

# De buurt opschudden

De meerwaarde van een integrale sociaal-fysieke wijkaanpak



**Woongenot bestaat uit een fysieke en sociale component. Waarom krijgt de sociale component dan geen aandacht bij een fysieke renovatie? Een groep nieuwe generatie denkers vraagt zich dit af en deelt dezelfde visie. Alles moet wijken voor één doel: woongenot creëren! De jonge professionals van KnaapenGroep, Stichting De Bakkerij, Dynamic Concepts en Klinc hebben een gezamenlijke droom geformuleerd, die bij renovatieprojecten vorm krijgt. Zij hebben een nieuwe weg ingeslagen. Wie loopt er mee?**

Weg met het eigenbelang, weg met het diffuse werken. Wil je werkelijk een positieve footprint achterlaten in deze wereld, is er verandering nodig. Verandering in de manier van werken, maar vooral in de manier van denken. De renovatiebranche draait op een systeem van gefragmenteerd denken. Janneke de Cort: "We zetten partijen bij aanvang recht tegenover elkaar, in plaats van schouder aan schouder. Dit blokkeert ontwikkeling, creativiteit en passie. Projectleden moeten juist geprikkeld worden om naar toegevoegde waarde op termijn te zoeken. Het systeem moet veranderen. Het lineair denken is voorbij. Het is tijd voor een revolutie en een nieuwe start." Een deeloplossing zit in ketensamenwerking. Bart

Knaapen: "Wij gaan verder dan een ketensamenwerking op technisch vlak. We zijn iedere dag in sociaal-zwakke wijken aan de slag. Enerzijds met fysiek renoveren (KnaapenGroep), anderzijds met sociaal empoweren (De Bakkerij). De uitdaging is voor ons om die twee schijnbaar uiteenliggende componenten te verenigen."

## Beleving

Na een fysieke renovatie kan de tafel nog zo prachtig gedekt zijn, als de mensen aan tafel niet met elkaar praten en de kaarsjes niet zijn aangestoken ontbreekt er beleving. Vanuit deze visie is door Pieter Knaapen, directeur van KnaapenGroep, De Bakkerij opgericht. Een ideële stichting, geleid door jonge, ambitieuze mensen, die zich inzet

voor verbetering van de leefbaarheid in stadswijken. De samenwerking tussen beide bedrijven levert synergie op. Renoveren en sociaal investeren:  $1+1=3$ . Met als doel: van het kleine kaarsvlammetje op tafel een vreugdevuur maken!

Mark de Ruiter: "In mijn visie wordt er een vernieuwend proces van herontwikkeling van wijken en buurten gevolgd. Daarin staat beleving centraal en is imagineering leidend. Beleving is een aparte economische entiteit en vertegenwoordigt een unieke waarde. Wanneer we de belevingsmodellen projecteren op renovatie van sociale woonwijken, zal een bijzonder rendement optreden."

De kern van imagineering is het creëren vanuit de waarden van de doelgroep,

## Plein 360

De groep nieuwdenkers heeft een inspiratieplatform opgezet over integrale fysiek-sociale wijkaanpak: Plein 360. De Cort: "Hier willen we de ontwikkeling van onze 360 graden aanpak zichtbaar maken. Een aanpak, waarbij niet meer gefragmenteerd gedacht wordt maar wordt samengewerkt vanuit een gedeelde missie." Van Dijken: "Het resultaat van deze vernieuwde manier van samenwerking maakt veel energie los. Dat zien we in de experimenten die uitgevoerd worden. Op het platform informeren we betrokkenen over onze ideeën en ervaringen." De groep nieuwe generatie denkers hoopt vanuit dit virtuele netwerk tot een fysiek netwerk van gelijkgestemden te komen, maar ook mensen met een tegenstrijdige visie zijn meer dan welkom. De Cort: "Dat maakt het platform alleen maar sterker. Wij willen samen met passie op zoek naar nieuwe kansen. Niet morgen, maar nu!"



vervolgt De Ruiter. “Walt Disney ging uit van de beleving voor de bezoekers voordat er gebouwd werd. Niemand geloofde er destijds in, maar het werken vanuit de belevingswereld van bezoekers bepaalt het hedendaags succes van pretparken. Betoveren en verrassen. Daar begint co-creatie in projectontwikkeling en renovaties. Als je met de waarden als basis begint, levert renoveren veel meer toegevoegde waarde in termen van empowerment en imagovorming. Daarin zit uiteindelijk het rendement. Werken vanuit beleving leidt bij een fysieke renovatie tot het trotser worden van de bewoners. Een gevoel dat hen aanzet tot (meer) eigen onderhoud van hun woning én buurt. Het momentum van empowerment goed aangrijpen, levert kansen tot intrinsieke waardeverhoging en talentontwikkeling.”

### Verbinding

In het imagineeringproces worden eerst in alle vrijheid concepten gecreëerd met vernieuwende waarden, die pas daarna op hun slagingskans onder de doelgroep worden getoetst. De Ruiter: “Zo moet het bij het herontwikkelen van een wijk of buurt ook gaan: de woningcorporatie, architecten en uitvoerders geven de bandbreedte aan, vanaf waar de bewoners betrokken moeten worden voor een optimale renovatie die leidt tot imagoverbetering en empowerment. De focus moet in de eerste plaats liggen op de beleving van de huidige bewoners en dan pas op de financiële drijfveer. Niet bouwen voor wat men denkt dat nieuwe doelgroepen willen, maar (her)ontwikkelen om de woonbeleving van de huidige bewoners (en uiteindelijk ook nieuwe doelgroepen) positief te laten toenemen. Daartoe moet eerst de beleving

van de initiërende partijen op elkaar afgestemd worden. Imagineering dient dan als een brug voor visievorming van woningcorporaties.” Beleving vormt zich al voor aanvang van het renovatieproces, het effect is pas daar als de stofwolken van de renovatie al lang zijn opgetrokken. Dieneke van Dijken: “We creëren verbinding, kweken vertrouwen en verhogen de belevingswaarde van de bewoners. Door de fysieke verandering af te stemmen op de woonbeleving, neemt de intrinsieke waarde van de woningen en de buurt voor de bewoners toe. Mede door hun eigen inspanningen verbetert de uitstraling van de buurt. Dat maakt het aantrekkelijker om te wonen.”

### Het experiment

KnaapenGroep en De Bakkerij starten in Den Bosch-West een experiment:

De deelnemers aan het rondetafelgesprek:

- **Janneke de Cort**, creatief bruggenbouwer bij KnaapenGroep. Verbindende schakel in de bedrijfsfilosofie om de dienstverlening aan te passen aan de wens van de klant c.q. bewoner en een renovatie aan te grijpen om beleving in de wijk te versterken.
- **Dieneke van Dijken**, directeur Stichting De Bakkerij, dat zich inzet voor verbetering van de leefbaarheid in stedelijke woonwijken en het stimuleren van de betrokkenheid en verantwoordelijkheid van de bewoners bij de eigen buurt.
- **Bart Knaapen**, bedrijfsleider Knaapen Groep. Een gespecialiseerd renovatiebedrijf dat de techniek als basis neemt en de bewoner als middelpunt. Het op drie na oudste familiebedrijf van Nederland, 358 jaar oud. Vanaf 1 januari 2012 wordt Bart, als elfde generatie, directeur KnaapenGroep.
- **Maud de Ponti**, relatie- en projectmanager bij Klinc Keep Learning. Een partner voor corporaties en vastgoedpartijen die op zoek zijn naar tijdelijk deskundig én betrokken personeel. Verbinden van partijen, begeleiden van verandering waardoor kennis op de juiste plek kan worden ingezet.
- **Mark de Ruiter**, eigenaar strategie- en marktonderzoeksbureau Dynamic Concepts consultancy, dat gespecialiseerd is in beleving. Het bedrijf ondersteunt in conceptontwikkeling en doet van origine veel projecten in de leisuresector, waarbij imagineering een centrale plek inneemt. DCC verricht met hun belevingsmodel ook onderzoek in sociale woonwijken.

de sociale en fysieke aanpak laten samenvloeien om een gezamenlijk doel in de wijk te bereiken. Een renoveerder en sociaal investeerder, architect en woningcorporatie; vanaf het eerste moment trekken zij samen op voor slechts één doel: het woongenot van bewoners verbeteren.

De Bakkerij is een jonge professionele organisatie die jarenlang in vele stadswijken in Utrecht en Amsterdam met de poten in de klei heeft gestaan. Als aanjager van het nemen van verantwoordelijkheid voor een samenleving waarin zorg, aandacht, begrip en onderlinge betrokkenheid is, zet zij buurten op zijn kop. Vanuit een doordachte analyse van de wijk, vertaald naar concrete en ludieke methodieken in de uitvoering. De Bakkerij hecht grote waarde aan het maken van écht contact met bewoners. Daartoe is zij veel in de buurt te vinden, luisterend naar de verhalen van de bewoners en deze analyserend. Altijd op zoek naar de kracht van mensen en de bijzonderheid van een buurt, wat

maakt dat zij de belevingswereld van bewoners centraal stelt en blijft stellen. De Bakkerij start bij het kind, laat hen de eerste stap zetten naar verantwoordelijkheid. Dan volgen bewoners en professionals. Zij slaan de handen ineen om vraagstukken in de wijk op sociaal en fysiek vlak op te lossen. De Bakkerij slaat bruggen

tussen verschillende disciplines, maar weet ook te schakelen tussen beleid en uitvoering. De bewoners krijgen een volwaardige rol en worden in een vroeg stadium uitgenodigd om mee te beslissen. De Bakkerij treedt op als regisseur en aanjager en houdt goed in de gaten wanneer deelnemers stiekem weer het eigenbelang opzoeken en het





grote belang uit het oog verliezen. De Bakkerij houdt de energie hoog en de deelnemers gemotiveerd. Van Dijken: “We gaan door totdat ons doel bereikt is, linksom of rechtsom!”

De renovatie in Den Bosch-West doorbreekt de natuurlijke routine van de bewoners. Van Dijken: “Renoveren heeft niet alleen gevolgen voor de fysieke wijkuitstraling, maar ook impact op het gevoel dat bewoners over hun buurt hebben. Dat maakt renoveren bij uitstek een gelegenheid om niet alleen fysiek, maar ook sociaal de wijk te verbeteren. Tijdens het renoveren komen bewoners met elkaar in contact. Al is het maar dat zij de herrie, het stof, de mensen over de vloer en het ongemak willen delen met anderen.”

### Veranderingsproces

Een fysieke renovatie leidt tot een veranderingsproces bij de bewoners. Hoe beter men – door goede procesbegeleiding en communicatie – de verandermodus beleeft, des te meer empowerment optreedt bij de bewoners. Knaapen: “Voor dergelijke trajecten is het nóg belangrijker dat wij de renovatiewerkzaamheden optimaal faciliteren. Wij zeggen vaak dat renoveren voor bewoners 20% techniek en 80% emotie is. Het managen van emotie is daarom een belangrijke uitdaging voor ons. Dat vereist expertise en vraagt tijd. Persoonlijke aandacht voor bewoners en een juiste keuze van de technische partners

zijn van cruciaal belang, zodat de corporatie en De Bakkerij zich samen met alle betrokkenen op de kansen in de wijk kunnen richten.” Het proces van sociale wijkrenovatie en co-creatie vraagt een andere denkwijze dan de traditionele opvatting over een wijkaanpak. De Cort: “Wanneer je de menselijke factor meer ruimte geeft zul je merken dat het geheel minder lineair verloopt, maar juist een cyclisch proces wordt. Het is best een beetje spannend om het huidige systeem los te laten en samen in het diepe te springen. Maar alleen door het proces organisch te laten verlopen, sta je open voor nieuwe ideeën en behoeftes. Wat bijdraagt aan een goede wijkontwikkeling. Bovendien creëert dit veel energie binnen een projectteam.”

Knaapen: “In het huidige bouwproces zitten veel verschillende schakels die allemaal op hun eigen gebied werkzaam zijn. De nieuwe manier van werken gaat veel meer uit van netwerk, waarbij een gezamenlijk doel wordt bepaald. Hierdoor ondernemen de partijen niet vanuit hun eigenbelang acties, maar werken ze toe naar de realisatie van het gezamenlijke belang.”

### Lef

De Ponti: “Je moet lef tonen om het anders te doen en naar de lange termijn te kijken. Dat proces begint met vertrouwen in wat je zelf doet, in de partijen waarmee je het samen doet en in de mensen waarvoor je het doet.

Dit vertrouwen is nodig om tot betere resultaten te komen.”

De Ruiter: “Je moet buiten de bestaande kaders durven denken en uitgaan van de waarden van de mensen voor wie je het doet. Als we elkaar daarin vinden en dit als een gemeenschappelijke visie uitdragen, creëren we waarde.”

De Ponti: “Wil je in de beleving van de doelgroep kunnen kruipen,

moet je je eerst bewust worden van je eigen beleving ten aanzien van het onderwerp. Je afvragen wat woongenot is, wat voor gevoel dat bij je oproept en wat het doel en de zin van je actie is. Als je deze beleving kunt uitdragen, ben je in staat om verbindingen te leggen met elkaar en dus ook met bewoners van een wijk. Het doel is het verbeteren van welzijn. Dat is iets anders dan het stapelen van stenen, maar dat is uiteraard ook nodig

wanneer er gerenoveerd wordt.” “De uitdaging voor ons is om corporaties de komende jaren in dit veranderingsproces te begeleiden”, besluit De Ponti. “Corporaties zullen, mede als gevolg van de Nederlandse en Europese regelgeving, meer teruggaan naar de basistaken. Zij mogen inzicht krijgen in wat er bij hun klanten leeft en zorgen voor aantrekkelijke wijken.”t

