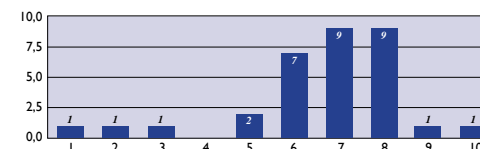
Vraag - Ben je door het project anders naar de werkzaamheden van de gemeente gaan kijken?



- Ik ben tevreden over hoe de gemeente Zaanstad doorgaans werkt.
- Hier kunnen andere instanties van leren.
- Hier wel in ieder geval
- Iets
- 8 Ik heb nu begrepen dat het sociale aspect van zo'n project enorm is, waar ik me dat voorheen nooit zo realiseerde.
- Ja, voor mij staat het nu vast dat deze gemeente totaal geen eigen inzicht heeft en zich er makkelijk vanaf maakt door anderen de ideeën te laten leveren. Ook is duidelijk dat de gemeente durft uit te gaan van de mening van enkelen, terwijl iedere bewoner inspraak had moeten hebben. Als laatste is gebleken dat bij klachten het beleid niet wordt herzien, er wordt zelfs niet doorgevraagd waar de klacht om gaat, nee deze wordt van tafel geveegd en de gemeente gaat op dezelfde manier door.
- Zeker door het aanbestedingstraject, interessant om mee te kunnen kijken.
- Nog steeds warrig in communicatie.
- Zeker, maar in negatieve zin.

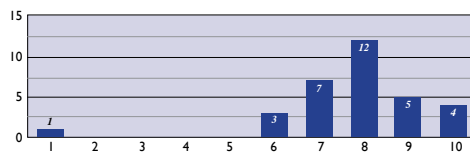
- Ik denk dat de mensen bij de gemeente goed werk leveren en dat is door dit project bevestigd.
- De aannemer krijgt van mij veel lof voor de uitvoering en het luisteren naar bewoners. Maar toen ik iets vroeg om een drempeltje voor de deur, wat niet in de plannen stond, moest dat via de gemeente gevraagd worden en dat duurde onnodig lang. Ik hoorde niets en op een dag stonden er 4 of 5 man bij mij voor de deur om te overleggen. Zoiets is typisch voor de gemeente. Moeilijk doen over simpele dingen. Dat wat de aannemer zelf mocht beslissen was zo gedaan, maar de gemeente neemt z'n tijd.
- Ik heb al veel positieve ervaringen met werken met de gemeente. De manier van deze klus paste in mijn denkwijze over de gemeente.
- Nee. Veel praten en weinig doen was en is helaas mijn visie. In het algemeen héél aardige mensen, maar ook ego's die alleen voor eigen gewin bezig zijn. Sorry!

Vraag - Bent je door het project meer betrokken geraakt bij jouw buurt?



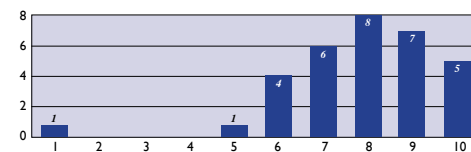
- Ik vind het heel mooi geworden.
- Zeker, maar was ik al.
- Nee, ik heb juist een hekel gekregen aan deze buurt en specifieke bewoners.
- Niet meer of minder.
- Ik ben trots op onze buurt, het is heel mooi geworden.
- Ik was altijd al betrokken bij de buurt.
- Niet zo zeer meer betrokken, maar wel met meer tevredenheid.
- Nee, maar dat is een eigen keuze.
- Waar mogelijk wel, houden alles goed schoon en netjes en spreken elkaar aan waar nodig.
- Ik was al betrokken bij veel dingen die in de buurt gebeuren.
- Dat was ik eigenlijk al. Ik vind het voornamelijk leuk dat anderen dat overduidelijk ook zijn geworden!

Vraag - Hoe beoordeel je de communicatie rondom de bijeenkomsten en de uitvoering?



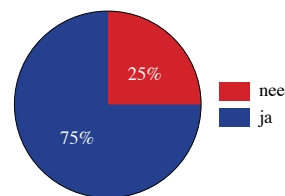
- Ik heb een paar bijeenkomsten gemist maar het is allemaal goed gekomen.
- Prima te volgen via fysieke post en app.
- Was gewoon goed.
- In het begin ging het soms niet goed met het versturen naar mailadressen. De bouwapp was top.
- Helemaal top, veel geprobeerd om zoveel mogelijk buurtbewoners te betrekken en op de hoogte te houden. Leuke en creatieve manier van kaartjes door de bus, visuele nieuwsbrieven, de website is mooi. De toon was goed!
- De eerder genoemde 'aan de bewoners van' brieven, de ongevraagde pamfletten in de brievenbus waar een nee-nee stickers op zit, dat is niet open communiceren. Dat is je er met een jantje van leiden van af maken. Als er gewoon een brief op naam was verzonden en de inspraak ook schriftelijk was hadden zelfs mensen die het huis moeilijk kunnen verlaten inspraak kunnen hebben.
- Teveel bijeenkomsten.
- Beloofde paaltjes zijn er nog niet en bepaalde bomen staan verkeerd.
- Goed
- Veel is goed gegaan, maar ik heb wel gemerkt dat er vaak namen weg zijn gevallen of vergeten werden uit te nodigen.
- Kan beter. Ook is gebleken dat er ontwerpen, na goedkeuring/bespreking met de buurt, veranderd zijn. Dat geeft wrijving. Misschien beter (voor de toekomst) om na iedere bijeenkomst een verslag te maken dat per mail aan geïnteresseerden kan worden verzonden, of voor aanvang van een volgende bijeenkomst kan worden gelezen.

Vraag - Hoe tevreden ben je over de communicatie door het projectteam van de gemeente?



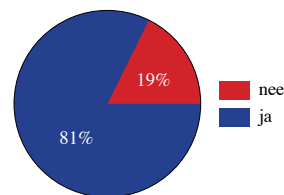
- Zie eerdere antwoord. Snelle respons, laagdrempelig
- Idem, goede communicatie.
- Zoals ik al eerder aangaf met de een beter als met de ander. Soms heb je het gevoel dat er met twee maten gemeten werd.
- Ik heb tweemaal contact met de projectleider gehad en deze luisterde niet echt. Ook werden door de gemeente bepaalde klachten en problemen bij hem neergelegd die de gemeente zelf had moeten oppakken, dus niet alles is te verwijten aan deze projectleider, meer aan de gemeente.
- Niet inhoudelijk op individuele opmerking of klacht.
- In het voortraject was iedereen goed bereikbaar, bij de uitvoering veel minder.
- Over het algemeen best tevreden. Helaas is het wel zo dat ik nog steeds op een paar antwoorden van bepaalde personen wacht. Ik denk dat het er niet meer van gaat komen!

Vraag - Heb je gebruik gemaakt van de project-website? En zo ja, heb je gevonden wat je zocht?



- Er ontbrak een duidelijk overzicht van wanneer het werk afgelopen zou zijn.
- Ja, dit was goed te vinden.
- Zeker, was duidelijk
- Ja, over de boomkeuze en over de fasering.
- Ja, door het zoekvenster.
- Daar heb ik gevonden dat de uitvoering afweek van de afspraken.
- Ja, daar was alles op beschreven.

Vraag - Was je geabonneerd op de nieuwsbrief?



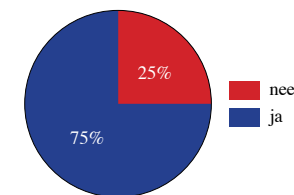
Nee? Waarom niet?

- Geen interesse
- Wist niet dat die bestond (2x)
- Niet bekend (2x)
- Ik heb me twee keer aan moeten melden.

Ja? Hoe heb je de informatie in de nieuwsbrief ervaren?

- Prima (4x)
- Zeer prettig
- Slecht, te vaak waren berichten te laat of onvoldoende.
- Duidelijk (2x)
- Fijne nieuwsbrieven!
- Voldoende (2x)
- Goed (4x)
- Was vooral leuk, maar meeste stond ook in de bouwapp.
- Volgens mij zijn er niet zo veel nieuwsbrieven verstuurd maar waren deze inhoudelijk goed.
- Nuttig en fijn
- Soms was het zinvol, maar als je bij alle bijeenkomsten bent geweest stond er weinig nieuws in.
- Info was duidelijk, maar soms een beetje laat!
- Erg nuttig.

Vraag - Heb je gebruik gemaakt van de bouwapp?



Ja? Hoe heb je het gebruik van de bouwapp ervaren? Wat werkte goed en wat kon beter?

- Prima (2x)
- Zeer prettig om alles te volgen.
- Ik haalde daar toch wat informatie uit en beelden om te tonen aan bijvoorbeeld familie.
- Top app.
- Snel antwoord op vragen, duidelijk.
- Had wat opstart problemen, maar uiteindelijk was de wekelijkse update prettig.
- App is goed
- Rechtstreeks contact met de aannemer zonder naar de keet te hoeven in hun werktijd.
- Dit is een fijne app. Vooral de functie om contact op te nemen.
- Het blijft toch erg technisch, maar je blijft wel enigszins op de hoogte van de vorderingen.
- Fijn, ook leuk met de foto's.
- Niets mis mee.
- Kan iets beter: meer interactie.
- Lekker makkelijke, korte lijn met de uitvoering en werklui. Goed ook dat er geen ruimte is voor, openbare, discussie!

Nee? Waarom heb je geen gebruik gemaakt van de bouwapp?

- Geen interesse (2x)
- Niet nodig geweest (2x)
- Apps werken op de telefoon en die is toch echt privé, dus daar wil ik niets van de gemeente Zaanstad op hebben.
- Alles was in de praktijk duidelijk.
- Werkte niet op mijn tablet, ik heb geen smartphone.

ZNSTD