



TALIS

LEVEN
BEGINT MET WONEN

Praktijkwijzer leefbaarheid

Informatie voor projectleiders



Praktijkwijzer leefbaarheid Talis

Vitale, duurzame leefgemeenschappen, dat is waar we ons bij Talis permanent voor inzetten. Het doet ons plezier om onze visie en ervaring op dat gebied, vertaald te zien in een handige gereedschapskist: deze praktijkwijzer.

De praktijkwijzer is gebaseerd op vier jaar werken vanuit het 'projectbureau leefbaarheid' (2007 – 2011). We hebben onze manier van werken steeds afgestemd op ontwikkelingen in de organisatie en daar op onze beurt ook weer invloed op uitgeoefend. We zijn trots op wat we met elkaar hebben bereikt. Het was aanpakken en doorzetten, soms met vallen en weer opstaan, maar zeker ook met plezier en humor. Het is ons gelukt om zowel kwalitatief als kwantitatief meer mogelijkheden te creëren om te werken aan de verbetering van de leefbaarheid in Nijmegen en Wijchen.

Belangrijker dan het gereedschap is echter de vakman of vakvrouw zelf. De manier van communiceren, het vermogen om verbindingen te leggen, het lef om iets nieuws te proberen en de kunst van het luisteren, enthousiasmeren, improviseren, vertrouwen wekken, vasthouden en soms juist loslaten... daar kan geen

praktijkwijzer tegenop. Om met Johan Cruijff te spreken: "Doe nooit wat ik zeg. Luister goed, maar neem je eigen beslissing". Met andere woorden: vorm je eigen mening, zoek je eigen weg. Werk vooral samen met collega's, wijkgebruikers, ondernemers en leerlingen, want in je eentje ga je misschien sneller, maar samen kom je verder.

Rest ons nog iedereen die ons geholpen heeft te bedanken. Onze dank gaat vooral uit naar Alletta Schimmel van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN) voor de leergang 'Sociaal Architect' en Anja Maas van Overbuur voor de praktische en methodische ondersteuning bij projecten en het schrijven van deze praktijkwijzer.

Veel werk- en leerplezier!

*Namens het team sociale innovatie
Frits Baghus, programmamanager*

Leren van elkaar

De praktijkwijzer leefbaarheid is bedoeld voor het team sociale innovatie van Talis. We laten ook graag anderen profiteren; iedereen die werkt aan de leefbaarheid in wijken is van harte uitgenodigd om deze praktijkwijzer te gebruiken.



Inhoud

Inleiding	3
1 Oriëntatie	4
2 Scan	5
Plan	5
Do	5
Check	6
Act	7
3 Onderzoek	8
Plan	8
Do	10
Check	11
Act	12
4 Uitvoering	13
Plan	13
Do	13
Check	16
Act	17
5 Evaluatie	18
Plan	18
Do	18
Check	19
Act	19
Verantwoording	20
Colofon	22

Fasering en de cirkel van Deming

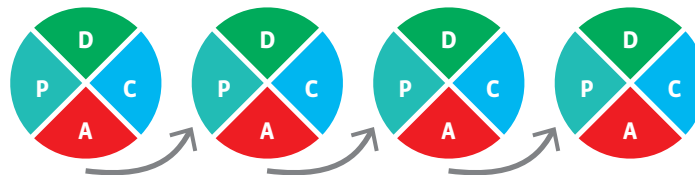
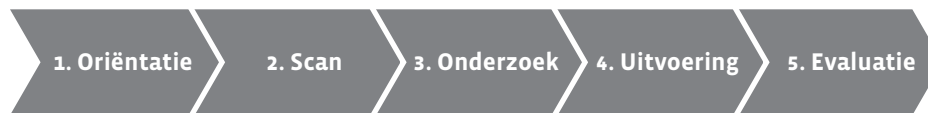
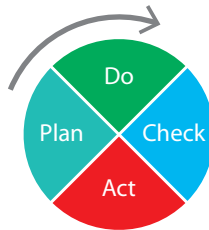
Deze praktijkwijzer leidt je stap voor stap door een project heen. Je hoeft dus niet steeds zelf het wiel uit te vinden.

De praktijkwijzer maakt onderscheid in vijf fasen. Je start met de **oriëntatie** vanaf het moment waarop je een vraag of signaal binnenkrijgt. Daarop volgt de **scan** waarin je uitzoekt of dit tot een project voor Talis kan leiden. Bij een 'ja' volgt het **onderzoek**: een zeer belangrijke fase bij een leefbaarheidsproject. Hier leer je of het project haalbaar is en wat er voor nodig is om het te laten slagen. De betrokkenheid, ideeën en medewerking van bewoners zijn zó belangrijk dat je zonder hun inbreng eigenlijk geen project hebt! Pas daarna maak je plannen voor fase vier, de **uitvoering**, tot slot gevolgd door de **evaluatie**. Na elke fase volgt een beslismoment.

In elke fase (behalve de eerste) gebruiken we de *cirkel van Deming*, die werkt volgens de stappen plan-do-check-act. De stappen 'plan' en 'do' spreken voor zich. Maar de stappen 'check' (evalueren) en 'act' (het bijstellen van je aanpak) worden gemakkelijk vergeten. Toch zijn juist die belangrijk voor het vergroten van kwaliteit en de borging ervan.

Als we ervaringen delen en vastleggen, leren we van elkaar en groeit onze professionaliteit. De praktijkwijzer sluit af met een inhoudelijke verantwoording.

- Plan** = analyse, doelen en plan
- Do** = uitvoering plan
- Check** = evaluatie
- Act** = aanpak bijstellen



Tips

In de tekst en onderaan de pagina's staan verwijzingen naar praktische, bruikbare documenten (TIPS) die je kunt downloaden door erop te klikken.

Een signaal komt binnen

Een project, hoe groot of klein ook, start meestal met een signaal: een teken dat het in een bepaalde buurt niet goed gaat, dat zich herhaaldelijk dezelfde problemen voordoen of dat een situatie verslechtert.

Degene die het signaal opvangt, heeft het idee dat er iets moet gebeuren. Iets méér dan een ad-hoc-actie. Je hebt misschien ook al een idee voor een oplossing of aanpak. Signalen kunnen uit verschillende 'hoeken' komen.

- Via wijkbeheerders, wijkteams, wijkadviseurs of een andere collega.
- Via andere programma's.
- Via beschikbare cijfers en onderzoeken.
- Via klachten en opmerkingen van bewoners.
- Via partnerorganisaties of via media.

Signalen oppakken en kunnen inschatten of een projectmatige aanpak vereist is, kan lastig zijn. Om adequaat te reageren op een signaal, is er als hulp een eenvoudig formulier: een signaalbutton (**TIP 1.1A**). Hiermee kan iedereen eerste indrukken en ideeën doorsluizen naar het programma-team. Het heeft de functie van een alarmknop: 'let op, hier is iets belangrijks aan de hand!' Het is dan ook handig als de signaalbutton voor iedereen voor het grijpen ligt. Adviseer de programmamanager of je vindt dat er iets met het signaal moet gebeuren en waarom.

De programmamanager maakt uiteindelijk de keuze: wel of niet aan de slag met dit signaal. Dat doet hij op basis van actueel beleid en in afstemming met andere signalen en projecten.

Tips

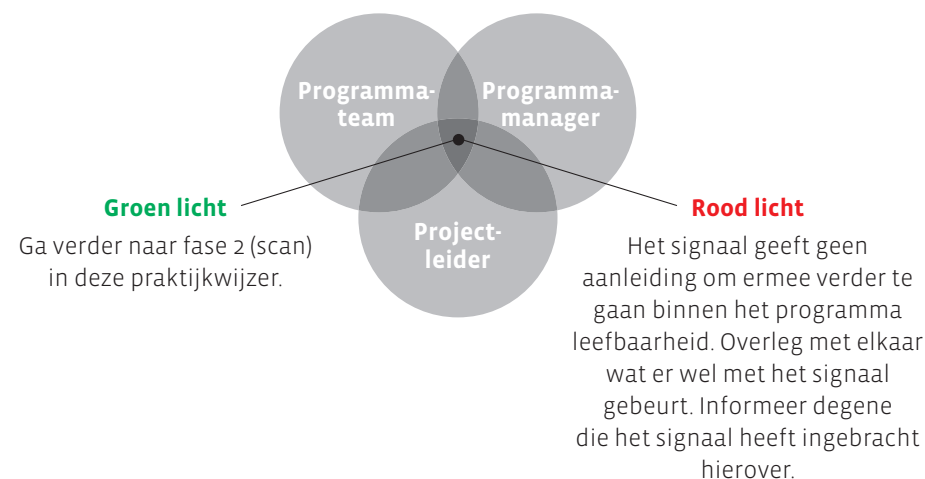
1.1A [Signaalbutton](#)



Vorbereiden besluit



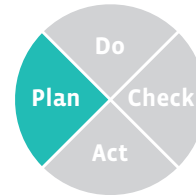
Commitment en gezamenlijk besluit



Besluit

Van signaal naar projectidee

In deze fase onderzoek je in een kort tijdsbestek of je signaal tot een levensvatbaar project kan leiden. Je oriënteert je globaal op de vraag, het projectidee, de bewoners, de ketenpartners en de risico's en kansen. De scan is grotendeels een *interne aangelegenheid*.



Misschien ben je in een half uur klaar, maar de scan kan ook enkele weken in beslag nemen. Mogelijk heb je naar aanleiding van het signaal al een idee voor een oplossing of zelfs een compleet project. Dat is nou eenmaal de menselijke aard en zeker die van projectleiders: we willen graag problemen oplossen en het liefst zo snel en concreet mogelijk.

Het is prima om alvast na te denken over een oplossing, anders is het wel erg lastig om je een beeld te vormen en om anderen te enthousiasmeren. Realiseer je dat de oplossing uiteindelijk gedragen en (deels) uitgevoerd moet worden door bewoners*. En dat er dus volop ruimte moet zijn voor hun eigen oplossingen en ideeën. Een tussenstap kan zijn dat je bedenkt

waaraan een oplossing moet voldoen en wat globaal de mogelijkheden zijn. Bijvoorbeeld: de oplossing van het probleem met zwerfvuil, moet in elk geval opleveren dat er aantoonbaar minder zwerfvuil ligt. Enkele *mogelijke* oplossingen kunnen zijn: een ludieke actie tegen zwerfvuil, het onder de aandacht brengen van gedragsregels en het opzetten van een jeugdzwerfvuilteam.

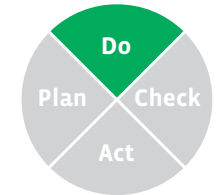
Door al een globaal idee te hebben, kun je ook een inschatting maken van de kosten, de mensen die je eventueel nodig hebt en de tijd die nodig is.

**Onder 'bewoners' verstaan we in primair de huurders van Talis. In de praktijk hebben we echter ook vaak te maken met wijkbewoners die niet van Talis huren.*



Vraaggestuurd werken

Een project dat geheel bedacht is zonder overleg met bewoners, is (althans in de ogen van Talis) geen leefbaarheidsproject. Essentieel is dat bewoners zich 'eigenaar' voelen van het probleem én van de oplossing.



Onderdeel van de scan is dat je je goed bewust bent van de vraag en het belang van de bewoners. Ook is het handig als je al een idee hebt over wat je van hun inzet kunt verwachten: zullen ze actief deelnemen of juist niet? Wordt het trekken en duwen of licht ondersteunen? Misschien weet je het antwoord al, dan ben je snel klaar. In geval van twijfel: gebruik enkele van de onderstaande tips.

Je kunt je signaal of projectidee nader onderzoeken met behulp van **TIP 2.1A**. Mocht je nog een stap verder willen gaan, dan zet je het belang van de bewoners af tegen dat van Talis (**TIP 2.1B**) en breng je in kaart met wat voor type bewonersgedrag je waarschijnlijk van doen hebt (**TIP 2.1C**). Gebruik desgewenst **TIP 2.1D** en **TIP 2.1E** om een beeld te krijgen van de zelfredzaamheid van de buurt.

Na deze fase weet je hoe *serieus* de signalen zijn, welk *type* bewonersgedrag je kunt verwachten, wat de *belangen* van bewoners zijn (en die van Talis), hoe *zelfredzaam* ze zijn en welke *soort interventie* daarbij past. Afhankelijk van het voorgaande kun je bekijken welke *rol* Talis het beste past in dit project (**TIP 2.1F**).

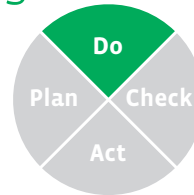
Tips

- 2.1A** [Onderzoek van de vraag](#)
- 2.1B** [Overzicht belang bewoners en Talis](#)
- 2.1C** [Vier typen bewonersgedrag](#)
- 2.1D** [Zelfredzaamheidsmatrix Talis](#)
- 2.1E** [Zelfredzaamheidsmatrix, voorbeelden](#)
- 2.1F** [De rol van Talis](#)



Belangen Talis en ketenpartners

Ketenpartners zijn organisaties die (deels) dezelfde doelgroep hebben, dezelfde belangen nastreven of in hetzelfde geografische gebied werken.



Tijdens deze scan zoek je uit of Talis de kar wel moet trekken. Misschien ligt het meer voor de hand dat een van de ketenpartners dat doet. Of kunnen jullie het samen doen. Als er samengewerkt wordt, wie neemt dan de leiding? Met een test (**TIP 2.1G**) neem je je ketenpartners onder de loep, breng je in kaart hoe hard je ze nodig hebt en kijk je welke rol Talis in dit project het beste kan vervullen. Soms is dit helemaal niet aan de orde, dan kun je deze stap overslaan.



Als blijkt dat de inzet van bepaalde partners essentieel is voor het slagen van het project, dan kun je alvast een verkennend gesprek met hen organiseren. Willen ze betrokken worden? Hoe? Willen ze investeren in tijd en geld? Mogelijk wil een partner invloed uitoefenen op het project en eigen doelen stellen. Dat hoeft geen probleem te zijn, maar verlies je eigen focus niet.

Ketenpartners die minder belangrijk zijn voor het project, willen misschien zijdelings betrokken of geïnformeerd worden. Houd elkaar op de hoogte van de verschillende plannen en ideeën.

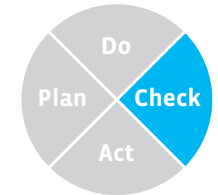
Ook intern kunnen er verschillende initiatieven, plannen en belangen zijn die jouw project doorkruisen of er mee te combineren zijn. Denk aan strategisch voorraadbeleid, planmatig onderhoud of groenonderhoud. Stem goed af met je collega's van de verschillende afdelingen. Zo kan een geplande schilderbeurt van de trappenhuizen, aanleiding zijn om bewonersparticipatie op te zetten.

Tips

2.1G [Ketenpartners](#)

Risico's en kansen in kaart

De volgende stap in deze scan is het in kaart brengen van de risico's en kansen. Projecten lopen soms stuk omdat vooraf de risico's niet mee hebben gewogen bij het nemen van besluiten.



Projecten met een hoog afbreukrisico spelen zich vaak over meerdere jaren af, er is een grote som geld mee gemoeid, er zijn verschillende partners betrokken en de problematiek is complex. Gaat het mis, dan betekent dat op grote schaal schade voor bewoners en voor Talis. Doe je analyse zorgvuldig maar overdrijf niet: geen enkel project is zonder risico...

Je sluit de scan af met een conclusie waarin je de volgende vragen beantwoordt. Is er een serieuze vraag van bewoners? Lijkt het logisch dat Talis hiermee aan de slag gaat? Verwacht je dat belangrijke partners mee gaan doen? Lijken de risico's te overzien of beheersen en zijn er goede kansen op resultaat? Zo ja, dan adviseer je de programma-manager om hier een project van te maken.

Ken je de risico's, dan kun je er rekening mee houden. Risico's kunnen zowel intern als extern zijn. Op sommige heb je vat en op andere totaal niet. Sommige risico's kun je omzeilen, beheersen of 'weg organiseren', andere niet. Hetzelfde geldt voor kansen. Als je ze niet ziet, kun je er ook niet van profiteren. De creatievelingen onder ons zijn soms in staat om risico's om te zetten in kansen!

Met behulp van **TIP 2.2A** en **TIP 2.2B** kun je de risico's en kansen in kaart brengen. Doe dat bij voorkeur samen met anderen, dan ontstaat er een meer genuanceerd beeld.

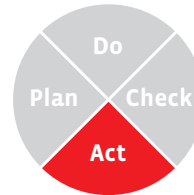
Tips

2.2A [Risicoanalyse](#)

2.2B [Kansenanalyse](#)

Onderzoeksoopdracht

Na de scan heb je al dan niet besloten dat het zinvol, of zelfs noodzakelijk is dat Talis met dit probleem op een projectmatige manier aan de slag gaat. Je moet echter toestemming krijgen van de programmamanager om daadwerkelijk met de volgende stap aan de slag te gaan.



Het programmteam overlegt of het project past in een van de programma's. Het formulieren van de onderzoeksoopdracht doe je in overleg met betrokkenen, zoals de peoplemanager, de programmamanager en het programmteam.

De programmamanager vervult de rol van opdrachtgever; de projectleider die van opdrachtnemer. Bij **TIP 2.3A** kun je lezen wat de opdrachtnemersrol inhoudt en wat je van de opdrachtgever mag verwachten. Gebruik de formulieren op intranet voor je projectadministratie.

Je vult het opdrachtformulier in (**TIP 2.3B**) met behulp van de toelichting (**TIP 2.3C**). Benoem dat het over de *onderzoeksfase* van het project gaat. Samen met de programmamanager neem je een besluit over de voortgang. Je bespreekt ook met de programmamanager hoe vaak je rapporteert en aan wie. Hiervoor kun je de voortgangsrapportage gebruiken (**TIP 2.3D**).

Tips

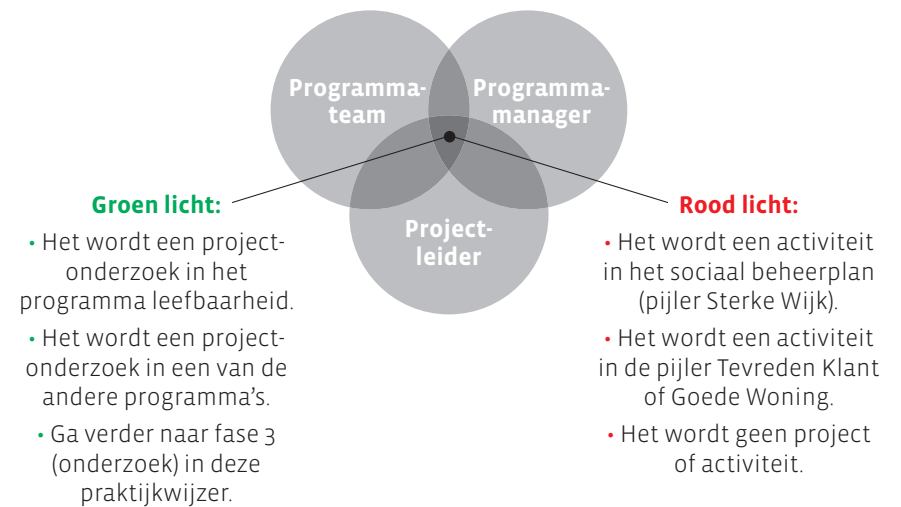
- 2.3A** [Opdrachtgever en opdrachtnemer](#)
- 2.3B** [Opdrachtformulier](#)
- 2.3C** [Opdrachtformulier, toelichting](#)
- 2.3D** [Voortgangsrapportage](#)



Vorbereiden besluit



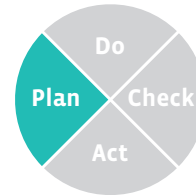
Commitment en gezamenlijk besluit



Besluit

Onderzoeksplan

In tegenstelling tot de 'scan', speelt de onderzoeksfase zich hoofdzakelijk buiten de deur af. Bij leefbaarheidsprojecten is het onderzoek een wezenlijk deel van het project; hier begint de participatie van bewoners.



Je neemt de informatie uit de 'scan' mee en onderzoekt de doelen, wensen en belangen van bewoners. Je checkt of je vooronderstellingen wel kloppen en natuurlijk ook of je wel de nodige middelen en voorwaarden kunt regelen. Het is in deze fase belangrijk om bij bewoners nog geen verwachtingen te wekken die je misschien niet waar kunt maken. Per slot van rekening kan alles nog heel anders uitpakken dan je denkt.

Lijkt dit onderzoek je een wel erg tijdrovende klus? Realiseer je dat je tijdens deze fase al bezig bent om draagvlak te creëren, om bewoners te enthousiasmeren voor een eventuele werkgroep, om mogelijke oplossingen te inventariseren en om allerlei praktische zaken te regelen. Bovendien voorkom je dat je energie stopt in zaken die achteraf niet zinvol blijken te zijn of waarvoor geen draagvlak is.

Het sjabloon (**TIP 3.1A**) voor het onderzoeksplan (korte versie) en de toelichting (**TIP 3.1B**) helpen je bij het opzetten van je onderzoek. Maak eventueel alvast een voorlopige fasering en planning (**TIP 3.1C**) en een voorlopig taken- en urenoverzicht (**TIP 3.1D**).

Tips

- 3.1A** [Onderzoeksplan, kort](#)
- 3.1B** [Onderzoeksplan, toelichting](#)
- 3.1C** [Fasering en planning](#)
- 3.1D** [Taken- en urenoverzicht](#)



Project-start-up met projectteam

Een goed moment om met het projectteam te starten is wanneer je je onderzoeksplan in concept klaar hebt.



Je projectteam stel je samen uit eigen collega's en mogelijk collega's van partnerorganisaties. Tijdens de project-start-up presenteer je de beschikbare informatie en je voorlopige onderzoeksplan (**TIP 3.1B**). Een start-up in de vorm van een workshop, in plaats van een gewoon overleg, geeft een grotere kans op het verkrijgen van inbreng en commitment van alle teamleden.

Een aanrader is om samen te puzzelen aan de resultaatketen (**TIP 3.1E**). Deze maakt inzichtelijk wat het verschil is tussen doelen, resultaten en effecten en hoe die zich tot elkaar verhouden. Daarna kun je aan het werk met de besturingsdriehoek (**TIP 3.1F**).

Een gewichtige term om iets eenvoudig in beeld te krijgen: hebben we voldoende mensen en middelen om te bereiken wat we willen (resultaat) in de afgesproken tijd. De driehoek moet in evenwicht zijn. Is er bijvoorbeeld minder geld, dan moet het resultaat ook naar beneden worden bijgesteld.

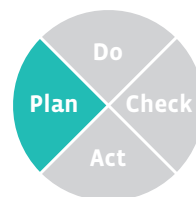
Is jouw project risicovol? Gebruik dan de RACI-tabel (**TIP 3.1G**). Met behulp daarvan wordt elk afzonderlijk risico transparant, en kun je iemand verantwoordelijk maken voor het beheersen ervan. Eventueel kun je de effectenkaart (**TIP 3.1H**) gebruiken om de effecten van je project in te schatten. **TIP 3.1J** geeft er uitleg bij. Bespreek het hele onderzoeksplan met je team en stel het bij. En maak een planning voor overleg en werkbijeenkomsten.

Tips

- 3.1E** [Resultaatketen](#)
- 3.1F** [De besturingsdriehoek](#)
- 3.1G** [RACI-tabel](#)
- 3.1H** [Effectenkaart](#)
- 3.1J** [Effectenkaart, uitleg](#)

Regelen van de voorwaarden

Uit je onderzoeksplan komen verschillende activiteiten voort: voorwaarden die geregeld moeten worden of andere zaken die nodig zijn om je resultaten te kunnen halen.



Het kan gaan om mensen, budget of tijd, of om het beheersen van risico's. Ook sommige andere zaken zijn cruciaal voor de planning en haalbaarheid van je project. Stel, je wilt met bewoners aan de slag met de fysieke openbare ruimte. Dan moet je eerst weten wie eigenaar van de grond is en wat mogelijk is op grond van het bestemmingsplan.

Met belangrijke externe partners moet je nu definitieve afspraken maken. Het onderzoeksplan moet intern en extern gedragen worden, iedereen die aan het project meewerkt voelt zich mede-eigenaar. De voor dit project minder belangrijke partners kun je op zijn minst informeren, zodat ze weten wat er speelt.

Als het project complex is en er zijn veel verschillende actoren, voer dan eventueel een krachtenveldanalyse uit (**TIP 3.1K**). Leidt dit alles niet tot goede afspraken zoals een partnershipovereenkomst (**TIP 3.1L**), dan heeft dat gevolgen voor de omvang, haalbaarheid of planning van je project.

Misschien lukt het niet om alle voorwaarden voor 100% geregeld te krijgen. Realiseer je dat je nooit vooraf alles kunt dichttimmeren,

zeker niet bij een project waarin niet jij maar bewoners uiteindelijk aangeven wat er gaat gebeuren. Niet vergeten: maak zo veel mogelijk foto's. Leuk, maar zeker ook handig bij evaluaties en presentaties.

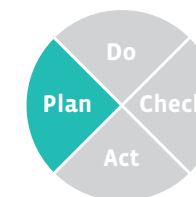
Tips

- 3.1K** [Krachtenveldanalyse](#)
- 3.1L** [Partnershipovereenkomst, voorbeeld](#)



Buurtonderzoek

Het onderzoek in de buurt gaat van start. De resultaten daarvan verwerk je later in het plan van aanpak.



Je onderzoek gaat in elk geval over de volgende vragen:

- Wat weet je al zeker? (Gegevens en feiten).
- Wat is belangrijk om te onderzoeken? (Kloppen mijn vooronderstellingen? Wat zijn de ervaringen, wensen, ideeën en problemen van bewoners zelf?).
- Is er draagvlak, enthousiasme om zelf in beweging te komen?
- Waar of bij wie moet ik zijn om aan een antwoord te komen?
- Hoe ga ik dat doen?

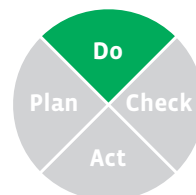
Voor sommige vragen kun je intern terecht, of moet je in gesprek met externe organisaties. In elk geval ga je nu ook bewoners benaderen. Daarbij kun je verschillende

wijzen van onderzoek inzetten. Op de volgende twee pagina's staan voorbeelden die je afzonderlijk, maar ook naast elkaar kunt gebruiken, namelijk: buurtanalyse, huisbezoeken en brainstorm. Kies wat het beste lijkt te passen bij de buurt, het thema en de tijd die je erin wilt steken. Houd zeker ook rekening met wat je zelf leuk vindt om te doen (!).

Je kunt natuurlijk ook een andere werkvorm kiezen, zoals straatinterviews houden, enquêtes rondsturen of een debat organiseren. Een buurtonderzoek is overigens ook een prima manier om mensen te enthousiasmeren om mee te doen!

Buurtanalyse

Een buurtanalyse organiseer je om de (situatie van de) buurt in kaart te brengen. Je analyseert factoren zoals veiligheid of onderling contact, leefomgeving, activiteiten en groen, al naar gelang het thema van het project.



Je hebt de analyse nodig om de informatie over de buurt actueel te krijgen. Koppel hetgeen je ziet, hoort (meningen over de buurt van bewoners en medewerkers van organisaties) ruikt, voelt (de sfeer) en leest (artikelen) aan wat je wist of dacht te weten. Je richt je uiteraard niet alleen op wat er mis is, maar ook op de potentie, de talenten, de kansen.

Bedenk welke informatie je nog mist en hoe je daar het beste aan kunt komen. Vraag je af wie er nog meer een rol spelen in de buurt en waar zinvolle kennis en ervaring te vinden is. Sta open voor compleet nieuwe informatie, kijk ook eens door de bril van een ander. Gebruik beeldmateriaal, maak

foto's, spreek mensen aan op straat, breng een bezoekje aan collegaorganisaties. Heb je 'harde cijfers' nodig, dan kun je een onderzoeksbureau inschakelen voor een officiële nulmeting. Als je een 'schouw' wilt houden kun je onderstaande kijklijst gebruiken (**TIP 3.2A**).

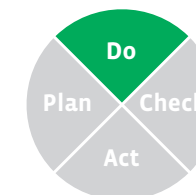
Belangrijkste eigenschap van de 'buurtanalist': nieuwsgierigheid en niet oordelen.

Tips

3.2A [Kijklijst schouw](#)

Huisbezoeken

Soms is het direct aanspreken van bewoners de beste manier om behoeftes en wensen te peilen. En een huisbezoek leent zich uitstekend om een kijkje in de keuken te nemen.



Bereid huisbezoeken altijd zorgvuldig voor. Kondig je bezoek bij voorkeur aan met een brief of kaart, waarop staat wanneer men je kan verwachten en wat de reden van het bezoek is. Of maak, als het om een individueel geval gaat, een afspraak.

Bedenk goed welke vragen je wilt stellen: wat moet je in elk geval weten voor je verder kunt met je project. Je kunt onderstaande **TIPS** als basis gebruiken en zelf aanpassen. Huisbezoeken afleggen in tweetallen heeft veel voordelen en is soms veiliger. Pas in deze fase op met het wekken van verwachtingen. Leg duidelijk uit wat je met de antwoorden van de vragen gaat

doen en rapporteer het resultaat van de huisbezoeken aan de deelnemers.

Belangrijkste eigenschap van de 'huisbezoeker': zorgvuldigheid.

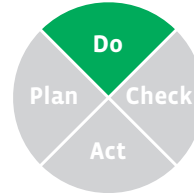
Tips

- 3.2B** [Aankondiging huisbezoeken](#)
- 3.2C** [Rooster huisbezoeken](#)
- 3.2D** [Sjabloon vragenlijst huisbezoeken](#)
- 3.2E** [Verwerken vragenlijsten gesloten vragen](#)
- 3.2F** [Verslag huisbezoeken](#)



Brainstorm

Om de mening van verschillende bewoners tegelijkertijd te horen en meteen met elkaar in gesprek te gaan, is een bijeenkomst in de vorm van een brainstorm of ideeënavond een goede vorm.



Zorg dat je de brainstorm goed voorbereidt. Bedenk welke vragen je wilt stellen en welke informatie bewoners vooraf nodig hebben. Een goede sfeer, iets lekkers of leuks helpt vaak om mensen te 'lokken'. Actieve werkvormen zorgen dat de geijkte klaagsfeer doorbroken wordt. Voorbeelden staan bij **TIP 3.2G**. Het is belangrijk dat de bezoekers van je brainstorm ervaren dat het ertoe doet wat ze zeggen. Zorg dan ook dat iedereen binnen twee weken na de brainstorm een verslag ontvangt, waarin ook staat wat er met de ideeën gebeurt. Pas ook hier op met het wekken van verwachtingen, geef tijdens de bijeenkomst al aan wat de volgende stap zal zijn.

Je kunt tijdens de brainstorm al peilen wie deel wil nemen aan een eventuele werkgroep. Handig als de datum van de eerste werkgroepbijeenkomst al vaststaat, dan kunnen mensen zich meteen aanmelden of inschrijven.

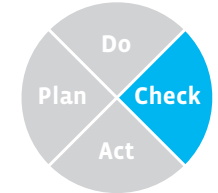
Belangrijkste eigenschap van de 'brainstormer': creativiteit.

Tips

3.2G [Brainstormtips](#)

Resultaten onderzoek

Je onderzoek is klaar. Misschien zijn je vermoedens bevestigd, heb je iets nieuws geleerd, zijn er meevallers, of verrassingen!



Verwerk alle uitkomsten in een onderzoeksrapport en bespreek dit met het projectteam. Je kunt de resultaatketen (**TIP 3.1E**) aanpassen, de besturingsdriehoek (**TIP 3.1F**) en de RACI-tabel (**TIP 3.1G**) opnieuw bekijken. Gebruik de voortgangsrapportage (**TIP 2.3D**) om te kijken of je nog op schema zit. Misschien moet je doelen, resultaten of andere zaken bijstellen. En je moet keuzes maken. Verwerk ook die in je onderzoeksrapport.

Je bespreekt met het projectteam op welke wijze je bewoners gaat betrekken. Hoe actiever, hoe liever!

- Maximale participatie: je nodigt bewoners uit om samen de resultaten van het onderzoek om te zetten in concrete activiteiten. Je laat de keuze van de

activiteit(en) aan hen en biedt zo nodig ondersteuning aan.

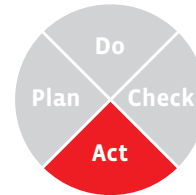
- Middenweg: je informeert bewoners over de gekozen activiteit en nodigt hen uit om mee te helpen of deel te nemen.
- Minimale participatie: je organiseert de activiteit grotendeels zelf en nodigt bewoners uit als gast of deelnemer.

De keuze die het projectteam maakt, hangt af van wat haalbaar is. Soms moet je zelf een eerste stap zetten en vertrouwen (her)winnen voordat bewoners in beweging komen. Je organiseert de activiteit dan zelf, met als doel om op dat moment bewoners te activeren voor weer een volgende stap.



Projectopdracht

Met je onderzoeksrapport ga je naar het programmteam. Jullie bespreken het rapport en stellen het eventueel bij.



Je maakt een nieuw opdrachtformulier (**TIP 2.3B**) voor de volgende fase: de uitvoering. Met de programmamanager en het programmteam neem je een besluit over de voortgang. Bekijk wat er eventueel aan extra interne of externe inzet nodig is. Bij een complex project kan het handig zijn om een communicatieplan te schrijven. Misschien is er financiële of juridische expertise nodig. Of moet er externe projectleiding of projectondersteuning ingehuurd worden. Het kan ook zijn dat de conclusie van je onderzoek is dat er hier geen opdracht voor Talis ligt.

- Het probleem is zo ernstig of de situatie is zo onveilig, dat Talis en bewoners dit niet kunnen oplossen in een participatieproces. Er zijn bijvoorbeeld eerst handhavende veiligheidsmaatregelen nodig.

Komt er geen projectopdracht, bespreek dan wat er wél met de vraag of het probleem gedaan kan worden. Wat is de verantwoordelijkheid van Talis? Informeer in elk geval iedereen die betrokken is geweest bij het onderzoek (bewoners, collega's en externe partners), dat het project geen doorgang vindt en waarom niet.

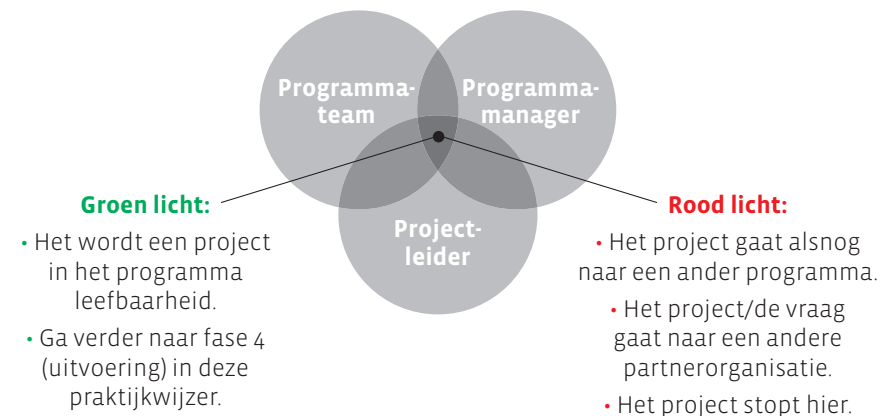
- Het probleem of de vraag blijkt nauwelijks te leven bij bewoners.
- Bewoners blijken niet bereid zich in te spannen.



Vorbereiden besluit



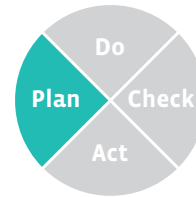
Commitment en gezamenlijk besluit



Besluit

Plan van aanpak

In overleg met het projectteam maak je een plan van aanpak. Heb je je onderzoek gedegen uitgevoerd, dan is dit een fluitje van een cent.



Ook voor dit plan van aanpak is een sjabloon; één korte voor het overzicht en één uitgebreide met toelichting, (TIP 4.1A) en (TIP 4.1B).

De activiteiten die je gaat plannen, voorbereiden en uitvoeren, kunnen van velerlei aard zijn. Om je op weg te helpen, vind je op de volgende pagina's zes voorbeelden van onderwerpen die in een leefbaarheidsproject een rol kunnen spelen, te weten:

- Werven nieuwe vrijwilligers.
- Ontmoeting en activering.
- Schoon en heel.
- Sociale veiligheid.
- Sociale herstructurering.
- Inrichting gemeenschappelijke ruimte.

Bij elk onderwerp staat een korte uitleg: wat houdt het in? Waarom zou je dit doen? En wat kun jij als projectleider doen om er een succes van te maken?

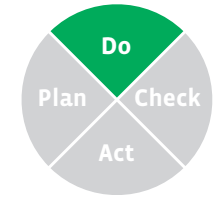
Werp zeker een blik in de digitale schatkist, waarin eerdere ervaringen van je collega's zitten.

Tips

- 4.1A** Plan van aanpak, kort
- 4.1B** Plan van aanpak, toelichting



Werven nieuwe vrijwilligers



Wat is het: werven van bewoners die juist geen deel uit maken van het 'gestaalde kader'.

Waarom: met 'gestaald kader' doelen we op bewoners die, vaak sinds vele jaren, al dan niet georganiseerd actief zijn in de buurt. Zij kennen de verschillende instanties goed en vice versa. Deze bewoners, in de praktijk vaak 50-plus en autochtoon, zijn waardevol voor een buurt, maar zijn lang niet altijd representatief voor die buurt. Bewonersgroepen bestaan vaak uit huurders die houden van vergaderen en overleggen, terwijl je bij je project misschien juist praktische mensen zoekt, of jongeren, of moeders, of een mix van alle leeftijden. Werken met nieuwe vrijwilligers kan erg verfrissend zijn.

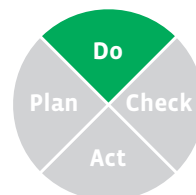
Wat kun je doen: er zijn allerlei manieren om nieuwe mensen uit hun huizen te 'lokken'. Het minste kans op succes heb je met het uitschrijven van een vergadering. Bedenk wat voor type bewoners je wilt bereiken en vraag je af waar jijzelf, als je hen was, de deur voor uit zou komen. Misschien moet je een picknick of een theatervoorstelling organiseren. Misschien kun je mensen het beste persoonlijk benaderen met een huisbezoek. Of je laat je uitnodigen bij de interculturele kookclub

of de kluswerkplaats. Tijdens die activiteit kun je behoeftes peilen, vragen stellen, mensen activeren of het onderwerp wat je wilt bespreken aan de kaak stellen. Vergeet overigens niet om het bestaande bewonerskader te informeren en te betrekken. Vraag hun bijvoorbeeld of ze de rol van adviseur of bewaker van het proces willen vervullen. Als mensen eenmaal enthousiast zijn, kun je ze uitnodigen voor een vervolgbijeenkomst. Op een laagdrempelige plek en op een passend tijdstip.

Belangrijkste eigenschap van de 'werver': vindingrijkheid!



Ontmoeting en activering



Wat is het: een activiteit voor bewoners met als doel dat ze elkaar beter leren kennen en ‘in beweging komen’. Bijvoorbeeld door samen te gaan sporten, elkaar te helpen bij kleine klusjes of betrokken te worden bij een project.

Waarom: bewoners voelen zich veiliger en prettiger in een buurt waar ze op een positieve manier contact hebben met elkaar. Leefbaarheid en buurtkracht beginnen hier. Als die contacten er nog niet zijn, of ze zijn niet positief, is het de moeite waard om hier energie in te steken.

Wat kun je doen: misschien hebben bewoners zelf al aangegeven welke activiteit ze willen organiseren. Beoordeel die samen met hen op vier dingen:

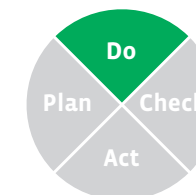
- Kunnen bewoners het grotendeels zelf organiseren met een beperkt budget?
- Kan er iets uit voortkomen wat structureel is of vaker georganiseerd kan worden?
- Is het voor veel (verschillende) mensen aantrekkelijk om te komen?
- Kun je er nog een extra doel aan koppelen? Bijvoorbeeld meer bewegen, werving van leden voor vrijetijdsclubs, buurt hulp organiseren, een enquête houden of informatie geven.

Een beproefde succesformule voor een drukbezochte ontmoetingsactiviteit is het gratis aanbieden van iets lekkers te eten of snoepen. Andere lokkertjes kunnen zijn: een spraakmakende gast, een verrassing, of een prijs die men kan winnen. Verder helpt het als de activiteit zich dicht bij huis afspeelt en als bewoners van alle leeftijden welkom zijn. Ook goede publiciteit, zowel via media als via mond-tot-mondreclame, helpt het bezoekersaantal te verhogen.

Belangrijkste eigenschap van de ‘activeerder’: enthousiasme.



Schoon en heel



Wat is het: samen met bewoners aan de slag met concrete activiteiten om de omgeving mooier te maken. ‘Schoon’ en ‘heel’ zijn geen objectieve termen, ze hebben altijd te maken met het gevoel van bewoners over hun omgeving.

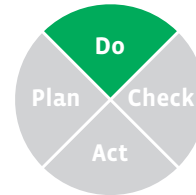
Waarom: een opgeruimde en goed onderhouden omgeving is deels een zaak van gemeente en woningcorporatie, maar ook bewoners zijn hiervoor verantwoordelijk. Een geslaagde actie waarbij bewoners en instanties het samen doen, zorgt voor een beter gevoel over de buurt, verbeterde

relaties tussen bewoners en organisaties en draagt bij aan de ‘buurtkracht’.

Wat kun je doen: waarschijnlijk weet je uit je onderzoek al wat de belangrijkste klachten van de bewoners zijn. Samen met hen en belangrijke ketenpartners bekijk je wie wat kan doen. Dat kan van alles zijn: het maken van nieuwe afspraken met de afval- en reinigingsdienst, het beplanten van groenstroken of het oprichten van een zwerfvuilclub. Bewoners komen pas in beweging als ze zich eigenaar voelen van een maatregel of actie. Het loont de moeite om het geheel aan activiteiten onder de aandacht te brengen met een opruimactie, een tuindag of een campagneweek.

Belangrijkste eigenschap van de ‘mooimaker’: een praktische instelling.

Sociale veiligheid



Wat is het: onder sociale veiligheid verstaan we ‘de bescherming of het zich beschermd voelen tegen gevaar dat veroorzaakt wordt (of dreigt te ontstaan) door menselijk handelen in de openbare ruimte’ (bron: Wikipedia). Het gaat dus om een gevoel, niet om harde cijfers of feiten. Die staan zelfs los van elkaar: de objectieve veiligheid kan verbeteren, terwijl bewoners zich minder veilig voelen. Uit onderzoek blijkt dat positieve sociale contacten in de buurt een groter gevoel van veiligheid geven. Werken aan (versterking van) onderling contact hoort er dus bij.

Waarom: een gevoel van veiligheid is een belangrijk onderdeel van het woonplezier als geheel. Je werkt het beste met een combinatie van op elkaar afgestemde acties van professionals (politie, gemeente, woningcorporatie) en bewoners. Je boort buurtkracht aan om de sociale veiligheid te verbeteren en die verbetering versterkt op zijn beurt weer de buurtkracht.

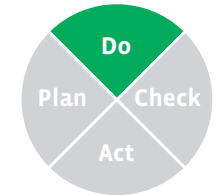
Wat kun je doen: door het buurtonderzoek en/of de huisbezoeken weet je waarschijnlijk al waar de angel zit: waarover zijn de meeste klachten, waar heeft men het meeste last van. Bij dit type projecten moet een bepaalde basisveiligheid geboden worden

om bewoners niet in gevaarlijke situaties te brengen. Alleen als de situatie niet gevaarlijk of bedreigend (meer) is, kunnen bewoners zelf in actie komen. De manier waarop kan variëren van buurtpreventieteams of het aanstellen van straatcontactpersonen, tot het samen bedenken van een manier om signalen op een adequate manier door te geven.

Belangrijkste eigenschap van de ‘sociale veiligheidsman of -vrouw’: discretie.



Sociale herstructurering



Wat is het: sociale herstructurering wordt pas ingezet als een buurt vergaand, langdurig en op allerlei terreinen in een negatieve spiraal terecht is gekomen. Er is bijvoorbeeld sprake van forse problemen op het gebied van veiligheid en leefbaarheid. Bij sociale herstructurering gaat het meestal om een intensief traject waarbij meerdere disciplines en organisaties betrokken zijn en nauw samenwerken. Institutionele middelen zoals huisuitzettingen, bijzondere verhuring en bijzondere handhaving zijn

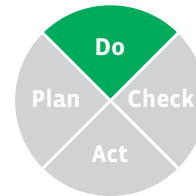
vaak onvermijdelijk. De inbreng van bewoners is echter ook van groot belang!

Waarom: als de problematische *status quo* niet doorbroken wordt, heeft dat een negatief effect op de verhuurbaarheid van de woningen. Belangrijker is echter de verantwoordelijkheid die Talis en gemeente hebben om inwoners van de stad een veilige woonplek te bieden. Het is onverantwoord om de bestaande situatie te laten voortduren en wellicht zelfs te laten escaleren.

Wat kun je doen: naast institutionele middelen is er draagvlak van bewoners nodig voor de veranderingen. Welwillende bewoners moeten langzaam het vertrouwen de overheid en instanties terug krijgen. Natuurlijk met actieve steun van deze organisaties. Betrek personen met een positieve instelling nauw bij het project. Zorg goed voor hun veiligheid! In een later stadium kun je weer andere bewoners betrekken bij het organiseren van kleine, laagdrempelige activiteiten.

Belangrijkste eigenschap van de ‘sociale herstructureerder’: uithoudingsvermogen.

Inrichting gemeenschappelijke ruimte



Wat is het: door een ingreep in de fysieke ruimte willen bewoners de leefbaarheid verbeteren. Dat kan een ingreep zijn in de openbare ruimte (straat, plantsoen, sportveld) of in de openbare delen van een wooncomplex (binnentuin, galerijen, gezamenlijke huiskamer of restaurant).

Waarom: als bewoners invloed hebben op de inrichting van openbare delen van het complex waarin ze wonen, zullen ze er eerder een band mee voelen, ervoor zorgen en



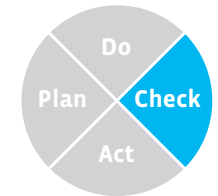
er op een positieve manier gebruik van maken. Dat werkt in het voordeel van de bewoners zelf en vergroot de aantrekkelijkheid van een wooncomplex. Hetzelfde geldt voor de openbare ruimte: de buurt wordt aantrekkelijker en daarmee het wonen in die buurt.

Wat kun je doen: betrek bewoners al in een vroeg stadium bij het project. Eigenaarschap ontstaat als er ruimte is voor ideeën van de mensen zelf, dus pas op dat je je eigen idee niet opdringt. Je mag natuurlijk best met inspirerende voorbeelden komen, maar stel je bescheiden op. Verdiep je in de afspraken en regels die bij het betreffende wooncomplex horen. Ga je in de openbare ruimte aan de slag, informeer dan naar het eigendom van de grond en de claims die hierop rusten. Vergeet niet om de aspecten van exploitatie en beheer te regelen. Talis heeft geen expertise op het gebied van beheer van ontmoetingsruimte. Een derde partij, zoals bijvoorbeeld een zorginstelling, onderwijsinstituut of ondernemer, wil misschien partner worden. Gebruik de eerder genoemde 'Partnership-overeenkomst' **TIP 3.1L**.

Belangrijkste eigenschap van de '(her)inrichter': kunnen faciliteren.

Tussentijdse evaluatie

Als je project uit meerdere activiteiten bestaat, langer dan een half jaar duurt of zeer ingewikkeld is, is het raadzaam om tussentijds te evalueren.



Het doel van de tussentijdse evaluatie is dat je je plan en je activiteiten nog bij kunt stellen in de gewenste richting. Dit doe je bijvoorbeeld na een activiteit om te kijken of je op koers ligt. In het ergste geval kan het zijn dat het project moet stoppen.

Het hangt van de situatie af of je alleen met het projectteam of ook met een werkgroep of met bewoners evalueert. Er zijn verschillende manieren om tussentijds te evalueren.

Je kunt dezelfde documenten gebruiken als voor de eindevaluatie; je past alleen de vragen wat aan. Bekijk de resultaatketen (**TIP 3.1E**), de besturingsdriehoek (**TIP 3.1F**) en de RACI-tabel (**TIP 3.1G**) weer even.

Gebruik de voortgangsrapportage (**TIP 2.3D**) om te kijken of je nog op schema zit. Misschien moet je doelen, resultaten of andere zaken weer even bijstellen.

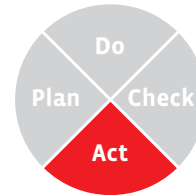
Om te voorkomen dat de tussentijdse evaluatie (met bewoners, externe partners of het projectteam) een lange plenaire vergadering wordt, kun je gebruik maken van creatieve werkvormen uit **TIP 4.2A**.

Tips

4.2A Werkvormen voor evaluaties

Bijstellen

Na een tussentijdse evaluatie stel je het project eventueel bij. Is er veel veranderd, bespreek de situatie dan met het programmteam.



Mogelijk blijkt er meer of minder tijd, geld of personele inzet nodig. Mogelijk loopt het project uit of is het van richting veranderd. Als dat nodig is, stel dan de projectopdracht bij. In het ergste geval moet het project halverwege worden stopgezet omdat middelen of menskracht ontoereikend zijn of omdat niet aan andere voorwaarden kan worden voldaan. Ook kan het gebeuren dat bewoners opeens afhaken, het probleem uit de hand loopt of juist vanzelf opgelost is...

Is de uitvoeringsfase afgerond (al dan niet succesvol) of gestopt, dan wordt het tijd voor de eindevaluatie. Ook hiervoor is een go/no go-moment ingebracht, maar dat is een formaliteit. Eenmaal door de uitvoeringsfase heen, zou het zonde zijn om niet grondig te evalueren.

Bedenk met wie er in elk geval geëvalueerd moet worden, en welke punten daarbij van belang zijn. Zeker als een project onverhoopt heeft moeten stoppen, is een evaluatie extra belangrijk om te kijken waar de oorzaak ligt, zodat herhaling voorkomen kan worden. Mogelijk kun je de evaluatie ook gebruiken om afspraken voor een vervolgtraject te maken.

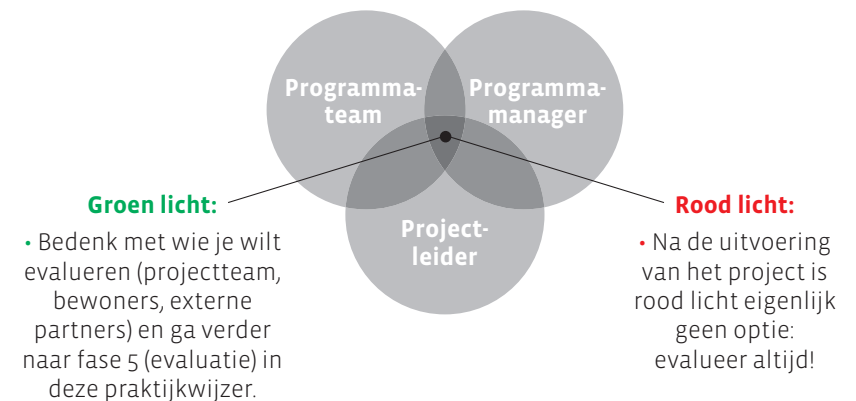
Vul dus ook voor de evaluatie een opdrachtformulier in (**TIP 2.3B**).



Vorbereiden besluit



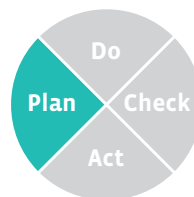
Commitment en gezamenlijk besluit



Besluit

Eindevaluatie

Evaluatie met de bewoners en de externe partners doe je op verschillende onderdelen: het project, het proces en de samenwerking.



De basis vormen de documenten die je eerder hebt gemaakt: de projectopdracht en de voortgangsrapportage, het plan van aanpak en eventueel de krachtenveldanalyse, effectenkaart en de partnership-overeenkomst. Neem de evaluatie even serieus als de start van het project: dit is het moment om te leren.

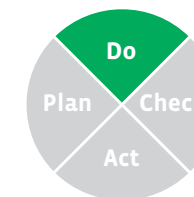
Plan de evaluatiebijeenkomsten liefst zo kort mogelijk na de uitvoeringsfase, zodat alles nog 'vers' in het geheugen ligt. Ga er

vanuit dat je teamgenoten en externe samenwerkingspartners niet precies meer weten hoe het ook al weer allemaal begonnen was. Neem dan ook de tijd om samen even chronologisch terug te kijken. Dat kan mondeling, maar het is overzichtelijker om met beeldmateriaal te werken of een tijdlijn op een flap te zetten.

Foto's en anekdotes werken vaak beter als geheugensteuntje dan een lang verhaal.

Eindevaluatie met bewoners en externe partners

Eerst evalueer je met de betrokken bewoners. Dit kun je doen door met de groep die gedurende het project actief was het project uitgebreid na te lopen.



Je doet dit met behulp van **TIP 5.1A**. Je kunt met de hele groep evalueren, maar je kunt er ook voor kiezen om een paar bewoners apart te interviewen. Dat is een geschikte vorm als je wat dieper op bepaalde zaken in wilt gaan. Een minder 'diepgaande' manier is het rondsturen van vragenlijsten, waarbij je waarschijnlijk wel meer mensen bereikt. Een combinatie kan natuurlijk ook. Het is belangrijk om bewoners een verslag te geven van de evaluatie, bijvoorbeeld in de vorm van een artikel of fotocollage. Een evaluatie is tevens een mooie gelegenheid om iedereen in het zonnetje te zetten en er een klein feestje omheen te bouwen!

Met externe partners (die niet in het projectteam vertegenwoordigd waren) kun je het project ook evalueren. De vragen die je stelt hangen sterk af van de gemaakte afspraken, het resultaat en wat jullie in de toekomst voor elkaar kunnen betekenen. Gebruik eventueel de **TIPS** van deze en de volgende bladzijde als basis om je eigen vragen te formuleren.

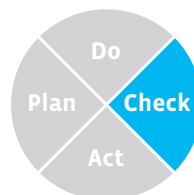
Tips

5.1A Evaluatie met bewoners



Eindevaluatie met projectteam

Met het projectteam evalueer je als laatste. Je gebruikt hiervoor het verslag van de evaluatie met bewoners en externe partners.



als leidraad bij de evaluatie met het projectteam. Het document volgt de stappen van het plan van aanpak, houd dat er dus ook bij. Uiteraard neem je de uitkomsten van de evaluaties met bewoners en externe partners mee.

Ook het proces van het projectteam zelf is onderwerp van evaluatie. Hoe is er samengewerkt en (wat) hebben jullie van elkaar geleerd?

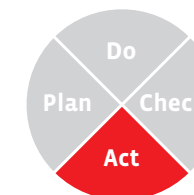
Tips

5.2A Evaluatie met projectteam

Maak een overzicht van verbeterpunten op allerlei vlakken. Maar noteer vooral ook de succesfactoren. Daarbij horen ook dingen als: we vulden elkaar goed aan, er was een goede sfeer in het projectteam en we stonden open voor kritiek. Een project is nooit mislukt als je tussentijds je plannen en ambities bij hebt gesteld. Wees niet zuinig met complimenten naar elkaar en het team als geheel. Je kunt **TIP 5.2A** gebruiken

Verlagleggen, presenteren en documenteren

Het loont de moeite om je ervaringen met collega's te delen. Het is leuk en zinvol om elkaars werk te leren kennen, te waarderen en ervan te leren.



Maak een fotorige presentatie, vertel een verhaal, organiseer een debat of discussie of houd een rondleiding door de buurt.

Jij en je collega's profiteren het meest van deze presentatie als je wat over het proces vertelt en daar feedback op vraagt. Het gaat dan niet om 'goed' of 'fout', maar om op een beschouwende manier ervaringen uit te wisselen en van elkaar te leren. Vraag je collega's om mee te denken over dilemma's waar je mee te maken had en vraag hem om

advies voor een vervolg. Je kunt er een activerende werkvorm bij bedenken, dat vergroot de kans op betrokkenheid. Gebruik **TIP 5.3A** om ideeën op te doen.

Je collega's en eventuele externe partners kunnen gebruik maken van de opgedane kennis die jij documenteert. Het kost even tijd, maar je helpt er je collega's mee en zorgt ervoor dat Talis als organisatie kan leren van ervaringen en kan groeien.

Het presenteren aan of communiceren met de pers en media over je project doe je altijd in samenspraak met je collega's van het team communicatie. Werk je samen met externe partners, leg dan ook contact met hun woordvoerders. Publiceren in de lokale of regionale pers is nooit een doel op zich.

Tips

5.3A Werkvormen voor presentaties



Plaatsbepaling

De praktijkwijzer leefbaarheid staat niet op zichzelf. Het is een instrument dat ingezet wordt om het operationeel beleid handen en voeten te geven, ervaringen te borgen en inhoudelijke groei te bewerkstelligen.

Het fundament onder het tot stand komen van deze praktijkwijzer, is de strategische visie 'Talis Talent 2009-2012' en het beleidsdocument 'In Balans, strategische visie Talis leefbaarheid 2011-2014'. Inmiddels (medio 2012) is er een team sociale innovatie – waar het programma leefbaarheid onder valt – dat op zijn beurt weer deel uitmaakt van de 'pijler' Sterke Wijk. Ook is er een nieuw visiedocument: 'Onderneem het met Talis! 2013-2017'. De praktijkwijzer staat in verbinding met zowel het strategisch als tactisch beleid.

In dit speelveld is de praktijkwijzer leefbaarheid een dynamisch model: het verandert mee met de organisatie, zoals de organisatie zich door de praktijk laat beïnvloeden. Het heeft niet als doel een keurslijf te vormen, maar beoogt een verzameling tools vóór maar vooral ook ván de gebruikers te zijn. De praktijkwijzer is dan ook gemaakt in samenspraak met de gebruikers, wordt door hen getest en daar waar nodig regelmatig bijgesteld. Kortom: de praktijkwijzer groeit met de tijd en de ontwikkelingen mee.

Missie leefbaarheid

Onze missie op het gebied van leefbaarheid, die ten grondslag ligt aan deze praktijkwijzer, staat verwoord in de strategische visie leefbaarheid 'In balans, 2011-2014'. Onze huurders staan bij ons voorop.

'Talis geeft kwetsbare groepen op de woningmarkt die vooruit willen een steun in de rug zodat er een gezonde balans ontstaat wat betreft het woongenot en de zelfredzaamheid van haar bewoners en wat betreft de kracht en aantrekkelijkheid van wijken. Talis zoekt daarin actief de samenwerking met maatschappelijke partijen in wijken, stad en regio. Medewerkers van Talis krijgen de kans om daarvoor de benodigde kwalificaties te verwerven.'

Een missie krijgt betekenis als deze gedragen en uitgedragen wordt door alle medewerkers. Elke dag, aan de balie, op straat, achter de voordeur. Het is te merken aan onze open houding, we wekken vertrouwen en zijn in beeld. We gaan als het ware een coproductie aan met onze huurders: we spannen ons allebei in en het heeft voor

ons beiden een positief effect, een meerwaarde. Op deze manier creëren we een win-winsituatie.

We kiezen er dus nadrukkelijk voor om het belang van de bewoners voorop te stellen. Maar we bekijken onze leefbaarheidsprojecten ook door een economische bril. We willen graag dat onze inzet leidt tot een betere verhuurbaarheid, tot dalende onderhoudskosten, of tot een stijgende waarde van het vastgoed. En we verwachten ook wat terug van onze huurders, zoals meehelpen bij het schoonhouden van algemene ruimtes, het samen uitvoeren van activiteiten of het doorgeven van signalen. Samen met bewoners en partners creëren wij vitale, duurzame leefgemeenschappen die waardevol zijn voor allen.

'Onze huurders staan bij ons voorop'



Talis en leefbaarheid

Talis wil, als maatschappelijk ondernemer, iets betekenen bij het bevorderen van leefbare wijken. Leefbaarheid heeft voor ons een brede betekenis.

Allereerst gaat het over hoe bewoners zelf hun wijk ervaren. Wat vinden zij als het gaat om het onderwerp 'schoon, veilig en heel'? En vinden ze het er prettig wonen? Maar leefbaarheid is meer dan dat: het is ook de mate waarin de wijk of buurt kansen biedt voor *zelfredzaamheid*. Word je als bewoner uitgenodigd en geholpen om de regie over je eigen leven en leefomgeving te nemen? We vinden het belangrijk om zorgvuldig met het woord 'zelfredzaamheid' om te gaan, het dus niet te 'misbruiken' om bewoners aan hun lot over te laten. We hebben een eigen instrument ontwikkeld om de mate van zelfredzaamheid in beeld te brengen (zie 'vraaggestuurd werken' op pagina 5 in deze praktijkwijzer).

Leefbaarheid heeft tot slot te maken met de bijdrage die bewoners werkelijk leveren aan

het bereiken van een optimale woon- en leefomgeving. Een buurt met actieve bewoners wint aan leefkwaliteit.

Kortom: een 'leefbare wijk' wordt door bewoners ervaren als prettig, schoon, veilig en heel. Zij wonen er graag, ook omdat ze zich er kunnen ontwikkelen en zelf actief invloed hebben op hun omgeving.

Behalve met onze huurders werken we natuurlijk samen met andere partners, zoals Verenigingen van Eigenaren, ondernemers, verschillende organisaties en bewoners die niet bij Talis huren. Maar dat doen we altijd met het oog op verbetering van de situatie voor ónze huurders en voor Talis.

De basis: het balansmodel

In het 'Balansmodel' van het voormalig ministerie van VROM gaat het erom mensen die uit balans zijn in balans te krijgen, om mensen die al in balans zijn in balans te houden en het ontwikkelen van buurtkracht.

Leefbaarheid. Bewoners die het zelf niet redden, kunnen van ons een steuntje in de rug krijgen. Het gaat dan om het *vermindere* van de draaglast door - middels ketensamenwerking - zorg en hulp te realiseren. Dit geeft bewoners weer lucht om hun eigen problemen op te lossen. Tegelijkertijd steken we energie in het versterken van de *individuele draagkracht* van bewoners, zodat ze meer zelf kunnen en vervolgens, als 'sterke bewoners' weer samen aan de slag gaan voor een betere buurt. Dat laatste noemen we *buurtkracht*. Tot slot is er de *ketenkracht*: we werken samen met partners zoals gemeente en welzijnsinstellingen aan leefbare wijken. Bij leefbaarheidsprojecten staat de buurtkracht centraal, ofwel: het verminderen van draaglast en het versterken van individuele draagkracht staan *ten dienste* van de buurtkracht.

Bewoners vormen de kern van elk project. We vinden het belangrijk dat zij eigenaar zijn van het leefbaarheidsprobleem (niet wij vertellen wat het probleem volgens ons is, zij geven dit zelf aan). En minstens zo belangrijk: dat de bewoners eigenaar zijn van de 'leefbaarheidsoplossing'. Wat werkt voor hen, wat kunnen ze zelf, en waar is hulp nodig? We werken dus samen met bewoners aan leefbaarheid. Met als doel dat ze dit steeds beter zelf kunnen.



**'Aan buurtkracht
werk je samen'**

Concept en samenstelling

Overbuur, Anja Maas
M 06 48 65 09 14
anjamaas@overbuur.nl
www.overbuur.nl

In samenwerking met

Talis, projectteam leefbaarheid en
team communicatie

Uitgave

Talis, september 2012
Postbus 628
6500 AP Nijmegen
T (024) 352 39 11
welkom@talis.nl
www.talis.nl

Contactpersoon

Frits Baghus
T (024) 352 34 71 / M 06 22 74 39 46
frits.baghus@talis.nl

Fotografie

Overbuur, Anja Maas
Archief Talis

Grafische vormgeving

Marc Verburg Communicatiedesign
www.marcverburg.nl

