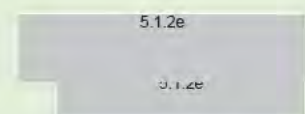


Rapportage

Ontwerpproces participatietraject Willem Dreeshuis

Gemeente Den Haag



22 december 2021

Leeswijzer

Dit document verschaft helderheid over hoe de rapportage *'Ontwerpproces participatietraject Willem Dreeshuis'* gelezen kan worden, voor wie deze bedoeld is en welke vervolgstappen geadviseerd worden.

Duiding van de rapportage

In de rapportage wordt 1) verslag gelegd van de voorbereidende gesprekken met de betrokken interne specialisten en met een kleine groep direct omwonenden en de bewonersorganisaties in de buurt van het Willem Dreeshuis en 2) een conceptontwerp voor het participatieproces gepresenteerd. Belangrijk om te vermelden is dat dit ontwerp nog niet af is. Dit met de reden dat op 17 september j.l. in gesprek met het stadsdeelkantoor bleek dat het projectteam geen vertrouwen meer had in de aanpak van Cityzen. Daarop heeft Cityzen haar werkzaamheden tijdelijk gestaakt en is afgesproken dat er een rapportage werd opgesteld met daarin een verslag van de reeds uitgevoerde werkzaamheden en een ontwerpvoorstel op basis van de opgehaalde informatie. Na het opstellen van dit ontwerpvoorstel zouden Cityzen en de gemeente de draad weer samen oppakken.

De rapportage is voor de interne beslissers binnen de gemeente Den Haag. De rapportage is vooral bedoeld om bewust te worden van de kernoorzaken van het ontstane conflicten tussen de partijen. Het conceptontwerp voor het participatieproces heeft als doel de kernoorzaken van het conflict ruimte te geven.

Achtergrond en aanleiding voor de opdracht

De aanleiding voor deze opdracht was dat veel omwonenden zich niet konden vinden in het besluit van de gemeente om het Willem Dreeshuis te transformeren. Vooraf waren bij dit besluit noch de direct omwonenden noch de bewonersorganisatie van de Bomenbuurt betrokken. Het besluit verraste de omwonenden en zorgde voor onvrede en zorgen over de leefbaarheid van de buurt in de toekomst. De drie bewonersbijeenkomsten die de gemeente heeft georganiseerd op 3, 10 en 12 mei 2021 hebben de onvrede verder doen toenemen. Het vertrouwen in de goede bedoelingen van de gemeente lijkt bij de groep directe omwonenden weg te zijn, al zijn er nog kansen om het wantrouwen om te buigen. Begin juni 2021 heeft gemeente Den Haag Cityzen gevraagd om een participatieproces te ontwerpen en dat – na overleg en goedkeuring – ook uit te voeren.

Uitgangspunten voor de aanpak van Cityzen

Uit de gevoerde gesprekken met de organisatie bleek al vroeg in het proces dat er intern over drie zaken een brede overeenstemming was:

- Het proces rondom Willem Dreeshuis tot nu toe was geen succes en het moet nu echt anders;
- De kwaliteit van de aanpak moet boven de snelheid van het proces worden gesteld;
- De gemeente zoekt hiervoor een partij die de omwonenden écht serieus neemt. Dit moest ook uit de gepresenteerde aanpak blijken.

Twee onderwerpen komen uitvoerig aan bod in het ontwerpvoorstel:

- Conflicthantering: Cityzen heeft gekozen voor het betrekken van de partijen (d.m.v. interviews), deskresearch en het vergaren en structureren van informatie om de kernoorzaken van het conflict en de verschillende uitwerkingen ervan, concreet te maken.
- Community-vorming: veruit de belangrijkste strategieën die een tegenwicht kunnen bieden aan het zogenaamde 'not in my backyard'-fenomeen zijn 1) bewustwording, 2) inzichten bieden/leren en 3) empathie. Dit zijn in feite de basisbestandsdelen van community-vorming in de buurten en wijken.

Het belang van het blootleggen van de oorzaken van conflict

Het is bewezen dat zodra mensen binnen een conflictsituatie op een praktische wijze aan de slag gaan met het co-creëren van oplossingen voor een toekomstvraagstuk, de angst voor de toekomst sterk afneemt. Samen naar een gezamenlijk doel toewerken straalt daarnaast af op een veel grotere groep omwonenden en creëert onderling vertrouwen tussen de samenwerkende partijen. Dit is de essentie van hub-vorming dat leidt tot het ontstaan van actieve lokale netwerken in wijken en buurten. Vanuit dit perspectief zijn 'conflicten' zeer waardevol: ze ontsluiten problemen die een oplossing nodig hebben. Conflicten kunnen ook verbindend werken en laten vaak nieuwe relaties ontstaan in de wijk. Om een conflict voordelig te laten uitwerken, moet het perspectief van de partijen worden verbreed. Vandaar dat de focus van het Willem Dreeshuis is verlegd naar de leefbaarheid van de wijk. Dat is de reden dat Cityzen de oplossingen voor de conflicten centraal heeft gesteld in het ontwerpvoorstel: het is een tactiek om het welzijn van de wijk goed op de kaart te zetten. Dit levert ook betrokkenheid onder een grote groep omwonenden op, waardoor het mogelijk wordt om een coöperatieve houding te faciliteren en te versterken. Het adresseren van pijnpunten van direct omwonenden zal leiden tot herkenbaarheid bij een grotere groep omwonenden. Op deze manier creëren we door met concrete acties op de zorgen van direct omwonenden te reageren, betrokkenheid en draagvlak bij een grotere groep. Onze ervaring met het hanteren van dit soort conflicten is vertaald in het ontwerpvoorstel in hoofdstuk 4.

Inhoud

Samenvatting	1
1. Inleiding	5
2. Contextanalyse	7
3. Uitkomsten van de ontwerpfase	11
4. Aanpak participatie Willem Dreeshuis	16
5. Aanbevelingen.....	22
 Bijlage 1: Tijdlijn	25
Bijlage 2: Omgevingsanalyse	27
Bijlage 3: SWOT analyse – Transformatie van het Willem Dreeshuis	31
Bijlage 4: Leefbaarheidsindex van de Bomenbuurt t.o.v. de gemeente Den Haag	38
Bijlage 5. Theoretisch kader en methoden	40
Bijlage 6: Faal- en succesfactoren van gemengd huisvesten (Magic-Mix)	47
Bijlage 7: Planning	48
Bijlage 8: Online berichten over het Willem Dreeshuis	49
Bijlage 9: Online berichten over de Bomenbuurt	56
Bijlage 10: Artikel brandwerende maatregelen	60
Bijlage 11: Offerte-uitvraag	61
Bijlage 12: Presentatie participatieaanpak Cityzen.....	64
Over Cityzen	75

Samenvatting

Het creëren van voldoende woonruimte voor kwetsbare inwoners vormt een complex probleem voor heel Nederland, en dus ook voor de gemeente Den Haag. Stadskamers, living labs, stadslabs, Magic-Mix, stadsinbreiding, etc. is een greep uit de vele woonconcepten waarmee overheden de uitdaging van het tekort aan betaalbare sociale huurwoningen adresseren. Het voormalige verzorgingshuis wordt getransformeerd naar een wooncomplex voor gemengd-wonen waarin 60 voormalige dak- en thuislozen zijn gehuisvest. Na een wijziging van gebruik van ‘maatschappelijke bestemming’ naar ‘wonen’ zullen er nog 59 huurwoningen worden gerealiseerd.

De gemeente Den Haag heeft de beslissing voor deze transformatie genomen na afstemming met Vestia. Dat de omwonenden hierbij niet zijn betrokken heeft bij een deel van de omwonenden veel boosheid en wantrouwen veroorzaakt. Keuzes die de gemeente heeft gemaakt met betrekking tot het informeren van omwonenden, zoals de bewonersbijeenkomsten op 3, 10 en 12 mei dit jaar, hebben de betrekkingen met deze omwonenden verder verslechterd (zie [hoofdstuk 1](#)). De grootste zorgen en angsten van omwonenden met betrekking tot het project, waarvan een groot deel vooralsnog niet is geadresseerd, worden besproken in [hoofdstuk 2](#).

Cityzen is ingeschakeld om vorm te geven aan een participatietraject voor de voorgenomen transformatie. De aanpak die Cityzen voorstelt is gebaseerd op een kwalitatieve analyse met kwantitatieve onderdelen. Wanneer in deze rapportage de perceptie van omwonenden beschreven wordt, gebeurt dit op basis van gesprekken met 14 omwonenden die willekeurig zijn geselecteerd uit 95 locaties in het gebied rondom het Willem Dreeshuis. Omdat bij conflictsituaties harde feiten schaars zijn, is veel waarde gehecht aan validatie van de statements.

Bij aanvang van de opdracht benadrukte de gemeente dat de omwonenden ‘echt serieus genomen moeten worden’. Cityzen heeft daarom een voorstel gedaan voor een participatieaanpak die recht doet aan de belangen en beleving van omwonenden. De aanpak is vormgegeven vanuit een kernwaarde van empathisch begrip. Doel van de aanpak is de zorgen en onzekerheden van omwonenden voor de toekomst concreet te adresseren. Over het voorstel van Cityzen is te lezen in [hoofdstuk 3](#) en [hoofdstuk 4](#). De theoretische onderbouwing van het participatieontwerp is te lezen in [bijlage 5](#).

Tot slot: inmiddels werkt de gemeente Den Haag aan een ‘Doorbraakprogramma’ met stedelijke en landelijke ambities en is er sprake van professioneel programmamanagement. Dit gold nog niet in het voorjaar van 2021. De transformatie van het Willem Dreeshuis leek toen te worden opgepakt als een standaard project, wat het volstrekt niet is. Daar zijn de tekorten aan sociale huurwoningen in Den Haag, met name voor de kwetsbare inwoners, te ernstig voor. De gemeente Den Haag hecht belang aan participatie en in de bomenbuurt wordt er ook veel aan participatie gedaan. De transformatie van het Willem Dreeshuis is echter met spoed ingezet, waardoor dit eerste gemengd-wonen-project minder zorgvuldig dan gewenst is voorbereid. In deze rapportage worden daarom de kernoorzaken van de ontstane conflicten en de mogelijkheden waarop een participatieproces een positieve bijdrage kan leveren, in kaart gebracht.

1. Inleiding

Op 10 juni 2021 is Cityzen door de gemeente Den Haag benaderd om een voorstel te maken voor het ontwerpen van een participatieaanpak voor de transformatie van het Willem Dreeshuis (hierna: WDH) (zie luchtfoto). En tweede deel van de uitvraag heeft betrekking op het uitvoeren van de ontworpen participatieaanpak.



Figuur: een luchtfoto met uitvergroting van het Willem Dreeshuis in de bomenbuurt in Den Haag

De wens van de gemeente Den Haag m.b.t. het gewenste participatietraject is in de uitvraag in twee delen geformuleerd als volgt:

- “Om de huisvesting van deze groep zo goed mogelijk te laten verlopen, heeft de gemeente gekozen om bewoners te betrekken rondom deze ontwikkeling. Daarom is de gemeente Den Haag op zoek naar een partij om:
- Een participatieproces met daarin gedefinieerde processtappen en in elke processtap een invulling hoe bewoners betrokken worden rondom de huisvesting van 119 dak – en thuislozen, te ontwerpen;
 - Het ontworpen participatieproces uit te voeren.”

Bij de presentatie van het voorstel van Cityzen is naar aanleiding van de uiteenzetting van de opdrachtgever en in overleg met de aanwezige ambtenaren afstand genomen van de oorspronkelijke uitvraag (zie ‘aanleiding’).

1.1. Aanleiding

Op twee avonden in mei 2021 (3 en 10 mei) houdt de gemeente Den Haag ‘live’ bewonersbijeenkomsten. Op 12 mei vindt ook nog een digitale bijeenkomst plaats. Een analyse van de berichten op sociale media (zie twitter feeds in [bijlage 8](#) en [bijlage 9](#)) wijst uit dat de een deel van de omwonenden zich voor het blok gezet voelen. ‘We zijn totaal overvallen’, aldus een bewoner.

Zonder informatievoorziening vooraf richting de omwonenden heeft de gemeente Den Haag een deal gesloten met Vestia. Deze deal houdt in dat eerst 60 voormalig dak- en thuislozen in het WDH worden ondergebracht, gevolgd door 59 bewoners van nader te ontwikkelen sociale huurwoningen. Voor de eerste groep van 60 voormalige dak- en thuislozen heeft het pand geen bestemmingswijziging nodig. Echter, voor sociale huurwoningen moet de huidige bestemming 'Maatschappelijk' worden omgezet in de bestemming 'Wonen'.

De gemeenteraad heeft het besluit hiertoe genomen zonder de omwonenden er vooraf bij te betrekken. Dit met de reden dat 200 mensen die vóór de coronacrisis op straat woonden, in hotels werden opgevangen. Op 1 juni 2021 verliepen de contracten met de hotels en was er groot risico dat de mensen weer op straat belandden. Door woonruimte in het Willem Dreeshuis te realiseren voor mensen uit de maatschappelijke opvang die weer zelfstandig kunnen wonen, komt er in de maatschappelijke opvang ruimte om de mensen uit de hotels op te vangen, was de redenatie.

Bovenstaande heeft hevige weerstand onder omwonenden veroorzaakt. Na de fysieke en digitale bewonersbijeenkomsten heeft een grote groep omwonenden zich georganiseerd als vereniging. Deze vereniging onderneemt op dit moment juridische stappen tegen het besluit van de gemeente Den Haag. De politiek bestuurder, Martijn Balster (PvdA) heeft op de bewonersbijeenkomst van 3 mei gereageerd op de reacties van de omwonenden. Hij zegt begrip te hebben voor de reactie van de buurt, maar benadrukt dat de gemeente qua huisvesting voor een reeks moeilijke beslissingen staat.

"...de nood is hoog. We kunnen die mensen in de reguliere woningmarkt niet kwijt, dus moeten we moeilijke keuzes maken en buiten de huidige woningvoorraad zoeken. We willen daar heel duidelijk over zijn aan de voorkant. Dat kan mensen overvallen, maar daarna besteden we veel tijd en aandacht om het proces zo goed mogelijk te laten verlopen." aldus wethouder Balster.

1.2. Een participatieontwerp passend bij de context

Op 23 juni 2021 heeft een bijeenkomst plaatsgevonden waarin Cityzen haar participatiestrategie en de wijze van uitvoering heeft gepresenteerd (zie [bijlage 12](#)). Hierbij waren van de gemeente Den Haag aanwezig de programmamanager transformatie Willem Dreeshuis, de gebiedsregisseur voor Loosduinen en Segbroek (vakdienst DSO); en de beleidsadviseurs wonen en participatie. Voor aanvang van de presentatie werden door bovengenoemden de volgende punten aan Cityzen medegedeeld:

- Het informeren van de omwonenden heeft onvoorziene problemen veroorzaakt en het moet nu echt anders;
- De kwaliteit van de aanpak moet boven de snelheid van het proces worden gesteld;
- De gemeente zoekt hiervoor een partij die de omwonenden écht serieus neemt. Dit moest ook uit de gepresenteerde aanpak blijken.

Om bovenstaande redenen heeft Cityzen voorgesteld om de offerte-uitvraag – die instrumenteel was ingestoken (zie [bijlage 11](#)) – drastisch te wijzigen en opnieuw vorm te geven vanuit het perspectief van de omwonenden. Doel hiervan is dat Cityzen samen met de omwonenden tot een participatieontwerp komt dat bij de context van de omwonenden past. Dit om het draagvlak te laten

groeien. De eerste stap van deze aanpak zou bestaan uit het verzamelen van informatie rondom de besluitvorming van de gemeente, het in kaart brengen van de interne stakeholders en het uitvoeren van een omgevingsanalyse. Op basis van die input, zou Cityzen voorbereidende gesprekken voeren met een deel van de omwonenden om de beleving, behoeften en belangen van de omwonenden in beeld te brengen. In deze gesprekken zouden uiteraard ook de belangen van andere belangrijke partijen worden meegenomen. Op deze manier zou Cityzen een goede afstemming kunnen zoeken met de instrumentele kant van het project. Het doel van het participatietraject zou zijn te komen tot een ontwerpvoorstel dat zowel de betrokkenheid van de organisatie (gemeente en stadsdeel) en andere belanghebbenden (Vestia, de sociale beheerder, etc.) als die van de omwonenden waarborgt en waar mogelijk versterkt. Dit ontwerpvoorstel zou dan eerst met de gemeente worden besproken, waarop een definitieve aanpak voor het participatietraject door de gemeente kon worden bepaald.

Bovenstaand voorstel werd door de gemeente met enthousiasme ontvangen. Daarop is op 12 juli 2021 een akkoord gekomen. Dit leidt tot de volgende doelstelling:

1.3. Doelstelling

Het doel van het participatietraject is het vertrouwen van de omwonenden zoveel mogelijk te herstellen. De opdracht bestaat uit twee afzonderlijke delen:

- Deel 1:** Cityzen komt samen met omwonenden tot een ontwerp voor het participatieproces. Dit dient een proces te zijn dat past bij de behoefte, de beleving en de belangen van de omwonenden. Het doel van dit onderdeel is het opleveren van een ontwerp voor het participatieproces.
- Deel 2:** De opdrachtgever (de gemeente Den Haag) gaat al dan niet samen met andere betrokkenen beoordelen of, en zo ja hoe zij de voorgestelde participatieaanpak willen implementeren.

Deze rapportage heeft betrekking op deel 1 – het ontwerpen van het participatieproces.

Het participatietraject moet een samenhangende aanpak hebben die samenhang brengt in drie onderdelen, die volgens onze analyses nog los van elkaar staan:

1. De visie van Limor¹ en de toekomstige sociale beheerder in kaart brengen rondom het bewerkstelligen en bewaken van de cohesie tussen de 60 bewoners van het Willem Dreeshuis (samenhang toetsen met de geleerde lessen uit de uitgevoerde Magic-Mix projecten);
2. De onderlinge verbondenheid van de groep nieuwe bewoners en de bestaande wijkbewoners versterken, door verbinding te vinden tussen de vele initiatieven in de wijk en de actieve wijkbewoners rondom het Willem Dreeshuis;
3. Met de bestaande en nieuwe bewoners aan de slag gaan om passende maatschappelijke invulling te geven aan diverse beschikbare ruimten in het Willem Dreeshuis.

¹ LIMOR is de Landelijke Instelling voor Maatschappelijke Ondersteuning en Rehabilitatie.

2. Contextanalyse

De transformatie van het WDH heeft als doel om een mix van 60 voormalige dak- en thuislozen en 59 mensen die op zoek zijn naar sociale huurwoningen te huisvesten in het WDH. Toen de omwonenden van het WDH eenmaal geconfronteerd werden met de plannen, was er onder veel van de directe omwonenden sprake van grote weerstand en heeft een deel van deze omwonenden juridische stappen ondernomen. Ondanks de weerstand is de gemeente voornemens de plannen met onveranderde planning doorgang te laten vinden (zie de tijdlijn in [bijlage 1](#)).

2.1. Probleemanalyse

De transformatie van het WDH is gestoeld op een aantal relatief succesvolle projecten waarbij oude en leegstaande verzorgingshuizen van bestemming zijn veranderd om een aantal uiteenlopende kwetsbare doelgroepen te voorzien van betaalbare sociale huurwoningen. Deze aanpak is bekend onder de term 'Magic-Mix'. De Magic-Mix projecten worden gezien als een goede oplossing voor het flexibel maken van de sociale huurwoningen. Echter, uit de evaluatie van 17 casussen gelden er ook een aantal concrete voorwaarden om de succeskans te vergroten. De belangrijkste succesfactoren uit de analyses van de Magic-Mix projecten zijn:

1. Betrokkenheid van de buurt zo vroeg mogelijk in het proces, wordt als een essentiële succesfactor gezien;
2. Het opstellen en streng handhaven van leef- en spelregels binnen het pand;
3. Begeleiding van de bewoners waardoor er prettig woongedrag ontstaat;
4. Het faciliteren van ondersteuning van de kwetsbare burens door andere bewoners;
5. Er wordt actief gestuurd op de betere leefbaarheid van de buurt (schoon, heel, veilig, onderling contact, samen oppakken van eenvoudige klussen in de buurt, etc.).

Magic Mix-projecten zijn doorgaans bedoeld voor doelgroepen die snel huisvesting nodig hebben. Het kan bijvoorbeeld gaan om het huisvesten van statushouders, studenten, groepen die uitstromen uit instellingen, gescheiden mensen, ouderen of arbeidsmigranten. Belangrijke drijfveren voor de opzet van Magic-Mix projecten is het tekort aan betaalbare huisvesting voor- en het bevorderen van de 'samenredzaamheid' van kwetsbare doelgroepen.

Kansen staan onder druk

Alhoewel de transformatie van het WDH voordelen voor de leefomgeving zou kunnen opleveren, werden wij bij de voorbereidende gespreken direct geconfronteerd met de weerstand onder de

omwonenden. Onder omwonenden overheerst het gevoel voor het blok gezet te zijn. Er heerst argwaan en boosheid tegenover de aanpak van de gemeente. Een greep uit de opmerkingen: 'De gemeente rommelt letterlijk in de voortuinen van mensen' en 'ik wil niet "geïnformeerd" worden of "aangehaakt" zijn – ik wil meebeslissen!'. Deze boosheid straalt negatief af op het participatietraject. Mensen geven aan dat meepraten over de invulling van de kelder en begane grond op dit moment niet gepast is: zij ervaren dit als een 'trucje van de gemeente om te laten zien dat wij het eens zijn met de handelswijze van de gemeente' en geven aan daar niet aan mee te willen werken.



Wij verwachten dat wanneer de gemeente vasthoudt aan de insteek om participatie te beperken tot het verzamelen van wensen rondom de invulling van de ruimtes op de begane grond en in de kelder, het hogere doel van participatie aan legitimiteit zal verliezen: dan ontstaat er geen draagvlak voor participatie. Dit is schadelijk voor het imago van de gemeente Den Haag. We adviseren de gemeente daarom het besluit om de participatie te beperken tot het invullen van de ruimtes op de begane grond en in de kelder, te herzien.

Onzekerheid voedt argwaan

Een tweede problematisch punt is dat men vanuit de gemeente buurtbewoners vraagt om hun tijd te investeren in aanwezigheid bij een aantal participatiesessies om hun wensen kenbaar te maken, terwijl de omwonenden geen concrete antwoorden krijgen op hun vragen óf, en zo ja hoe en wanneer deze wensen gerealiseerd kunnen worden. Hoe deze aanpassingen gefinancierd zullen worden blijft onduidelijk. Herhaaldelijk wordt aangegeven dat er middelen gealloceerd worden, maar er is geen duidelijkheid over hoe hoog het gereserveerde bedrag is en waar de middelen precies voor zullen worden ingezet. Het feit dat de opgehaalde wensen worden doorgeschoven naar de overeenkomst tussen de beheerder en Vestia betekent opnieuw onzekerheid voor de omwonenden, wat opnieuw argwaan stimuleert. Omwonenden geven aan er geen vertrouwen in te hebben dat Vestia naar tevredenheid invulling zal geven aan de wensen van omwonenden. Dit met de volgende redenen:

- De omwonenden wijzen vooral naar de slechte reputatie van Vestia m.b.t. achterstallig onderhoud. Diverse gemeenten hebben hierover hun klachten openlijk kenbaar gemaakt.
- Op het internet staan talloze artikelen rondom huurdersklachten (zwartboek met 1.650 klachten). 'Als Vestia haar kernverantwoordelijkheid niet eens nakomt, hoe weten we zeker dat Vestia iets aan onze wensen gaat doen?' luidt de redenering. '...dan komt alles (inclusief de financiële risico's) op de schouders van de beheerder, die het al lastig genoeg heeft met het huisvesten van de nieuwe bewoners en alles in de goede banen leiden' aldus een aantal omwonenden.
- De geïnterviewden noemen ook de enorme schuldenlast van Vestia en het feit dat als onderdeel van het herstelplan Vestia in drie corporaties wordt opgedeeld, als argumenten waarom men van Vestia, op het investeringsvlak niets kan verwachten m.b.t. het vernieuwen van het pand en/of investeringen in de buitenkant van het pand en/of in de buurt.

Kortom: op dit moment heeft een deel van de omwonenden het gevoel dat de geïnvesteerde tijd om mee te denken niets gaat opleveren. Omdat de gemeente aangeeft middelen gealloceerd te hebben, is het aan te bevelen om tijdens het participatieproces concreet in te gaan op dit onderwerp. Dat vergroot de betrokkenheid van een grote groep omwonenden om zich hiervoor in te willen zetten.

3. Uitkomsten van de ontwerpfase

De participatieaanpak die Cityzen voorstelt gaat uit van de bestaande relaties in de wijk rondom het WDH. Door op zoek te gaan naar de verbondenheid tussen de verschillende bewonersclusters in- en rond het WDH kunnen de struikelblokken die de omwonenden ervaren worden blootgelegd, om zo tot de kern van de onenigheden kunnen komen. Om tot deze aanpak te komen zijn diverse gegevens verzameld en methoden toegepast. In deze aanpak hebben we – ook op aangeven van de bewonersorganisatie SBOB – voor gekozen om de omwonenden te interviewen die de gevolgen van de transformatie in de toekomst direct zouden merken. Zo zijn 95 locaties vastgesteld. Onder deze groep directe omwonenden bleek de meeste weerstand tegen de plannen van de gemeente te zijn. De uitkomsten in dit hoofdstuk zijn dan ook geen representatieve weergave van de mening van de gehele populatie omwonenden van de bomenbuurt. Dat was oom niet de insteek.

De theoretische fundering voor de gekozen participatieaanpak is opgenomen in [bijlage 5](#). Tijdens de voorbereidende gesprekken kwamen zowel grote kansen als issues en risico's aan het licht. Deze zijn hieronder beschreven.

3.1. Kansen

In de Bomenbuurt waar het WDH gevestigd is wonen zowel (welgestelde) hoogopgeleide mensen als mensen met een modaal inkomen en mensen met een sociale huurwoning. De hoogopgeleiden in de wijk beschikken over een enorm groot sociaal netwerk. Deze verbonden sociale netwerken in de wijk vormen een goede kans voor de nieuwe bewoners en de mate van succes van de transformatie van het WDH.

Actieve buurtnetwerken

In de voorbereidende gesprekken kwam vaak naar voren dat veel van de wijkbewoners al lang in de wijk wonen en de 'gezelligheid in hun wijk' als een onderdeel van hun psychosociale welbevinden ervaren. Het gebied kenmerkt zich door veel sociaal/maatschappelijke actieve bewoners die veel, en vooral mét elkaar initiatieven ondernemen. Dit biedt grote kansen: de nieuwe bewoners kunnen vrijwel direct aansluiten op diverse initiatieven in hun nieuwe woonomgeving. Nauwe betrokkenheid van de nieuwe bewoners bij de buurt en verbondenheid met de buurtbewoners verkleint de kans op overlast drastisch.

Veel initiatieven in de wijk

Er zijn veel initiatieven en initiatiefnemers in deze wijk. Er wordt veel gereageerd op onderwerpen als duurzaamheid, de energietransitie, klimaatadaptatie, deelauto's, en fietsvlonders. Ook de activiteiten die de onderlinge verbondenheid in de wijk vergroten zijn populair (gluren bij de burens, straatfeesten, sinterklaasfeest, etc.).

Goede basis voor transformatie WDH

Het concept Magic-Mix heeft alle positieve kenmerken om door de wijk te worden opgepakt als een kansrijke vorm van sociale innovatie op het gebied van Sociaal Wonen. Het past uitstekend bij de bewonersdoelgroepen en ook bij de sociale dynamiek van deze wijk. Er is een goed gelezen wijkblad (De

Boomgaard) waar een grote groep inwoners haar informatie over de wijk vandaan haalt. Veel omwonenden zijn digitaal vaardig en ongeletterdheid in deze buurt komt weinig voor.

Er zijn enorme kansen voor het welslagen van de transformatie van het Willem Dreeshuis als gemengd-wonen-project. Het plan heeft naast het aftikken van de instrumentele onderdelen ook een samenhangende visie en implementatiestrategie nodig. En bij dit laatste blijkt (uit onderzoeken m.b.t. Magic-Mix) dat de betrokkenheid van de omwonenden en de verbondenheid van de buurt met de nieuwe bewoners, twee belangrijke succesfactoren zijn.

3.2. Issues en risico's

De geïnterviewden melden dat zij zich niet gerespecteerd voelen door de gemeente. Veel van de geïnterviewden praten over 'de overval', refererend aan het besluit van de raad de bewonersbijeenkomsten in mei dit jaar.

Zorgen en onzekerheden helpen niet mee

Het onbegrip zit vooral in het feit dat men niet betrokken is geweest bij de besluitvorming over het WDH. Omwonenden melden dat veel van hun zorgen niet zijn weggenomen. Die zorgen – gecreëerd door angst over de toekomst – worden omgezet in vele vragen m.b.t. het gebouw, de nieuwe bewoners (met en zonder 'rugzakje'), geluidsoverlast etc. Tijdens de voorgesprekken gaven de geïnterviewden aan respectloos te zijn behandeld door de gemeente. Zij geven aan niet betrokken te zijn geweest bij de belangrijkste beslissingen, die hun leefbaarheid direct aantasten.

Perceptie is bepalend voor onze waarneming

De ruimtes op de begane grond, de buitenruimtes en de kelder moeten een passende functie krijgen. De gemeente wil via het participatietraject samen met omwonenden tot een invulling van deze ruimtes komen. Deze insteek wordt door de geïnterviewden echter (op dit moment nog) ervaren als een 'wassen neus', 'zoethoudertje', en 'een poging om naar buiten toe een mooi beeld te laten ontstaan van een belangrijke beslissing waarin onze belangen glashard zijn genegeerd'. Wanneer de geïnterviewden gevraagd wordt om het participatietraject vanuit hun huidig perspectief te duiden, wordt het participatieproces gekwalificeerd als 'achteraf-participatie' ('wat voor nu heeft participatie nu nog?') en 'mosterd na de maaltijd'. Het wordt diverse malen genoemd dat 'de gemeente degene is die niet participeert'.

Functies van de ruimten binnen het WDH

Nadat geïnterviewden eerst gehoord waren over hun zorgen, merkte de onderzoeker dat de geïnterviewden best bereid waren om ook mee te denken over de invulling van de functies op de begane grond, de buitenruimtes en de kelder van het WDH. De volgende zaken werden een aantal keren genoemd tijdens de voorbereidende gesprekken:

- Een klein zorgcentrum met bijvoorbeeld een fysiotherapiepraktijk (met het doel om ook commerciële activiteiten te ontplooiën waaraan men geld overhoudt om de kwetsbare inwoners binnen het WDH beter te begeleiden);
- Een raadsman waar mensen naar toe kunnen voor advies;
- Een handyman;
- Activiteiten/sportruimten voor de inwoners van het WDH zelf.

3.3 Uitgangspunt voor kansrijke participatie: de wijk als sociaal mini-ecosysteem

Cityzen benadert een wijk met wijkbewoners als een lokaal sociaal mini-ecosysteem. In een wijk hebben de bewoners door de tijd diverse netwerkverbindingen met anderen en met hun omgeving aangegaan (zie figuur).



Figuur: de wijk als sociaal mini-ecosysteem

In de wetenschap wordt ook verwezen naar *complexe adaptieve systemen* als het om een dergelijk sociaal ecosysteem gaat. En belangrijk inzicht daaruit voor het ontwerpen van een participatieaanpak is dat het gedrag in een dergelijk 'systeem' niet af te leiden valt uit de eigenschappen van de afzonderlijke delen van dat systeem. Het collectieve gedrag in een wijk kan andere eigenschappen vertonen dan het individuele gedrag, of het gedrag van een wijkcluster. In dergelijke (eco)systemen hebben de oorzaken en gevolgen geen lineair verband. Een herkenbaar fenomeen hierbij is dat wanneer men de problemen in een dergelijk systeem probeert op te lossen, de problemen veranderen waardoor nieuwe problemen ontstaan. Bijvoorbeeld in wijken met complexe sociale problemen, is de aanname dat wanneer men in de fysieke omgeving investeert, dat de sociale problemen zullen verminderen. Er zijn vele voorbeelden waarin deze aanname volledig onderuit wordt gehaald. De oplossingen van problemen creëren dan juist nieuwe problemen. De aanpak dient bij complexe adaptieve systemen – zoals een wijk – gericht te zijn op het gehele systeem. Duurzame oplossingen komen in dergelijke systemen voort uit het positief beïnvloeden van het bestaande evenwicht in de bewonersnetwerken, door gerichte acties in te spelen op de oplossingen waar de bewoners een belang bij hebben. Vandaar dat we nauwlettend de verschillende belangen en krachtenvelden in de wijk in kaart brengen. Dit is de visie op netwerkactivatie, waar ons participatievoorstel op is gebaseerd.

De volgende uitgangspunten zijn een essentieel onderdeel van het participatievoorstel:

3.4. Innovatieve insteek van de Magic-Mix beter en krachtiger positioneren

Wonen voor kwetsbare mensen is een groot maatschappelijk thema dat veel mensen in de omgeving raakt. Het concept gemengd-wonen is bij veel mensen nog onvoldoende duidelijk. Dit onderwerp en de voorbeelden zijn uitstekende materialen om de onzekerheden van de omwonenden goed te adresseren.

Angst is een krachtige emotie, maar kan ook verstorend werken: omwonenden vrezen bijvoorbeeld dat de gemeente na 1 januari 2022 haar handen van het project aftrekt en alle zaken doorverwijst naar 'de beheerder'. Ons voorstel zou zijn om samen met de beheerder, een groep omwonenden en een groep nieuwe bewoners een kernteam te maken. Dit kernteam ondersteunt de gemeente bij het ontwikkelen van een concrete visie, strategie en implementatieplan voor gemengd wonen binnen de context van WDH en passend bij de Bomenbuurt.

Met ontwerpworkshops kunnen veel van de bestaande 'angstbeelden', onzekerheden en zorgen expliciet gemaakt worden, zodat we kunnen zien hoe herkenbaar deze zorgen zijn. Daardoor kunnen nieuwe oplossingen naar boven komen, in samenwerking met een grotere groep bewoners. Wanneer de problemen direct én in nauwe onderlinge samenwerking opgepakt worden, ontstaat er een nieuw evenwicht in de verhoudingen. Dan kan het vertrouwen weer worden hersteld.

3.5. Ontwerpen op basis van empathisch begrip

Het grootste afbreukrisico dat uit alle gesprekken merkbaar wordt, lijkt het groeiende wantrouwen te zijn tegenover de gemeente. Die zorgen binnen de bewonersnetwerken zijn extra groot geworden, ook door verspreiding. De zorgen dienen te worden ontzenuwd – en dat kan. Mensen hebben tijd nodig om in hun (coöperatieve) 'rol' te groeien. Positieve acties versterken die coöperatieve rolopvatting in deze wijk. Het stadsdeel Segbroek doet veel aan betrokkenheid van de omwonenden. Daarom is het verstandig om hier extra aandacht aan te besteden.

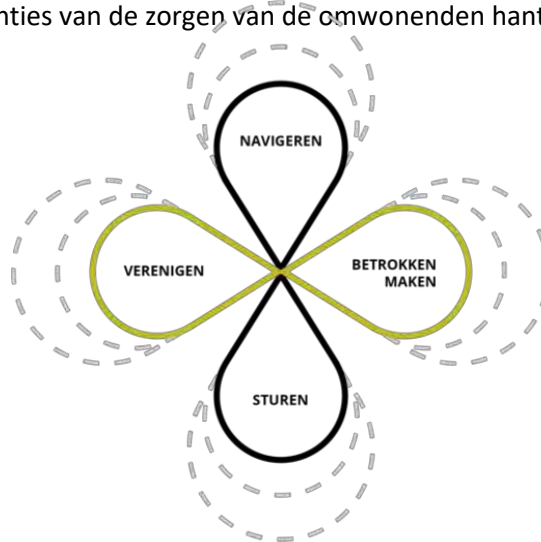
De meeste geïnterviewde omwonenden geven aan dat ze gehoopt hadden dat het participatietraject een mediërende rol zou kunnen spelen tussen al die partijen met belangen 'die vinkjes willen zetten bij hun taakjes' (aldus bewoner). Het is het overwegen waard om het participatietraject meer te positioneren als een '*mediation*' tussen verschillende belanghebbenden, en dat naast het instrumentele deel van de transformatie van het Willem Dreeshuis. Dit zou meer lucht kunnen brengen, waardoor het ook mogelijk wordt om ook de praktische kant op te pakken (ruimtes op de begane grond en de kelder van functie voorzien).

Een vereiste bij de uitvoering van het participatietraject is het verder bouwen aan de betrokkenheid van de wijkgenoten. Daarom dienen de facilitators de betrokken belanghebbenden door vier iteratieve fasen heen te begeleiden:

- Fase 1.** Het creëren van een gemeenschappelijke basis onder de omwonenden en de nieuwe wijkbewoners (verenigen);
- Fase 2.** Het ontwikkelen van betrokkenheid in de wijk (betrokken maken);

- Fase 3.** Gericht navigeren op doelstellingen die de onderlinge overeenkomsten benadrukken (navigeren);
- Fase 4.** *Make it happen!* Actief bijdragen aan zichtbare resultaten activeert het lokale sociale netwerken (gedragsturing).

Onderstaand figuur laat zien hoe de fasen zich tot elkaar verhouden. Het realiseren van de doelen (*'Make it happen!'*) staat centraal. Deze benadering combineert de onderlinge verbondenheid (groen-horizontaal) met netwerkactivatie, door te sturen op het 'doen' – het uitvoeren van gerichte acties om de consequenties van de zorgen van de omwonenden hanteerbaar te maken (zwart – verticaal).



Figuur: 4 fasen van een participatietraject

4. Aanpak participatie Willem Dreeshuis

In dit hoofdstuk wordt de voorgestelde participatieaanpak geïntroduceerd. Belangrijk hierbij te vermelden is deze nog in de ontwerpfase is. De aanpak is dus nog niet af. De insteek voor de participatie die in dit hoofdstuk wordt voorgesteld, is gebaseerd op het herstellen van een belangenevenwicht tussen de betrokken partijen, door samen te werken aan oplossingen die voor meerdere partijen acceptabel zijn. De kern van de aanpak is om de betrokkenheid van een grotere groep wijkbewoners te stimuleren en de verbondenheid tussen de verschillende partijen en bewonersclusters in- en rond het WDH verder te versterken. Alle betrokken partijen wordt een actieve bijdrage gevraagd, door deel te nemen aan ontwerpteams. De theoretische fundering voor de gekozen participatieaanpak is opgenomen in [bijlage 5](#).

Veruit de belangrijkste strategieën die een tegenwicht kunnen bieden aan het zogenaamde ‘not in my backyard’-fenomeen zijn 1) bewustwording van de kernoorzaken van een heersend conflict, 2) daarover overzicht en inzichten bieden en daarmee laten zien dat je luistert/leert en 3) empathie. Uit het participatieproces moet dus blijken dat de gemeente zich is gaan inleven in de zorgen en onzekerheden van de omwonenden en ook concrete acties neemt om deze te adresseren. De essentie van ons ontwerpvoorstel is om bovenstaande drie punten in terug te laten komen. Dit met het doel om de coöperatieve houding van een grotere groep omwonenden te faciliteren.

Muziek, kunst, cultuur en samen eten zijn belangrijke aspecten in de onderlinge omgang van omwonenden van het WDH. De omwonenden ontmoeten elkaar langs evenementen die deze thema's raken. Daarom denken wij vanuit Cityzen dat de traditionele insteek van een aantal bijeenkomsten waarin men met ‘geeltjes’ ideeën moet opschrijven, niet werkt. Een walking dinner kan daarentegen wel een passende vorm zijn.

Conferentie, ontwerpteams en walking dinner

Als concrete invulling van het participatietraject stellen we voor een conferentie te organiseren in de aula van het Willem Dreeshuis, waarin een grotere groep wijkbewoners, de gemeente Den Haag en Vestia kennis kunnen maken met het concept Magic- Mix, do's en don'ts en de ervaringen met de implementatie van het concept bij anderen gemeenten. Vanaf mei dit jaar hebben veel omwonenden zorgen, onzekerheden en angsten gedeeld met de gemeente. Deze kunnen samen met het kernteam geclusterd worden tot een aantal thema's waar de gemeente iets concreets aan kan doen. Vervolgens gaan omwonenden in groepen per thema – onder begeleiding – aan de slag. De teams krijgen 4 tot 6 weken de tijd om zich te vormen en tot haalbare oplossingen te komen. Ter afsluiting van het participatietraject vindt een walking dinner plaats; een feestelijke avond waar mensen elkaar ontmoeten en hun ideeën aan elkaar presenteren.

4.1. Een promotiecampagne ter voorbereiding

Voorafgaand aan de conferentie, is het essentieel om samen met een aantal belangrijke wijkorganisaties een passende promotiecampagne te ontwikkelen voor deze conferentie, die de transformatie van het Willem Dreeshuis vanuit verschillende perspectieven belicht. Gedurende de 4 tot 6 weken – waarin de teams aan de slag gaan met verschillende doelstellingen - valt en staat alles door een promotiecampagne die de activiteiten draagt en verspreidt. Deze campagne wordt na de afloop van het walking dinner afgesloten.

4.2. De conferentie

Naast de kennismaking met het concept ‘gemengd-wonen’ heeft deze conferentie nog een belangrijk doel om alle aanwezigen – dat zijn o.a. de omwonenden, de nieuwe bewoners, de beheerder en zijn team, de verantwoordelijke beslisser(s) bij Vestia, de wijkagent en de relevante ambtenaren van verschillende vakdiensten van de gemeente, belangenorganisaties, etc. – kennis te laten maken met de belangrijkste zorgen, onzekerheden en angsten van de omwonenden die uit de voorbereidende gesprekken naar boven zijn gekomen. Verder moet er ook voldoende aandacht zijn voor de kansen die deze transformatie met zich meebrengt voor de wijk. Een grote groep wijkbewoners wordt uitgenodigd om gezamenlijk de uitdaging aan te gaan om passende oplossingen te vinden voor de zorgen en onzekerheden van omwonenden met betrekking tot het WDH.

Tijdens de conferentie kiezen mensen thema’s die voor hen het belangrijkste zijn. De thema’s zijn de verschillende zorgen, onzekerheden en zeker ook de kansen. Op basis van de themakeuze worden teams samengesteld. Binnen de thema’s gaan omwonenden in teams aan de slag met het ontwerpen van oplossingen. Zij worden hierin ondersteund door een facilitator.

Aan het eind van deze halve dag conferentie zijn de belangrijkste thema’s gecategoriseerd en geprioriteerd. Bovendien is het bekend wie zich heeft aangemeld voor welke thema’s.

4.3. In 4 tot 6 weken in teamverband toewerken naar concreet resultaat

De teams gaan aan de slag met het bedenken van haalbare, concrete en betaalbare oplossingen om de onzekerheden en zorgen zo goed mogelijk te kunnen adresseren, én de enorme kansen die er ook zijn te verzilveren. Zij worden hierbij ondersteund door facilitators. De bewoners uit de wijk, evenals de relevante hubs, coalities en allianties uit de bomenbuurt worden actief benaderd en betrokken bij de activiteiten van de teams. Ook de sociale beheerder en relevante vakspecialisten vanuit de gemeente worden toegevoegd aan de teams.

Elk team dient binnen 4 tot 6 weken de tijd tot een concreet resultaat te komen, dat de zorg, angst en/of onzekerheid in de wijk zo goed mogelijk weg kan nemen of naar tevredenheid kan adresseren. Ook de teams die zich met innovatieve concepten bezighouden, moeten binnen deze termijn hun werk afronden. De teams kunnen gebruik maken van de ruimten in het WDH. De vakdiensten van de gemeente en Vestia committeren zich aan, dat de vragen van de teams binnen 1 dag (24 uur) opgepakt worden.

4.4. De afsluiting van het participatietraject: een 'walking dinner'

Na 4 tot 6 weken hebben de teams hun thema's geanalyseerd, de oplossingen afgewogen en met de ondersteuning van een professionele facilitator omgezet in een werkbaar en haalbaar concept. De presentatie van de uitkomsten kan worden gerealiseerd in de vorm van een 'walking dinner'.

De teams kunnen zelf beslissen of ze hun publiek een voor- of hoofdgerecht aanbieden. De teams hoeven zelf niet voor de maltiden te zorgen, maar het mag uiteraard wel. Er zijn twee rondes en de aanwezigen kunnen dus bij maximaal 2 teams langslopen voor een presentatie. Het nagerecht wordt plenair geserveerd in de aula van het Willem Dreeshuis. Dat is dan ook het laatste deel van de walking dinner.

De betrokkenen hebben zich voor een aantal onderwerpen opgegeven die voor hen belangrijk zijn. Daarnaast is van tevoren duidelijk welke expert op de vragen rondom een onderwerp antwoorden geeft. Bijvoorbeeld rondom parkeren is zowel een beleidsambtenaar betrokken, als een expert op dat gebied. Soms kan het eenzelfde persoon zijn. Met een groep buurtgenoten genieten omwonenden van de maaltijd en kunnen zij kennismaken met elkaar.

4.5. De uitvoering van het participatietraject in chronologische volgorde

De periode voorafgaand aan de conferentie, de dag van de conferentie zelf, de ontwerpfasen die daarop volgt, het walking dinner en de afsluitende sessies zijn opgenomen in onderstaande tabel. De stappen en bijbehorende onderdelen worden daarbij uitgebreid toegelicht.

VOORAF		
	Promotiecampagne	De promotiecampagne wordt voorafgaand aan de conferentie ontwikkeld in samenwerking met een aantal belangrijke wijkorganisaties. Ook tijdens de 4 tot 6 weken waarin deelnemers in teamverband naar concrete resultaten toewerken is de campagne van belang. In deze periode worden de activiteiten van de teams via de promotiecampagne verspreid onder overige deelnemers. De campagne loopt tot aan de afsluiting van het participatietraject.
DE CONFERENTIE (1 ^e plenaire bijeenkomst)		
	Binnenkomst: betrokkenen ontvangen envelop met stickers	De bezoekers krijgen bij binnenkomst een naambordje met hun naam erop. De kleur van het naambordje geeft aan waar verschillende omwonende rondom het Willem Dreeshuis vandaan komen. Elke bezoeker ontvangt ook een envelop met daarin 3 groene, 2 rode en 3 gouden stickers. Daarmee kunnen zij aangeven

		welke zorgen/angsten/onzekerheden zij herkennen en belangrijk vinden (groen) en welke voor hen niet relevant is/zijn (rood). Verder kunnen de aanwezigen ook 3 gouden stickers plakken bij onderwerpen waar zij een kans in zien om de leefbaarheid van de wijk te verbeteren. Deze zorgen en kansen vormen de thema's waarmee gewerkt zal worden. De aanwezigen worden gevraagd bij welke thema's zij actief betrokken zouden willen zijn. Zij kunnen er maximaal 3 aangeven.
	Deelnemers volgen een looproute langs visueel weergegeven onzekerheden én kansen	De belangrijkste inzichten uit de voorbereidende gesprekken worden visueel gepresenteerd. De zorgen, onzekerheden en angsten van de omwonenden, en ook de kansen zijn thematisch door professionele tekenaars gevisualiseerd en in een logische looproute van het publiek door het Willem Dreeshuis opgehangen. Bij het plakken van de kleurenstickers op de tekeningen kunnen de verhalen van de mensen direct aan de tekeningen worden toegevoegd door tekenaars. Zo worden de bijdragen van de aanwezigen visueel genotuleerd.
	Ontwerpworkshops onder begeleiding van facilitator	Het actieve hands-on deel van de conferentie bestaat uit ontwerpworkshops, waar teams gevormd worden van 3 tot 5 mensen. De teams gaan zich over een specifiek thema ontfermen, dat zij belangrijk vinden (stickers). De teams worden gefaciliteerd door een professionele facilitator, die ook vastlegt waarom een thema belangrijk is voor de aanwezigen (vastleggen van de verhalen uit de buurt). De 15 beschikbare ruimtes in het Willem Dreeshuis zijn met behulp van de bewoners van het Willem Dreeshuis omgetoverd tot tijdelijke design-labs.
	Inschrijven op thema's	De aanwezigen schrijven zich voor maximaal 3 thema's in waaraan zij mee willen denken. Mensen geven schriftelijk aan dat zij akkoord gaan dat hun gegevens met de teams gedeeld wordt (AVG). De definitieve teams worden binnen 3 dagen bekend gemaakt en gecommuniceerd. Voor de samenstelling van de teams worden 5 vrijwilligers gevraagd uit de geroep aanwezigen.
ONTWERPFASE		

	In 4 tot 6 weken komen teams tot concreet resultaat	<p>Alle teams krijgen één specifieke uitdaging mee:</p> <p><i>Bedenk passende functies voor 15 beschikbare ruimten in het WDH, die positief kunnen bijdragen aan de leefbaarheid voor de gehele wijk.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - De betrokken teams kiezen per ruimte maximaal 2 functies. - Per winnende functie wordt €1000,- verdeeld onder de teams die de functies voor de ruimtes bedacht hebben. De winnende teams mogen het opgebrachte bedrag van maximaal €15.000,- inzetten voor een doel dat relevant is voor het WDH en bijdraagt aan de leefbaarheid van de wijk.
	Presenteren en stemmen	<p>Alle teams delen de ontwikkelde oplossingen voor de ruimtes in het Willem Dreeshuis online met een grotere groep wijkbewoners in de Bomenbuurt. De omwonenden kunnen voor de ontwikkelde ideeën stemmen. De teams worden ondersteund om hun oplossing zo breed mogelijk te communiceren, zodat ze stemmen kunnen halen. Hoe meer stemmen een team van de omwonenden krijgt, hoe hoger de ideeën op de prioriteitenlijst komen te staan.</p>
WALKING DINNER (2^e plenaire bijeenkomst binnen het Willem Dreeshuis)		
	Voorgerecht + onderwerp 1	<p>Tijdens het voorgerecht ontmoeten omwonenden elkaar in groepen van 5 a 7 die zijn samengesteld op basis van door deelnemers gekozen thema's.</p> <p>Op een tafel ligt het eerste onderwerp waarvoor de groep zich heeft opgegeven. Daarover wordt de input verzameld en waar mogelijk de oplossingen op hoofdlijnen geschetst door tekenaars.</p>
	Hoofdgerecht + onderwerp 2	<p>Na de eerste gang gaan alle deelnemers tegelijk naar een volgend thema, waar een hoofdgerecht genuttigd kan worden met weer een groep van 5 a 7 buurtgenoten. Hier komt de volgende thema voor de wijk aan bod.</p> <p>Op een tafel ligt het tweede onderwerp waarvoor de groep zich voor heeft opgegeven. Ook hier wordt de input verzameld en waar mogelijk de oplossingen op hoofdlijnen geschetst door tekenaars.</p>

	Nagerecht + co-design met de beheerder en de nieuwe bewoners	Tot slot gaat iedereen naar de aula van het WDH voor het nagerecht, waar een groep nieuwe bewoners voor andere buurtgenoten een nagerecht heeft klaargezet. Op een tafel ligt het derde onderwerp: de omgang binnen het pand en in relatie tot de buurt. Ook hier wordt de input verzameld en waar mogelijk de oplossingen op hoofdlijnen geschetst door tekenaars.
PRESENTATIE RESULTATEN WALKING DINNER (3^e plenaire bijeenkomst)		
	Presenteren en stemmen	De input van de walking dinner-avond wordt verwerkt en gepresenteerd tijdens een 3e plenaire bijeenkomst. Uitwerking wordt gedaan door het team experts dat per thema bij het walking dinner aanwezig was. Aanwezigen kunnen stemmen op de oplossingen. Aan het einde van deze bijeenkomst wordt een keuze gemaakt voor een definitieve oplossing op basis van het aantal stemmen.
AFSLUITING (4^e plenaire bijeenkomst)		
	Delen winnende concept	Bij een laatste sessie worden de winnende concepten zowel fysiek als digitaal met de omwonenden gedeeld.

5. Aanbevelingen

Het thema betaalbaar wonen voor sociale huurders en de kwetsbare groepen in de samenleving is een nijpende kwestie en een belangrijke opgave, ook voor de gemeente Den Haag. Magic-Mix is een veelbelovend woonconcept dat goed zou passen binnen zowel de fysieke- als de sociaalmaatschappelijke dynamiek van de bomenbuurt. De voorbereidingen en de uitvoering van de gemeente Den Haag voor de lancering van dit potentierijke woonconcept zijn echter vanwege tijdsdruk matig geweest.

Op basis van de gang van zaken rondom de uitvoering van dit eerste deel van de opdracht, hebben we een aantal belangrijke leerpunten geformuleerd.

Op dit moment werkt de gemeente aan een 'Doorbraakprogramma' en is er een programmamanager aangesteld. Er wordt een visie en strategie voor complexe participatietrajecten ontwikkeld. Het is belangrijk te vermelden dat hier nog geen sprake van was toen Cityzen in het voorjaar van 2021 bij het project betrokken werd.

5.1. Onderscheid tussen de uitvoering van standaardprojecten en grote opgaves

Het aanpakken van complexe sociale problemen (zoals grote maatschappelijke opgaven) gaat volstrekt anders dan het uitvoeren van een project of een programma. Dat komt omdat er bij complexe sociale problemen geen lineair verband bestaat tussen de oorzaken en de gevolgen. In die omstandigheden heeft de gemeente te maken met de zogenaamde complexe adaptieve systemen. Die verbanden moet de onderzoeker in de rol van een facilitator ontdekken, vaak uit de verhalen van de buurtbewoners. Daarbij is interactie met de omgeving en het verzamelen van herkenbare verhalen door de wijkbewoners de sleutel. Behandelt men een probleem in een complex adaptief systeem als een 'standaard project' waarin gestreefd wordt om de doelen van een project te realiseren, dan is de kans groot dat er bewonersclusters gevormd worden die zich (ook) inzetten voor maar één belang.

Onbewust – en waarschijnlijk ook ongewild – heeft de gemeente zich in een situatie gemanoeuvreerd waarin één partij moet verliezen zodat een andere partij kan winnen (of andere partijen kunnen winnen). Dergelijke situaties worden ook geduid als zero-sum-game². Bij gedegen voorbereidingen kunnen de bestaande belangen eerst in kaart worden gebracht, om te beoordelen waar een breed draagvlak voor is en hoe de belangen van de partijen tot een evenwicht kunnen komen. En daar is bij de besluitvorming over de transformatie van het Willem Dreeshuis veel misgegaan.

Bij het vinden van oplossingen binnen complexe adaptieve systemen heeft de gemeente onderhandelingsstrategieën nodig die op zoek gaan naar een (nieuw) evenwicht tussen de uiteenlopende belangen van de betrokken (en genetwerkte) belanghebbenden. Hier gaat het niet om 'wie' gelijk heeft, maar het gaat erom te ontdekken waar een 'tegenstander' er belang bij heeft om een 'medespeler' te worden. Vanuit deze insteek worden de lange termijnbelangen van de gemeente rondom het oplossen van de grote opgaven veel beter gediend. Vandaar dat Cityzen deze insteek heeft gekozen voor de uitvoering van het participatietraject van het Willem Dreeshuis.

² <https://nl.wikipedia.org/wiki/Nulsomspel>

Bij aanvang van de opdracht heeft Cityzen op basis van de wensen van de opdrachtgevers een onderscheid gemaakt tussen het instrumentele deel van het project waarop een projectleider aangetrokken zou worden, en het participatietraject dat parallel verliep en het instrumentele traject kon voeden en versnellen. Het participatiedeel zou volgens Cityzen drie gebieden bestrijken, aangezien de bestudeerde informatie van de bewoners uitwijst dat de zorgen van de omwonenden zich richtten op:

1. Cohesie, samenhang en verbondenheid tussen de 60 bewoners van WDH tot aan januari 2022 en de mix met de 59 bewoners die na januari 2022 arriveren;
2. De onderlinge verbondenheid van de groep nieuwe bewoners en de bestaande wijkbewoners rondom WDH (de rol van de toekomstige beheerder van het WDH);
3. Samen met de omwonenden een passende maatschappelijke invulling geven aan 15 ruimten binnen het WDH.

Wij raden de gemeente aan in het vervolg bij grote maatschappelijke opgaves het participatietraject met meer aandacht, tijd en voorbereiding vorm te geven. Hierbij is een heldere visie en strategie voor participatietrajecten van belang. Het ontwikkelen van een strategie en een samenhangende aanpak voor de opgave Wonen, kan ervoor zorgen dat het realiseren van de sociale huurwoningen niet ten koste hoeft te gaan van de belangen van de andere partijen in de wijken en buurten in Den Haag (zie volgende onderdeel).

5.2. Ontwikkel een visie en strategie voor participatietrajecten

Wij raden de gemeente aan samen met een kernteam aan de slag te gaan met het ontwikkelen van een concrete visie, strategie voor participatietrajecten. Zeker waar het gaat om vernieuwing rondom belangrijke sociale vraagstukken zoals het creëren van meer betaalbare sociale huurwoningen.

Wij denken dat het de gemeente Den Haag goed doet, wanneer participatie centraler komt te liggen in de aanpak van Wonen en Dienst Stedelijke Ontwikkeling van de gemeente Den Haag. Beide afdelingen zijn namelijk gebaat bij de ontvankelijkheid- en een breed draagvlak van de inwoners. Dit kan bereikt worden door drie punten centraal te stellen in het participatietraject: 1) bewustwording van de kernoorzaken van een heersend conflict, 2) daarover overzicht en inzichten bieden en daarmee laten zien dat je luistert/leert en 3) empathie. Deze punten staan centraal in ons ontwerpvoorstel.

Ten tijde van de start van de werkzaamheden van Cityzen ontbrak vanuit het projectteam WDH visie over hoe men op de (reële) zorgen van de omwonenden wil gaan acteren. Intern bij de gemeente lijkt men in de veronderstelling dat de boosheid, onzekerheid en angst over de toekomst en het gevoel van onmacht bij de omwonenden, die geuit zijn op 3, 5 en 12 mei, is weggeëb'd. Tijdens de voorbereidende gesprekken met de omwonenden bleek echter het tegenovergestelde. In veel communicatie van de gemeente worden geen concrete antwoorden gegeven. De antwoorden creëren meer onzekerheid voor de omwonenden, waarbij ook de controle niet meer in de handen van de gemeente ligt, maar bij een partij met grote geldproblemen (Vestia). Tijdens de

voorbereidende gesprekken bleek dat dit type communicatie juist achterdocht van de omwonenden voedt. En dat weerhoudt mensen van participatie.

In een eerdere fase van het traject had een goed doordachte participatieaanpak veel ongenoegen onder omwonenden kunnen voorkomen, wanneer de gemeente zichzelf de ruimte gegeven had om de interactie met de omwonenden goed voor te bereiden.

5.3. Neem de zorgen en angsten van de omwonenden serieus

In deze rapportage wordt gesproken over een wijk als 'sociaal mini-ecosysteem' waar de verbondenheid heel sterk is en de verhalen razendsnel verspreid worden. Er bestaat geen lineair verband tussen oorzaak en gevolg. Het valideren van de informatie bij participatietrajecten is daarom een '*must*'. Vandaar dat Cityzen elke overtuiging, feit en bewering dubbelcheckt, zowel bij de omwonenden als bij de interne specialisten van de gemeente. Dit doen wij omdat wij de kernproblemen en hun onderlinge verbanden met de gebeurtenissen in de gevoerde interacties zo zuiver mogelijk in beeld willen brengen. We merkten dat het valideren van de beweringen en kritisch doorvragen naar de bestaande overtuigingen van de interne specialisten bij de gemeente op veel weerstand stuitte. Ook na het weerleggen van de incorrecte beweringen, bleef men de 'oude' standpunten herhalen. Wij zijn ervan overtuigd dat het hier om 'veenbrand' gaat: het wantrouwen in de goede bedoelingen van de gemeente woedt onder de oppervlakte door. Dat is schadelijk voor de reputatie van de gemeente. Ook wanneer de transformatie van het WDH na een aantal jaren succesvol blijkt, wil dit niet zeggen dat het vertrouwen van de omwonenden in de gemeente automatisch zal herstellen. En er is nu een grote kans om dat wantrouwen van de omwonenden om te zetten in een coöperatieve houding. Wij raden de gemeente aan deze kans aan te grijpen.

Bijlage 1: Tijdlijn

1987-12-03

Het Willem Dreeshuis wordt geopend als woon-zorgcomplex voor ouderen met psychische problemen en/of mentale fysieke beperkingen.

Kerst 2020

Het Willem Dreeshuis werd gesloten als onderdeel van het herstelplan van HWW Zorg.

2021-04-20

Raadsmededeling: Extra inzet huisvesting zorgdoelgroepen en statushouders.

2021-04-28

De gemeente stuurt brieven naar bewoners van Bomenbuurt over het besluit van de gemeente. De gemeente heeft ook een persbericht verstuurd naar de media.

2021-04-29

Er verschijnt een artikel over het plan in de Haagse editie van de AD.

2021-05-03

Eerste bewonersavond (bewonersbijeenkomst) over het plan.

2021-05-03 – 2021-05-05

Er verschijnen artikelen in de Haagse editie van de AD, Omroep West en Den Haag Centraal over weerstand tegen het plan.

2021-05-10

Tweede bewonersavond (bewonersbijeenkomst) over het plan.

2021-05-12

Digitale bewonersavond (bewonersbijeenkomst) over het plan.

2021-05-20

Actualiteitendebat in de gemeenteraad over het plan. 13 buurtbewoners hebben hun zorgen ingesproken. Een motie om het plan uit te stellen werd verworpen.

2021-05-21

De gemeente heeft een brief verstuurd aan de deelnemers van de bewonersbijeenkomst(en?). De brief geeft aan wat de laatste ontwikkelingen zijn, deelt de antwoorden van de gemeente op vragen die zijn gesteld en geeft aan hoe het verdere traject er uit ziet.

2021-05-27

De gemeente heeft een brief verstuurd aan de Europese School Den Haag.

2021-06-01

De eerste mensen die dak- of thuisloos zijn geweest zijn naar het Willem Dreeshuis verhuisd.

2021-06-10

Een motie van Judith Klokkenburg-Reedeker van ChristenUnie-SGP om het participatietraject te evalueren is aangenomen.

2021-06-12

Werkbezoek Martijn Balster met 5 bewoners aan het Willem Dreeshuis.

2021-06-16

De gemeente heeft bewoners geïnformeerd over het Willem Dreeshuis.

2021-06-17

De gemeente heeft bewoners uitgenodigd voor een voorbereidingsbijeenkomst over het Willem Dreeshuis.

2021-06-28

Vorbereidingsbijeenkomst in stadsdeelkantoor Segbroek.

2021-07-07

Opstartfase van het participatieontwerp - gestart met gesprekken intern (o.a. met de gebiedsregisseur Stadsdeel Segbroek)

2021-07-12

Eerste omgevingsoverleg (met bewoners, Limor, Wijkagent, etc.).

2021-07-15

De gemeente heeft bewoners een brief verstuurd over de actuele ontwikkelingen.

04-08-2021

Gestart met voorbereidende gesprekken binnen het stadsdeel en met de omwonenden.

2021-08-05

Mail van 5.1.2e met contactgegevens van bewoners en ambtenaren die betrokken zijn bij het plan en documenten uit april en mei.

2021-08-20

6 omwonenden zijn benaderd voor voorbereidende gesprekken. Uiteindelijk zijn 12 omwonenden en 3 betrokkenen bij het Willem Dreeshuis project bij de gemeente betrokken geweest bij de voorbereidende gesprekken voor het ontwerpen van het participatietraject.

Bijlage 2: Omgevingsanalyse

Opleidingsniveau

In de omgeving van het Willem Dreeshuis wonen in vergelijking met de gemeente Den Haag en Nederland als geheel relatief veel hoogopgeleiden.

	Laag opgeleiden	Middelbaar opgeleiden	Hoog opgeleiden
Bloemenbuurt-West	15,1%	31,3%	53,6%
Bloemenbuurt-Oost	17,5%	35,6%	46,9%
Bomenbuurt	20,2%	31,5%	48,3%
Stadhoudersplantsoen	9,8%	34,1%	56,1%
Sweelinckplein	7,8%	28,4%	63,8%
Omgeving	14,5%	31,9%	53,6%
Den Haag	30,6%	34,9%	34,5%
Nederland	28,4%	41,4%	30,2%

Bron: Kerncijfers wijken en buurten 2019, Centraal Bureau voor de Statistiek.

Arbeid

De netto arbeidsparticipatie is in het gebied rondom het Willem Dreeshuis enigszins hoger dan de rest van Den Haag en ongeveer hetzelfde als de rest van Nederland.

	Netto arbeidsparticipatie	Werknemers	Zelfstandigen
Bloemenbuurt-West	72%	80%	20%
Bloemenbuurt-Oost	71%	82%	18%
Bomenbuurt	70%	79%	21%
Stadhoudersplantsoen	64%	82%	18%
Sweelinckplein	71%	78%	22%
Omgeving	70%	80%	20%
Den Haag	64%	81%	19%
Nederland	69%	84%	16%

Bron: Kerncijfers wijken en buurten 2019, Centraal Bureau voor de Statistiek.

Inkomen

Het gemiddelde inkomen van de omgeving rond het Willem Dreeshuis is hoger dan de rest van Den Haag en Nederland.

	Gemiddelde inkomen	Laagste 40%	Hoogste 20%	Sociaal minimum	Tot 110% sociaal minimum	Tot 120% sociaal minimum
Bloemenbuurt-West	-	22,6%	31,0%	2,8%	3,6%	4,4%
Bloemenbuurt-Oost	32.600	33,3%	19,7%	4,2%	6,2%	7,7%
Bomenbuurt	32.400	37,6%	19,9%	5,6%	7,6%	9,4%
Stadhoudersplantsoen	-	39,6%	21,3%	7,5%	9,4%	11,4%
Sweelinckplein	40.200	38,2%	31,6%	6,0%	8,7%	10,4%
Omgeving	35.100	35,2%	24,1%	5,2%	7,2%	8,8%
Den Haag	29.400	48,7%	17,2%	12,1%	16,4%	19,5%
Nederland	30.800	40,0%	20,0%	7,0%	10,4%	13,2%

Bron: Kerncijfers wijken en buurten 2019, Centraal Bureau voor de Statistiek.

Sociale zekerheid

Relatief weinig mensen maken gebruik van een uitkering in de buurt van het Willem Dreeshuis. Het percentage mensen dat gebruik maakt van een bijstand-, AOW- of WW-uitkering ligt lager dan het gemiddelde van Den Haag en Nederland. In vergelijking met Den Haag maken meer mensen gebruik van een AOW-uitkering, maar dit ligt nog wel onder het gemiddelde voor Nederland.

	Bijstand	AO	WW	AOW
Bloemenbuurt-West	0,0%	1,7%	0,9%	24,7%
Bloemenbuurt-Oost	1,1%	2,5%	1,4%	18,3%
Bomenbuurt	1,3%	2,7%	1,2%	18,3%
Stadhoudersplantsoen	0,9%	1,8%	0,9%	18,6%
Sweelinckplein	1,2%	2,0%	1,4%	10,5%
Omgeving	1,0%	2,3%	1,2%	16,9%
Den Haag	4,5%	4,2%	1,5%	13,4%
Nederland	2,4%	4,2%	1,4%	17,9%

Bron: Kerncijfers wijken en buurten 2020, Centraal Bureau voor de Statistiek.

Zorg

De omgeving rond het Willem Dreeshuis heeft relatief weinig jongeren met jeugdzorg en wmo-cliënten in vergelijking met de rest van Den Haag en Nederland.

	Jongeren met jeugdzorg	Wmo-cliënten relatief
Bloemenbuurt-West	9,2%	52
Bloemenbuurt-Oost	9,2%	43
Bomenbuurt	8,9%	59
Stadhoudersplantsoen	8,3%	40
Sweelinckplein	7,7%	31
Omgeving	8,7%	45

Den Haag	10,8%	71
Nederland	9,9%	68

Bron: Kerncijfers wijken en buurten 2020, Centraal Bureau voor de Statistiek.

Gezondheid

Er zijn ongeveer evenveel mensen met een langdurige ziekte of aandoening in de omgeving rond het Willem Dreeshuis als in de rest van Den Haag en Nederland. Er zijn minder mensen beperkt vanwege gezondheid of met minst één beperking op het gebied van gehoor, zicht of mobiliteit dan de rest van Den Haag en Nederland. Ongeveer evenveel mensen hebben een hoog risico op angst of depressie of zijn eenzaam als in de rest van Nederland, wat enigszins minder is dan de rest van Den Haag.

	Langdurige ziekte of aandoening	Beperkt vanwege gezondheid	Minstens één beperking	Angst of depressie	Eenzaamheid
Bloemenbuurt-West	37	29	12	5	8
Bloemenbuurt-Oost	37	24	8	7	10
Bomenbuurt	37	32	14	7	11
Stadhoudersplantsoen	36	30	13	7	11
Sweelinckplein	32	30	13	6	10
Omgeving	36	29	12	7	10
Den Haag	38	35	20	12	16
Nederland	35	34	16	7	10

Meer mensen in de omgeving rond het Willem Dreeshuis ervaren hun gezondheid als goed of zeer goed en voldoen aan de richtlijn voor sporten en bewegen dan de rest van Den Haag en Nederland. Meer mensen doen vrijwilligerswerk of geven mantelzorg dan de rest van Den Haag, maar minder dan de rest van Nederland.

	Goed/zeer goed ervaren gezondheid	Sporten en bewegen	Vrijwilligerswerk	Mantelzorg
Bloemenbuurt-West	77	54	25	15
Bloemenbuurt-Oost	78	56	24	13
Bomenbuurt	76	57	26	13
Stadhoudersplantsoen	77	57	29	12
Sweelinckplein	81	64	30	12
Omgeving	78	58	27	13
Den Haag	70	51	21	11
Nederland	75	51	29	14

Bron: SMAP-data RIVM i.s.m. GGD'en; gebaseerd op de Gezondheidsmonitor Volwassenen en Ouderen 2016 van GGD'en, CBS en RIVM.

Bevolkingsdichtheid

De omgeving rond het Willem Dreeshuis is zeer stedelijk en heeft een bevolkingsdichtheid van meer dan 11 duizend inwoners per vierkante kilometer.

	Bevolkingsdichtheid
Bloemenbuurt-West	8198
Bloemenbuurt-Oost	10734
Bomenbuurt	11452
Stadhoudersplantsoen	10298
Sweelinckplein	13630
Omgeving	11367
Den Haag	6620
Nederland	517

Bron: Kerncijfers wijken en buurten 2020, Centraal Bureau voor de Statistiek.

Leefbaarheid

Bewoners van Bomen- en Bloemenbuurt geven hun wijk een cijfer van 7,9 qua prettig wonen, bewoners van Duinoord geven hun wijk een cijfer van 8,2 allebei hoger dan de gemiddelde cijfer van 7,1 voor Den Haag.

Bron: Leefbaarometer 2018, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Prettig wonen in Den Haag 2020, Centraal Bureau voor de Statistiek.

Overlast

De wijken Bomen- en bloemenbuurt en Duinoord ervaren minder overlast dan de rest van Den Haag.

	Parkeerproblemen	Hondenpoep	Horeca	Rommel op straat
Bomen- en bloemenbuurt	46	58	5	44
Duinoord	62	47	-	42
Den Haag	51	61	10	55

Bron: Prettig wonen in Den Haag 2020, Centraal Bureau voor de Statistiek.

Bijlage 3: SWOT analyse – Transformatie van het Willem Dreeshuis

De behoefte, beleving en belangen van de belangrijkste betrokkenen bij het WDH zijn met voorbereidende gesprekken summier in kaart gebracht en in dit rapport verwerkt. In deze bijlage worden de voor- en nadelen, kansen en bedreigingen van deze voorgenomen transformatie in kaart gebracht. Dit met het doel om de kwantitatieve wijkanalyse verder aan te vullen zodat er een stevige basis ontstaat voor het ontwerpen een gedragen participatieproces.

Betrokkenen bij de transformatie van het WDH (PowerPoint presentatie):

- Wethouder Wonen (Martijn Balster) en wethouder Sociale zaken / maatschappelijke opvang (5.1 2e)
 - Betrokken vakdiensten DSO – Wonen – Sociaal – OCW
- Stadsdeeldirecteur Segbroek
- Vestia (→eigenaar pand WDH)
- 60 ex- dak- en thuislozen (→ opdracht Limor)
- 59 woningzoekenden sociale huur (→ Sociale Beheerder “bestemmingsplan wijziging in Wonen”)
- Sociale beheerder
- Omwonenden

Bestuurders

Sterkte

- Grote woningtekorten voor ex- dak- en thuislozen verkleind met 60.
- Als de bestemmingswijziging er komt, dan kunnen er nog eens 59 woningzoekenden uit de sociale huur een betaalbare woning krijgen.

Zwakte

- Toen de belangrijkste besluiten al waren genomen zijn de omwonenden pas 'geïnformeerd'.
- De gemeente is geen woningbeheerder.
- Vestia heeft geen ervaring met Magic-Mix.
- Alle risico's lijken nu bij de beheerder te komen liggen.

Kansen

- Bij succesvolle implementatie kan deze Magic-Mix aanpak als voorbeeld dienen voor het vergroten van flexibele woningvoorraad.
- De directe omwonenden zijn hoogopgeleid, draagkrachtig en actie-bereid. Deze bewonerscluster ontplooiën onderling veel sociale activiteiten. De investering in hun betrokkenheid kan een belangrijke toegevoegde waarde opleveren voor zowel de nieuwe groepen bewoners als voor de leefbaarheid van de buurt als geheel.

Bedreigingen

- Goed onderbouwde toekomstscenario's mist. Bijvoorbeeld wat gebeurt er als de beheerder failliet gaat.
- De beheerder wordt verantwoordelijk voor de juiste implementatie van een zeer strategische doelstelling van de gemeente.
- De gemeente lijkt zelf geen duidelijke visie, strategie en implementatieplan te hebben voor de uitvoering van de Magic-Mix.
- De omwonenden voelen veel risico's, juist m.b.t. de uitvoering van gemengd wonen. Ze voelen zich daarin niet gehoord.

Het stadsdeel Segbroek

Sterkte

- Bij succesvolle uitvoering kunnen de nieuwe bewoners van WDH een positieve bijdrage leveren aan de leefbaarheid van de wijk.
- Bij zorgvuldige implementatie van de Magic-Mix kan de transformatie van WDH groeien naar een voorbeeldproject.

Kansen

- Met betrokkenheid van verschillende bewonersclusters bij de transformatie, kan WDH een waardevolle Hub worden voor de omgeving.
- Binnen WDH kunnen belangrijke sociale voorzieningen een plek krijgen die passen bij:
 - de behoeften van de omwonenden en de bewoners van WDH.
 - de demografische ontwikkelingen van de wijk.
- De omwonenden zijn hoogopgeleid, draagkrachtig en ontplooiën veel sociale activiteiten. Zij hebben een enorm uitgebreid en vitaal sociaal netwerk.

Zwakte

- De focus op het hogere doel – om de Magic-Mix een succes te maken – is voor het stadsdeel van een essentieel belang. Vooral omdat de bewoners vanuit het geheel (hun leefomgeving) de transformatie beoordelen. Toch lijkt de correcte uitvoering van de projectonderdelen op de korte termijn de grootste aandacht te hebben. (bestemmingsplanwijziging, invulling van de functies op de BG en de kelder, etc.) .
- Bij veel vragen van de omwonenden wordt steeds doorverwezen naar Vestia, de sociale beheerder, de politie, etc. Deze onzekerheden wekken argwaan bij de omwonenden.

Bedreigingen

- Bestemmingsplan wordt niet binnen het termijn ingeleverd.
- Het ontbreken van een visie op de langere termijn m.b.t. de uitvoering van de Magic-mix is de flessenhals voor het uiteindelijke succes.
- Binnen de betrokkenen bij het projectgroep bestaan beelden m.b.t. de directe omwonenden (dat zij alleen maar 'tegen' zijn). Deze beelden zijn niet correct. Het in stand houden van deze beelden kunnen objectieve besluitvorming bij de gemeente belemmeren.

5.1.1c

De Magic-Mix

Deze transformatie maakt het mogelijk om 60 voormalige dak- en thuislozen te mengen met 59 huurders die opzoek zijn naar betaalbare sociale huurwoningen.

Sterkte

- Betaalbare huurwoningen voor de kwetsbare doelgroepen in een mooie en rustige wijk.
- Een wijk met uitstekende voorzieningen, dichtbij.
- WDH heeft verschillende ruimten die als ontmoetingsruimte de community-vorming tussen de bewoners van WDH kunnen versterken.
- Ruimtes kunnen ingezet worden om de bewoners nieuwe collectieve vaardigheden te leren, die zij als dienst o.a. in hun eigen wijk kunnen inzetten.

Zwakte

- Bij succesvolle implementatie van de Magic-Mix te laten slagen, moeten aan een aantal voorwaarden worden voldaan. Welke aanpak, voorwaarden en maatregelen de gemeente en de beheerder met elkaar hebben afgesproken is niet bekend.
- Er is geen ideaal recept voor een mix. In de meeste voorbeelden zoeken de partijen blijvend naar een juist mix. Ook om deze reden is de betrokkenheid van de gemeente op een langere termijn belangrijk bij dit experiment belangrijk.

Kansen

- De belofte van Magic-Mix is kansrijk en kan mits goed geïmplementeerd voor deze kwetsbare mensen een goede kickstart betekenen om hun leven helemaal weer op de rit te krijgen (en te houden).
- Omwonenden zijn bereid om bij te dragen aan de welzijn van deze groep nieuwe bewoners.
- Deze nieuwe bewoners kunnen vaardigheden bezitten die goed van pas komen voor diverse diensten die passen van de demografische ontwikkelingen van de directe omgeving.
- Selectie aan de poort in combinatie van aandacht voor community-vorming is noodzakelijk om geleidelijk tot een goede mix te komen.

Bedreigingen

- Bij Magic-Mix projecten is gebleken dat het belangrijk is om de omwonenden vooraf te betrekken bij de opzet van het experiment. Wensen kunnen zo meegenomen worden en vrees weggenomen. Een magic mix -project opstarten met stille trom – wordt geadviseerd - is onverstandig. Bij overlast komt het extra hard terug op het bordje van het project.
- Draagvlak in de buurt, naast de locatie en de lokale context, blijkt bij alle Magic-Mix projecten een belangrijke voorwaarde te zijn voor succes.
- Uit de evaluatie van projecten blijkt dat sommige doelgroepen zich lastiger mengen. Bijvoorbeeld begeleidend wonende psychiatrische patiënten, en mensen die uit de reclassering en uit de verslavingszorg uitstromen. Voor deze groepen is meer professionele begeleiding nodig.
- Bij de opzet van Magic-Mix is het belangrijk om vooraf na te denken over instrumenten en randvoorwaarden om de mix binnen WDH te kunnen beïnvloeden.

De sociale Beheerder

Deze organisatie (team?) zal na 1 januari 2022 het gehele pand van Vestia huren en de huur verdelen onder 119 bewoners. Vanaf 1 januari zegt de gemeente Den Haag betrokken te blijven bij Vestia en de sociale beheerder. Maar in welke rol dat zal zijn is nog onvoldoende duidelijk.

Sterkte

- Een leegstaand Willem Dreeshuis doet de buurt geen goed.
- Naast de zorgen die de omwonenden uiten, is er een breed draagvlak om de kwetsbare doelgroepen die een woning nodig hebben te helpen.
- Bomenbuurt is een levendige wijk met veel actieve hubs, coalities en bewonersclusters die zich voor veel relevante aspecten van het leven sterk inzetten.

Zwakte

- Bij Magic-Mix projecten is gebleken dat het belangrijk is om de omwonenden vooraf te betrekken bij de opzet van het project. Wensen hadden zo meegenomen kunnen worden en vrees weggenomen. Een 'Magic mix'-project opstarten met 'stille trom' is onverstandig (wordt bij alle gevallen geadviseerd). Bij overlast komt het extra hard terug op het bordje van het Stadsdeel.
- De omwonenden voelen veel risico's op zich afkomen, en ze voelen zich daarin niet gehoord.

Kansen

- De omwonenden geven aan dat ze bereid zijn om de nieuwe bewoners te helpen.
- De omwonenden zijn hoogopgeleid, draagkrachtig en zij ontplooiën veel sociale activiteiten. De investering in hun betrokkenheid kan een belangrijke toegevoegde waarde opleveren voor zowel de nieuwe groepen bewoners als voor de buurt als geheel.
- De omwonenden hebben grote sociale netwerken waar de nieuwe bewoners veel profijt van zouden kunnen hebben.

Bedreigingen

- De omwonenden zijn niet tegen de komst van de kwetsbare doelgroepen. Ze willen het anders! Bijvoorbeeld minder aantallen. Langer de tijd nemen om de genoemde aantallen geleidelijk te huisvesten. Etc.
- Met het toevoegen van 119 nieuwe bewoners op zo'n klein gebied is overlast onvermijdelijk. De bestaande onvrede van de omwonenden over het proces tot nu toe, in combinatie met de onmacht die de omwonende ervaren in relatie tot de eenzijdige beslissingen van de gemeente (en Vestia), levert een recept op van een giftige cocktail die in het proces voor veel problemen kan zorgen. Betrokkenheid van de omwonenden is ook daarom zo essentieel, want als men mede-eigenaarschap voelt, is de kans groter dat 'overlast' minder wordt ervaren.
- Angst voor de toekomstige consequenties voor de leefbaarheid van hun leefomgeving, in combinatie met de onzekere situatie na 1 januari 2022 vergroot het wantrouwen van de omwonenden in de goede bedoelingen van de gemeente.

De omwonenden van het WDH

Sterkte

- Een leegstaand Willem Dreeshuis doet de buurt geen goed.
- Naast de zorgen die de omwonenden uiten, is er een breed draagvlak om de kwetsbare doelgroepen die een woning nodig hebben te helpen.
- Bomenbuurt is een levendige wijk met veel actieve hubs, coalities en bewonersclusters die zich voor veel relevante aspecten van het leven sterk inzetten.

Kansen

- De omwonenden geven aan dat ze bereid zijn om de nieuwe bewoners te helpen.
- De omwonenden zijn hoogopgeleid, draagkrachtig en zij ontplooiën veel sociale activiteiten. De investering in hun betrokkenheid kan een belangrijke toegevoegde waarde opleveren voor zowel de nieuwe groepen bewoners als voor de buurt als geheel.
- De omwonenden hebben grote sociale netwerken waar de nieuwe bewoners veel profijt van zouden kunnen hebben.

Zwakke

- Bij Magic-Mix projecten is gebleken dat het belangrijk is om de omwonenden vooraf te betrekken bij de opzet van het project. Wensen hadden zo meegenomen kunnen worden en vrees weggenomen. Een 'Magic mix'-project opstarten met 'stille trom' is onverstandig (wordt bij alle gevallen geadviseerd). Bij overlast komt het extra hard terug op het bordje van het Stadsdeel.
- De omwonenden voelen veel risico's op zich afkomen, en ze voelen zich daarin niet gehoord.

Bedreigingen

- De omwonenden zijn niet tegen de komst van de kwetsbare doelgroepen. Ze willen het anders! Bijvoorbeeld minder aantallen. Langer de tijd nemen om de genoemde aantallen geleidelijk te huisvesten. Etc.
- Met het toevoegen van 119 nieuwe bewoners op zo'n klein gebied is overlast onvermijdelijk. De bestaande onvrede van de omwonenden over het proces tot nu toe, in combinatie met de onmacht die de omwonende ervaren in relatie tot de eenzijdige beslissingen van de gemeente (en Vestia), levert een recept op van een giftige cocktail die in het proces voor veel problemen kan zorgen. Betrokkenheid van de omwonenden is ook daarom zo essentieel, want als men mede-eigenaarschap voelt, is de kans groter dat 'overlast' minder wordt ervaren.
- Angst voor de toekomstige consequenties voor de leefbaarheid van hun leefomgeving, in combinatie met de onzekere situatie na 1 januari 2022 vergroot het wantrouwen van de omwonenden in de goede bedoelingen van de gemeente.

Bijlage 4: Leefbaarheidsindex van de Bomenbuurt t.o.v. de gemeente Den Haag



Toelichting leefbaarheidsscores

De databronnen voor de leefbaarheidsscores worden hieronder samengevat. De scores worden samengesteld aan de hand van de correlatie dat de databronnen met leefbaarheid hebben.

Woningvoorraad

- Percentage gebouwen per bouwperiode van 5 jaar (binnen pc6 en gemiddelde van een straal van 100-200m)
- Woningtypes (eengezins- versus meergezinswoningen)
- Kleine woningen naar bouwperiode (BAG)
- Luxe woningen naar oppervlak
- Eigendomsverhouding: Sociale huurwoningen, particuliere huurwoningen, type woning in bezit (CBS)

- Administratieve leegstand (CBS)

Fysieke omgeving

- Afstand tot wegen (TOP10NL)
- Functiegebruik gebouwde omgeving (BAG)
- Rijksmonumenten (Rijksdienst voor het cultureel erfgoed)
- Groen (parken, bos; CBS)
- Water (ligging aan groot water, wateroppervlak; CBS)
- Passerende treinen op doordeweekse dagen (Open-OV data)
- Dichtheid woningen (BAG)
- Aandeel gesloopte woningen (BAG/CBS)
- Geluidsbelasting (RIVM/Planbureau van de Leefomgeving PBL)

Voorzieningen

- Nabijheidsstatistieken - afstand tot voorziening op buurtniveau (CBS)
- Functiemenging (BAG) afgeleide over menging van functies
- Leegstand en verschaling (afname van aanbod) van winkels (Locatus)
- Verenigingsleven - aantal verenigingen (KvK)
- Busdiensten (Open OV data)

Bewoners

- Inkomen (CBS Integrale Huishoudens Inkomensbestanden (IHI))
- Opleiding (Bisnode - CBS niet betrouwbaar)
- Uitkeringen (CBS) - bijstand, WW, arbeidsongeschikt
- Huishoudenssamenstelling en leeftijdsopbouw (CBS)
- Ontwikkeling leeftijd
- Ontwikkeling aantal huishoudens per kern
- Mutatiegraad- verhuisingen (CBS, uit Gemeentelijke Basisadministratie [GBA])

Veiligheid

- Overlast drugs, jongeren, omwonenden, vernielingen, rommel en bekladding (Veiligheidsmonitor)
- Aangiftes op vernielingen, woninginbraken, verstoringen openbare orde en berovingen (BVI)

Leefbaarheid

- Aggregatie van de bovengenoemde scores

Bijlage 5. Theoretisch kader en methoden

Magic-Mix-projecten/gemengd-wonen-projecten

Het concept van gemengd wonen in een gebouw (Magic-Mix) is een innovatief concept met enorme maatschappelijke meerwaarde. In tegenstelling tot projecten waarbij alleen één type bewoner wordt gehuisvest (expats, gescheiden mensen, arbeidsmigranten, asielzoekers, ex- dak- en thuislozen, etc.), blijkt de Magic-Mix een potentiële aanpak te zijn om de sociale huurmarkt flexibel te maken.

Er zijn een aantal belangrijke voorwaarden bij de implementatie van de Magic-Mix die de kans op het succes van gemengd wonen vergroten. Dit zijn:

- Nauwe betrokkenheid van de wijk bij het ontwikkelen van de plannen;
- Concrete en duidelijke leef- en spelregels voor de bewoners van het pand;
- Het ontwikkelen van een continu doorgaand proces waarin gezamenlijk leren, afstemmen en de aanpak geleidelijk bijsturen belangrijke onderdelen zijn.

De faal- en succesfactoren van Magic-Mix-projecten zijn opgenomen in [bijlage 5](#).

Empathisch begrip: een kernwaarde voor het creëren van betrokkenheid

Empathisch begrip is essentieel voor het ontwerpen van een effectief participatietraject. In de praktijk gaat dit vaak om het tonen van begrip voor de emoties en angsten van de doelgroep. De wil om mee te doen (participeren) is gestoeld op het vertrouwen van de doelgroep dat de energie die mensen inleggen, ook iets oplevert en dat hun argumenten en ideeën serieus worden genomen.

Bij het ontwikkelen van empathisch begrip is één aspect essentieel: de context, oftewel de leefomgeving van het Willem Dreeshuis. In alle participatietrajecten speelt daarom de context een essentiële rol.

Wat de context betreft onderscheiden we de volgende onderwerpen:

- De omgevingsfactoren die de manier waarop de betrokkenen denken en handelen (kunnen) beïnvloeden (zie [omgevingsanalyse](#) in bijlage 2 – kwantitatief)
- De behoefte, beleving en belangen van de belangrijkste belanghebbenden uitvoerig bestuderen en deze vanuit hun perspectief proberen te begrijpen (zie de [belangenanalyse](#) in bijlage 3 - kwalitatief);
- Bij de context gaat het niet enkel om de persoonlijke context, maar vooral ook om het sociaal netwerk in- en rondom het WDH – de buurt als een sociaal mini-ecosysteem (het geheel is meer dan de som der delen);
- De mogelijke maatschappelijke impact van de transformatie van het WDH voor alle betrokkenen.

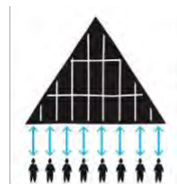
Kortom, participatie gaat om het inleven in de leefwereld van de betrokkenen. Betrokkenen kunnen vanuit volstrekt verschillende – en zelf conflicterende – perspectieven eenzelfde project benaderen. In de praktijk is dit zelfs meer regel dan uitzondering. Vandaar dat belangenanalyse een belangrijk onderdeel uitmaakt van de participatieaanpak van Cityzen. Want de belangen van de opdrachtgever (de gemeente in het geval van het WDH) kunnen (net) anders liggen dan die van Vestia, het stadsdeel Segbroek, de lokale ondernemers, de omwonenden, de 119 nieuwe bewoners en de beheerder die na 1 januari 2022 de implementatie van een complex traject op zijn/haar schouders krijgt.

Een mix van kwalitatieve en kwantitatieve analyse

Door vanuit de leefwereld van de belangrijkste belanghebbenden te leren kijken, ontstaat ruimte om de kern van de emoties bij de partijen te begrijpen. Dat is essentieel om vanuit *hun* werkelijkheid een verandering in beeld te kunnen brengen. In deze zin benadert de onderzoeker de context als een naïeve- maar oplettende observator. Daarbij is validatie van de feiten en fabels cruciaal. Vandaar dat wij vanuit Cityzen de kwalitatieve onderzoeksmethoden combineren met kwantitatieve analyses van de omgeving, zodat we het geheel in kaart kunnen brengen.

Verschillende waardesystemen

Bij participatietrajecten zijn er verschillende waardesystemen te onderscheiden. De twee waardesystemen die vaak voorkomen bij participatietrajecten in het overheidsdomein zijn het waardesysteem van de gemeente en het waardesysteem van de inwoners van een wijk:



Waardesysteem van de gemeente

- Top-down processen
- Gericht op vakgebieden
- Projectmatig en vooraf gepland
- Output gericht
- Financieel aangestuurd



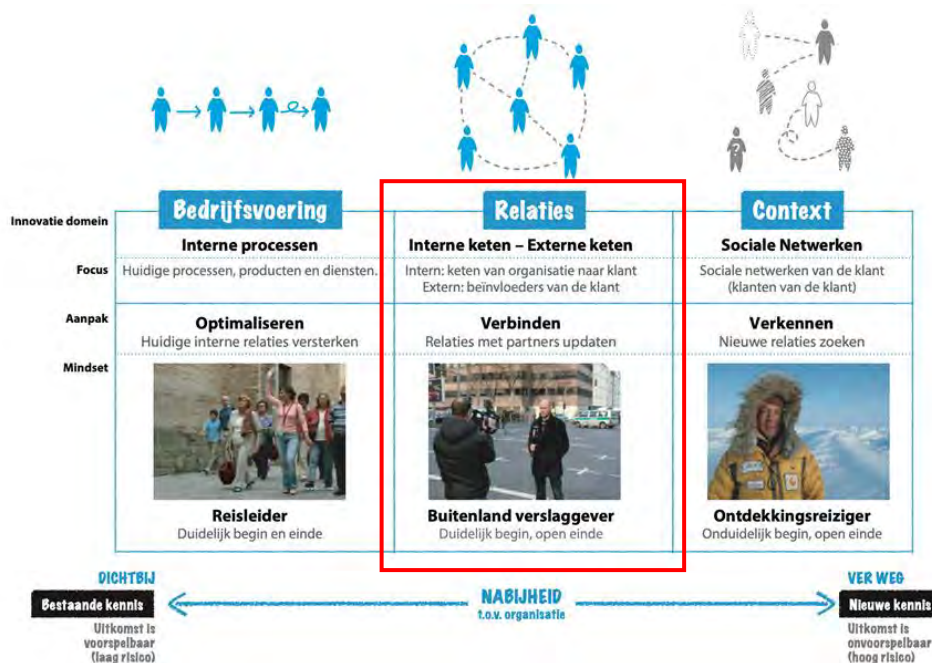
Waardesysteem van de buurt

- Netwerk verbondenheid
 - hybride relaties via hubs, coalities en allianties
- Gericht op mede-eigenaarschap
- Coöperatief & zelfvoorzienend
- Outcome gericht en context gedreven
- Gestuurd door nabijheid

Vaak conflicteren deze twee systemen met elkaar. Dat komt voornamelijk door de focus van de betrokken partijen. Waar een gemeente vanuit instrumentele projecten naar de betrokkenheid van de omwonenden kijkt, benaderen de omwonenden hun betrokkenheid vanuit het 'geheel'. Voor de omwonenden kan 'het behoud van ons gezellige buurtje' een belangrijke waarde zijn (nabijheid en onderlinge verbondenheid), die bij geen enkel vakgebied ondergebracht kan worden. Verder is de gemeente erbij gebaat dat het instrumentele deel van het project geen vertraging oploopt (vertraging is duur), terwijl wij vanuit Cityzen bij participatietrajecten betrokken worden en er tijd nodig is om het vertrouwen te herstellen wanneer omwonenden niet ontvankelijk zijn voor participatie en er daardoor geen draagvlak is. Dat is (was) bij de transformatie van het WDH ook het geval, en de reden waarom Cityzen voor deze opdracht is gevraagd.

Insteek ontwerpaanpak WDH

Hieronder staat een visuele weergave van de verschillende typen participatietrajecten. Onder de figuur volgt de toelichting. De door Cityzen voorgestelde aanpak is rood omkaderd.



Bedrijfsvoering

Het meest gekozen type participatieaanpakken. Deze aanpak richt zich op de behoefte van de interne organisatie. Hier weet de organisatie wat ze wil realiseren. De omwonenden worden gevraagd om tijdens de participatiesessies een keuze te maken tussen die van tevoren bedachte voorstellen (door geeltjes te plakken). Dit type participatieprojecten is bij overheden populair omdat het past binnen hun interne processen. Ook is dit type qua planning aantrekkelijk: de sessies zijn gemakkelijk te ontwikkelen en ze zijn prima vooraf te plannen. Bij de eerste ontmoeting met de opdrachtgevers was het direct al duidelijk dat dit type participatieaanpak niet paste binnen de context van de transformatie van het WDH. Daarvoor was te veel gebeurd tussen de gemeente Den Haag en de omwonenden.

Context

Ook wordt Cityzen betrokken bij participatietrajecten die betrokkenheid van de omwonenden vereisen vanuit de dagelijkse leef- en werkcontext. Denk daarbij aan het bestrijden van eenzaamheid, of trajecten waar wijken van het gas af moeten, etc.. De zoektocht naar oorzaken en gevolgen lijkt op een ontdekkingstocht waar het begin onduidelijk is maar waarbij men ook niet weet wat men als resultaat tegenkomt. De betrokkenheid van de omwonenden zet zich vaak voort in allerlei hubs, coalities en allianties die onderling initiatieven ontplooiën (ook na het einde van een project).

Relaties

Voor de transformatie van het WDH heeft Cityzen de opdrachtgevers voorgesteld op het participatietraject in te steken uitgaande van de bestaande relaties in de wijk rondom het WDH. Bij het ontwerpen van het participatieproces zou Cityzen opzoek gaan naar de verbondenheid tussen verschillende bewonersclusters in- en rond het WDH. Dit met het doel om als een verslaggever in de schoenen van de omwonenden te gaan staan, om op die manier de struikelblokken voor de omwonenden te ontdekken, die te begrijpen en daarop samen met de omwonenden tot een passend ontwerp te komen. Het gaat hier niet meer over een project maar over een traject, aangezien dit soort participatieaanpak wel een duidelijke aanleiding heeft, maar geen duidelijk eindpunt.

Onderwerpen voorbereidende gesprekken

Tot slot volgt hieronder een opsomming van de onderwerpen die ter validatie zijn meegenomen in de voorbereidende gesprekken met omwonenden:

Magic-Mix

Gemeente Den Haag wil een innovatief woonconcept implementeren om betaalbare woningen voor de kwetsbare doelgroepen te realiseren.

De vraag 'hoe de beheerder dit concept wil implementeren binnen WDH?' houdt de omwonenden bezig. Of de beheerder de context van de buurt en de zorgen van de omwonenden als een belangrijke parameters ziet om de begeleiding van de 119 nieuwe wijkbewoners in de goede banen te kunnen leiden, wordt niet door de gemeente en Vestia voldoende geadresseerd. Zoals hierboven beschreven (zie probleemanalyse) gelden verschillende randvoorwaarden om de succesansen van een Magic-Mix-project te vergroten. Voor deze randvoorwaarden is in het eerdere proces geen aandacht geweest. Hierdoor hebben de omwonenden het gevoel gekregen dat de gemeente zich niet heeft verdiept in deze (voor de gemeente) nieuwe woonconcept. Hoewel omwonenden begrip hebben voor de kwetsbare positie van mensen die afhankelijk zijn van de sociale huur en zich ook bewust zijn van de woningnood, hebben zij hierdoor geen vertrouwen in het slagen van dit project. Vooral omdat ze het gevoeld hebben dat de gemeente haar handen er zo snel mogelijk vanaf wil trekken.

Tekorten in de sociale huursector

De gemeente moet de tekorten aanpakken. Dit pand is beschikbaar gekomen.

De omwonenden zijn volkomen verrast. Ze spreken over een 'overval'. Dat is de kern van de boosheid. En daar is tijd en luisterend oor voor nodig. Daarnaast moet er gewerkt worden aan tastbare en succesvolle oplossingen voor de zorgen van de omwonenden.

Want de geïnterviewden geven aan zich ook het dilemma van de gemeente te realiseren rondom de tekorten in de sociale huursector, waar ruim 1.300

woningzoekenden wachten op een betaalbare sociale huurwoning. Dit argument onderbouwt de aanpak van Magic-Mix tijdens de gesprekken. Voorbeelden in het land laten zien dat deze aanpak enorme kansen biedt voor huisvesting van 'outsiders' op de woningmarkt. Een ander voordeel dat de omwonenden inzien is dat een leegstaand WDH weer bewoond wordt. Mits goed geïmplementeerd, en met behoud van de leefbaarheid van de wijk, verwachten wij vanuit Cityzen dat de transformatie van het Willem Dreeshuis de leefbaarheid van de wijk ten goede komt.

De uitvoering van het participatietraject moet gericht zijn om de omwonenden tijd te gunnen. Intussen moet de aandacht gericht worden op zichtbare positieve acties in hun omgeving. Positieve activiteiten in de wijk verlagen de boosheid.

Het ontstane wantrouwen en het gevoel van machteloosheid is lastiger om te tackelen. Daar is meer voor nodig, waar ook een belangrijke rol voor de gemeente en Vestia ligt (zie ontwerp 'Conferentie')

Thema
'omwonenden
serius nemen':

Hier is vooral aandacht besteed aan de persoonlijke verhalen en de emoties van de omwonenden.

De omwonenden zeggen niet 'tegen' de komst van de kwetsbare mensen te zijn. Diverse bewoners melden tijdens de voorbereidende gesprekken dat zij een rol willen spelen in verschillende vormen van hulp en ondersteuning aan de nieuwe bewoners.

Veel betrokkenen hebben legitieme argumenten waarom ze het implementatieproces van de transformatie anders zouden willen zien. Bijvoorbeeld met minder nieuwe inwoners dan het geplande aantal van 119 en/of geleidelijk de aantallen opbouwen, of meer invloed willen uitoefenen op de aanpak van het mengen van verschillende groepen mensen binnen WDH.

Een groot deel van de geïnterviewden geeft aan dat de gemeente voor het huisvesten van verschillende groepen bewoners in deze wijk meer tijd moet uittrekken. Zo krijgen de betrokken partijen (ook de omwonenden) de tijd om aan de veranderingen te wennen. Die ruimte is ook nodig om dit proces (samen met de beheerder) te kunnen inrichten, monitoren en van het proces te leren. Ook hoe het geleerde omgezet wordt tot werkbare acties van de beheerder, wordt als een ontwikkelproces gezien om de implementatie van dit project geleidelijk bij te kunnen sturen.

Uitvoering/implementatie

De participatieaanpak die Cityzen voorstelt gaat dus uit van de bestaande relaties in de wijk rondom WDH. Door op zoek te gaan naar de verbondenheid tussen de verschillende bewonersclusters in- en rond het WDH kunnen de struikelblokken die de omwonenden ervaren worden blootgelegd, om zo tot de kern van de onenigheden kunnen komen. Om tot deze aanpak te komen zijn diverse gegevens verzameld en methoden toegepast. Deze zijn hieronder beschreven, gevolgd door de planning, de uitkomsten van de ontwerpfase en de hierop gebaseerde belangrijkste uitgangspunten voor het uiteindelijke participatievoorstel.

Interacties als de basis voor het ontwerpproces

- Door voorbereidende gesprekken, inzichten in de angsten en onzekerheden van de omwonenden in kaart gebracht, die de kernoorzaak vormen van de meeste onenigheden;
- Actieve bewonersclusters ontdekt en gesproken die relevant zijn voor de succesvolle transformatie op de langere termijn (en daarna);
- De succes- & faalfactoren van de implementatie van de Magic-Mix geëvalueerd, welke de basis hadden moeten vormen van het transformatieplan van de gemeente.

De analyses als het fundament van het ontwerpproces

- Deskresearch en sociale media-analyse uitgevoerd en relevante informatie over de transformatie van het WDH opgehaald uit de lokale websites;
- Omgevingsanalyse uitgevoerd;
- Intern gesprekken gevoerd binnen de gemeente en het stadsdeel Segbroek;
- Belangenanalyse uitgevoerd;
- Uit directe omgeving van WDH zijn 12 mensen (at random) geselecteerd en betrokken bij de voorbereidende gesprekken. Deze gesprekken vormen de basis voor het ontwerp voor het participatietraject;
- Synthese van alle observaties, gesprekken en analyses gemaakt in termen van een ontwerpvoorstel aan de opdrachtgever (dit rapport).

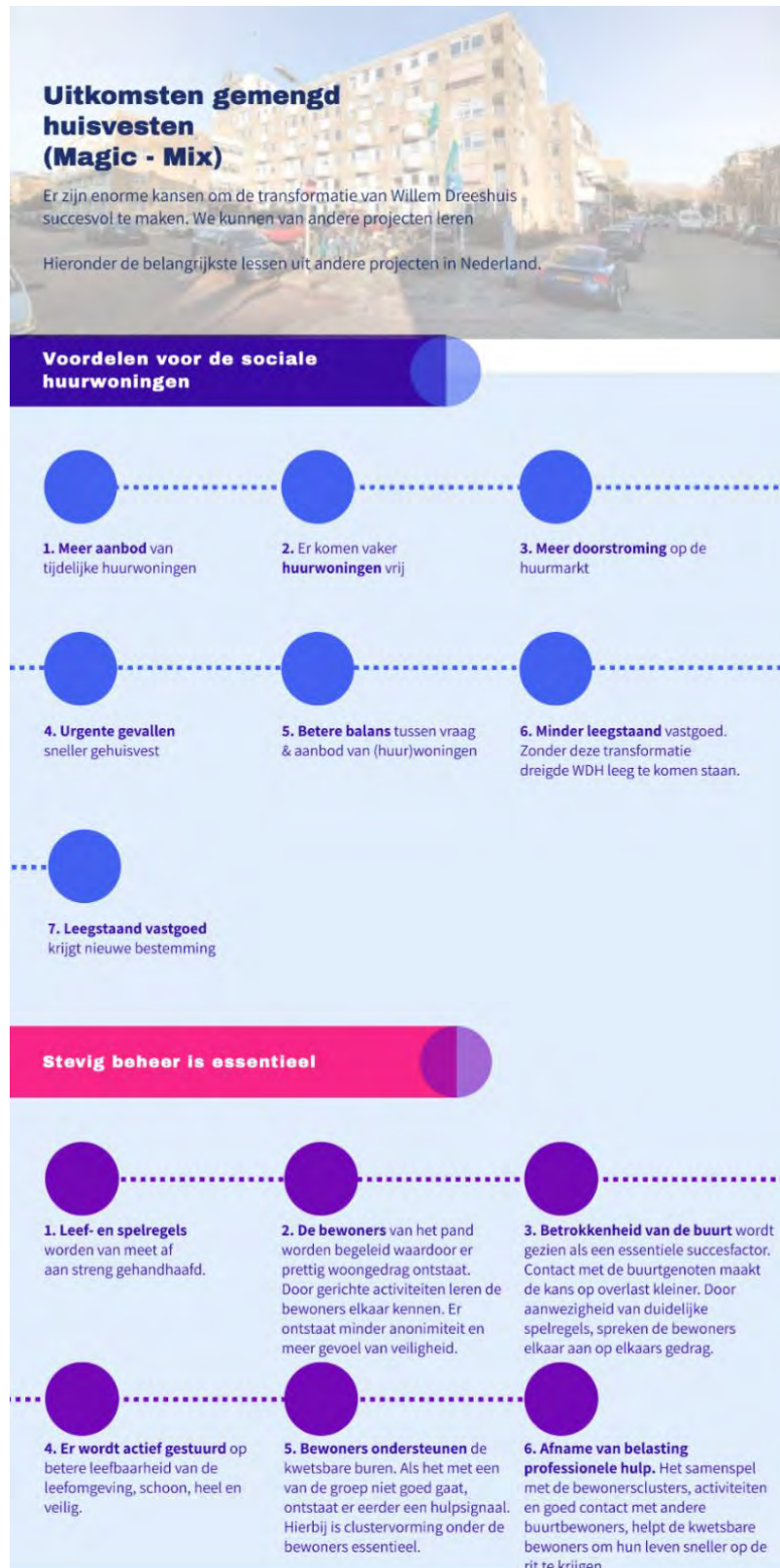
Gebruikte hulpmiddelen, methoden en technieken

- Omgevingsanalyse (kwantitatief);
- Leefbaarheidsindex van de wijk in kaart gebracht (data-analyse);
- Omgevingsobservaties uitgevoerd en semigestructureerde interviewtechniek toegepast;
- Diepte-interviews uitgevoerd;
- Omgeving-mapping op een kaart van de directe omgeving van het Willem Dreeshuis, worden door betrokken belanghebbenden 95 plaatjes van een voordeur (op schaal uitgesneden) geplaatst. Deze voordeuren representeren de omvang van de directe omwonenden in de wijk rondom het Willem Dreeshuis (gele gekleurd). Deze 95 adressen zouden vrij direct invloed kunnen gaan ondervinden van de voorgenomen transformatie, door de toename van het aantal nieuwe bewoners van het Willem Dreeshuis. In deze omgeving zullen 119 voordeuren worden toegevoegd (ruim 125% toename). Deze omgeving-mapping zet Cityzen als middel in

met het doel om de verhoudingen voelbaar te maken voor de interne organisatie die vaak op een grote afstand staat tot het directe leefgebied.



Bijlage 6: Faal- en succesfactoren van gemengd huisvesten (Magic-Mix)



Bijlage 7: Planning

Week 27 & 28 (5 t/m 16 juli)

- Start gemaakt met het maken van een omgevingsanalyse.
- Ingelezen in de situatie rondom het project (deskresearch).
- Een dossier aangemaakt om alle documenten, relevante links en analyses overzichtelijk te borgen.

Week 31, 32 en 33 (2 t/m 20 augustus)

- Intern gesprekken uitgevoerd.
- De input van de geïnterviewden gedocumenteerd.
- Communicatiekanalen geanalyseerd op boodschappen rondom WDH.
- Leefbaarheidsanalyse gemaakt van de wijk.

Week 34, 35, 36 en 37 (23 augustus t/m 17 september)

- Belangenanalyse gemaakt van betrokken partijen.
- Interviews gehouden met de omwonenden.
- Gesprek gevoerd met mensen van Limor.
- Afstemmingsgesprekken met 5.1 2e (omgevingsoverleg).
- Overleggen met wijkorganisaties SBOS, Blob, leden van de Complexcommissie (Blauwe flat) en actieve bewoners die evenementen in de wijk organiseren.
- Voorlopige analyse gemaakt van de belangrijkste zorgen, onzekerheden en angsten van de omwonenden.
- De inzichten omgezet in voorstellen voor bouwstenen (ontwerp van het participatieproces)
- Overleg op vrijdag 17 september met de stadsdeeldirecteur en de projectleider. Hierin is besloten om het ontwerp van het participatieproces af te ronden en het rapport ervan bij de opdrachtgever in te leveren.

Week 38 & 39 (20 september t/m 1 oktober)

- Het afronden van het ontwerp van het participatieproces.
- Het samenvoegen van alle materialen uit de voorbereidende gesprekken tot een geheel (zie bijlagen).
- Het vormgeven en opleveren van het rapport m.b.t. het ontwerp van het participatieproces.

Op vrijdag 17 september is met de stadsdeeldirecteur en de projectleider afgesproken dat het ontwerp van het participatieproces afgemaakt wordt en het rapport wordt aan de gemeente opgeleverd.

Daarna gaat de gemeente beoordelen of, en zo ja hoe c.q. met welke partij zij verder willen met de volgende stappen in het participatietraject.

5.12b

5.1.2e



5,12e

De Boomgaard

December 2020

In de vierde uitgave van 2020 is er een kort artikel geschreven (Zorghuis Dr. W. Drees) over het Willem Dreeshuis waarbij werd gemeld dat het zorghuis van HWWzorg verdwijnt, dat er nog geen besluit is genomen over de toekomstige invulling en dat Vestia bewonersparticipatie belangrijk vindt.

Juni 2021

In de tweede uitgave van 2021 is er een artikel geschreven (Dreeshuis wordt daklozenopvang) over de nieuwe bestemming van het Willem Dreeshuis. Het artikel geeft aan dat er opvang komt voor 60 voormalig dak- en thuislozen en dat een verbouwing 59 gewone sociale huurwoningen in het pand mogelijk gaat maken. Het geeft aan dat er grote nood is voor woningen statushouders en kwetsbare Hagenaars op te vangen maar dat er ook geen sprake is geweest van burgerparticipatie.

Omwonenden hebben zorgen over bijvoorbeeld parkeerverlast en brandveiligheid en bewonersorganisatie SBOB is niet betrokken geweest bij het plan.

5.1.2e

5.1.2a

Bijlage 10: Artikel brandwerende maatregelen

WDH beschikt niet over de juiste brandwerende maatregelen (Jack Thiadens, Interim-bestuursvoorzitter – AD 23-09-2020)

Veel omwonenden maken zich zorgen over het feit dat het WDH niet over de juiste brandwerende maatregelen zou beschikken. Dit gevoel van onveiligheid komt niet uit de lucht vallen. De omwonenden hebben dit gelezen in het AD, waar de interim bestuursvoorzitter van de Haagse Wijk- en Woonzorg (HWW) tijdens een interview op 23 september 2020 het volgende aangaf:

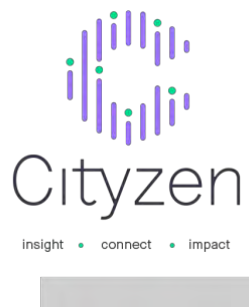
„Dat is de reden dat we elke nacht extra personeel moeten inhuren, om de veiligheid te garanderen. Als er brand zou uitbreken, kunnen deze bewoners immers niet op eigen kracht naar buiten komen.”

Dit euvel werd vorig jaar al naar buiten gebracht door [bewoner Joop Zoutenbier](#), een oud-brandweerman die een zwartboek bijhield over de fouten in de zorg die hij als COPD-patiënt aan den lijve ondervond. Hij overleed korte tijd later aan de longziekte.

Link: <https://www.ad.nl/den-haag/verpleeghuis-willem-drees-sluit-noodgedwongen-de-deuren-75-bewoners-moeten-verhuizen~a9675618/?referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.nl%2F>

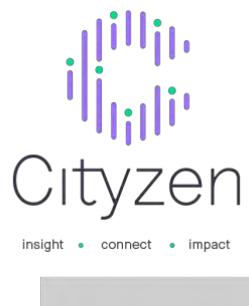
Bijlage 11: Offerte-uitvraag





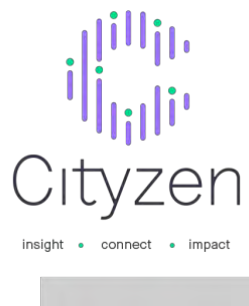
Bijlage 12: Presentatie participatieaanpak Cityzen





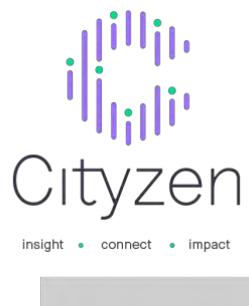


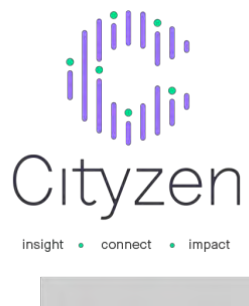














Over Cityzen

Het fundamentele principe in de democratie wordt gedefinieerd als het recht om gehoord te worden. Daarom richt Cityzen zich op de verhalen, anekdotes en herinneringen van wijk- en buurtbewoners. Het gaat ons om waardevolle interacties met alle betrokkenen. Want als we niet open en transparant kunnen zijn, welke betrokkenheid van de omwonenden hebben we dan nog?

Cityzen is ontstaan vanuit een ultieme droom van twee oprichters die actief zijn in het fysieke en het sociale domein bij overheden. In beide domeinen vloeien grote geldstromen naar de wijken en buurten met het doel om de leefbaarheid van de inwoners in 13.500 wijken in Nederland te versterken. En alhoewel deze twee domeinen gezamenlijk veel meer kunnen betekenen voor de leefbaarheid van de wijken, blijven ze vaak afzonderlijk van elkaar opereren. Cityzen wil de impact van de investeringen van de overheden in de wijken vergroten. Onze aanpak is er dan ook op gericht om de inwoners ontvankelijk te maken voor participatie en hen te betrekken om actief mee te doen. Zodat hun verhaal gehoord wordt.

De meeste projecten in het fysieke- en sociale domein van de gemeenten worden vanuit een projectmatige structuur opgepakt. Echter, participatietrajecten vereisen soms een andere benadering die niet naadloos past binnen een projectstructuur. Dit komt omdat een buurt in feite een lokaal sociaal mini-ecosysteem is, waar de actoren elkaar constant beïnvloeden. In dergelijke adaptieve systemen (lokale netwerken) verandert het probleem telkens, waardoor het ontdekken van oorzaken en gevolgen tijd in beslag nemen.

Binnen complexe adaptieve systemen (een wijknetwerk) is meestal geen één oplossing die volledig dekkend werkt voor een probleem, maar meerdere. De beste oplossingsbenadering in dergelijke situaties komt voort door gedragsbeïnvloeding binnen de netwerken van groepen mensen. Aangezien gedragsbeïnvloeding van een groep mensen het beste lukt door samenwerking te faciliteren met een concreet doel, heeft Cityzen een aanpak ontwikkeld om omwonenden en andere relevante belanghebbenden, via snelle iteraties, werkbare en praktische oplossingen te laten co-ontwikkelen. Onze actieve ontwerpbenadering faciliteert de bewoners om 'voorbij' een bestaand probleem te kijken. Zo zijn de oplossingen erop gericht een bestaand probleem in de toekomst hanteerbaar of controleerbaar te maken – of zelfs volledig op te lossen.



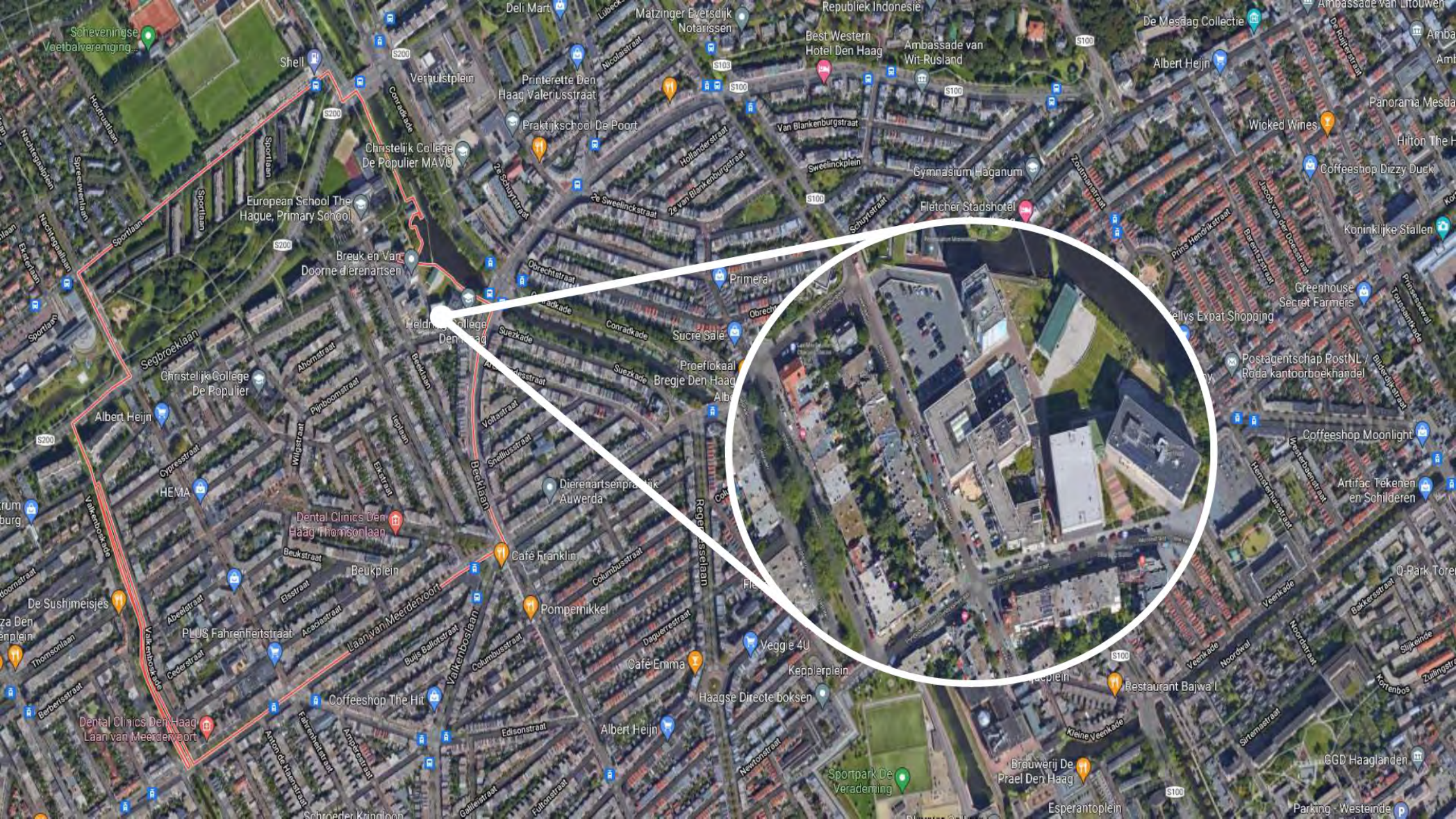
Ontwerpen en uitvoeren inwonersparticipatie

Bomen- en Bloemenbuurt Den Haag

Cityzen - Juni 2021



MOVIECLIPS.COM



Doel participatieproces:

Overeenstemming bereiken over bouwkundig, financieel, duurzaamheid, en organisatorische investeringen.

Bijvoorbeeld:

- Opknappen voorgevel, Publiek toegankelijk maken tuin, Gebruik gezamenlijke ruimten

Gewenst resultaat:

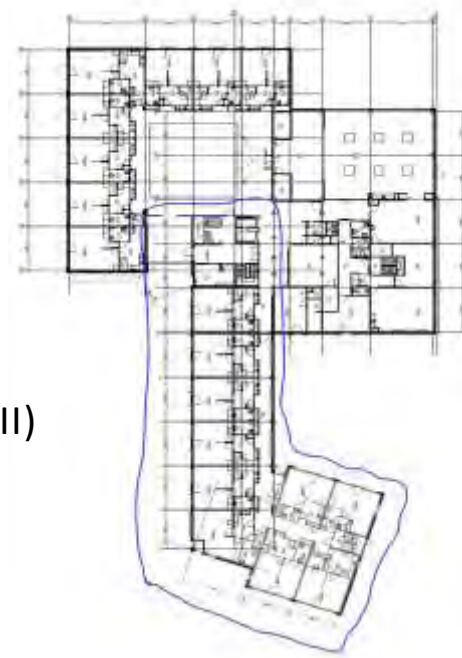
- Een participatieproces ontwerpen
- Het ontworpen participatieproces uitvoeren
- Resultaten communiceren in de wijk en bij de gemeente.
- Ontwerpen van een nieuw naambord Willem Dreeshuis op de gevel (→ KAvBK)

Wordt beïnvloed door:

- Verkeersoverlast vanwege geen parkeervergunning nieuwkomers
- Vervanging riool
- Wijkvisie Bomenbuurt

Willem Dreeshuis

- 60 ex- dak- en thuislozen (fase I)
- 59 regulier woningen (na afronding fase II)

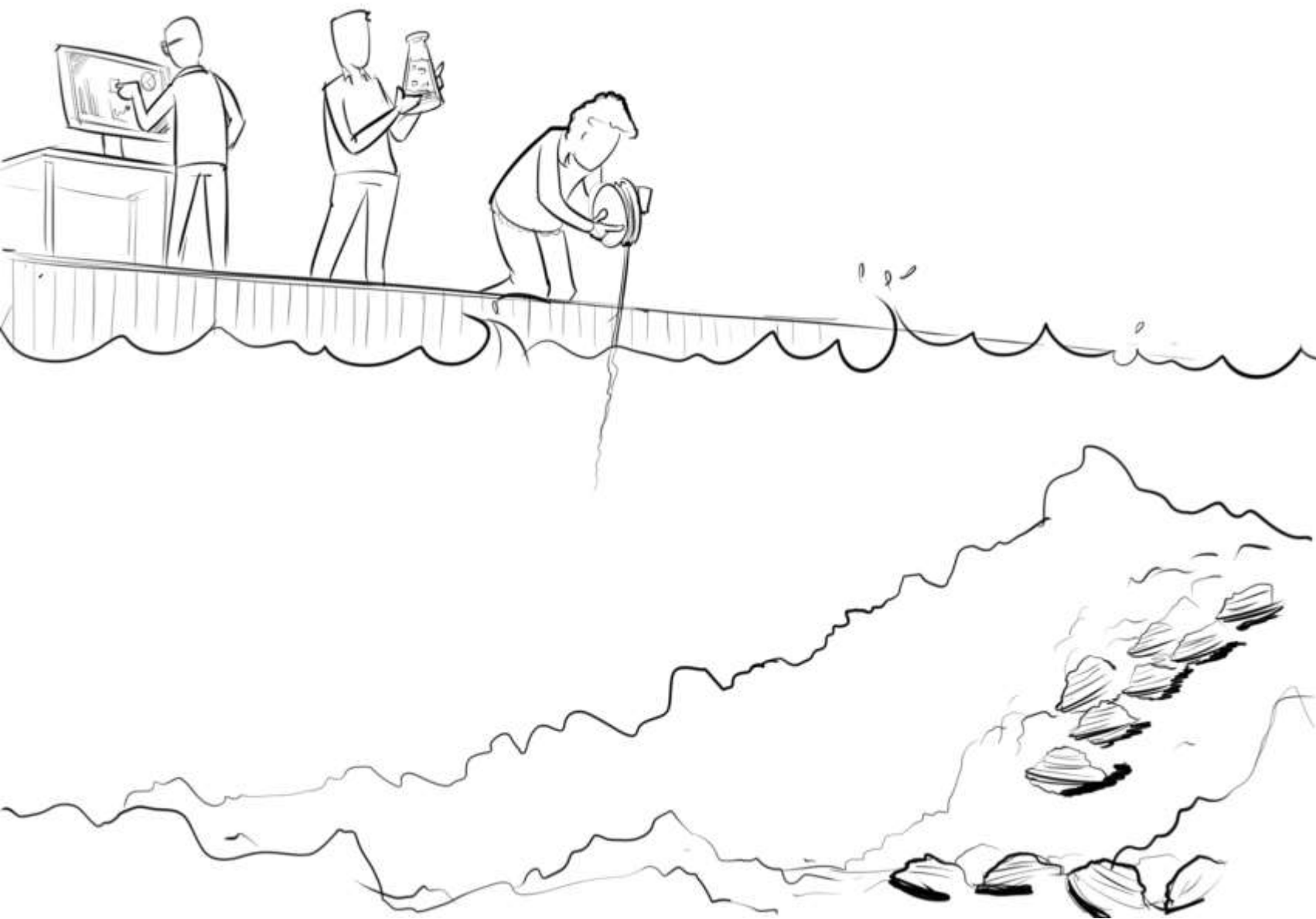


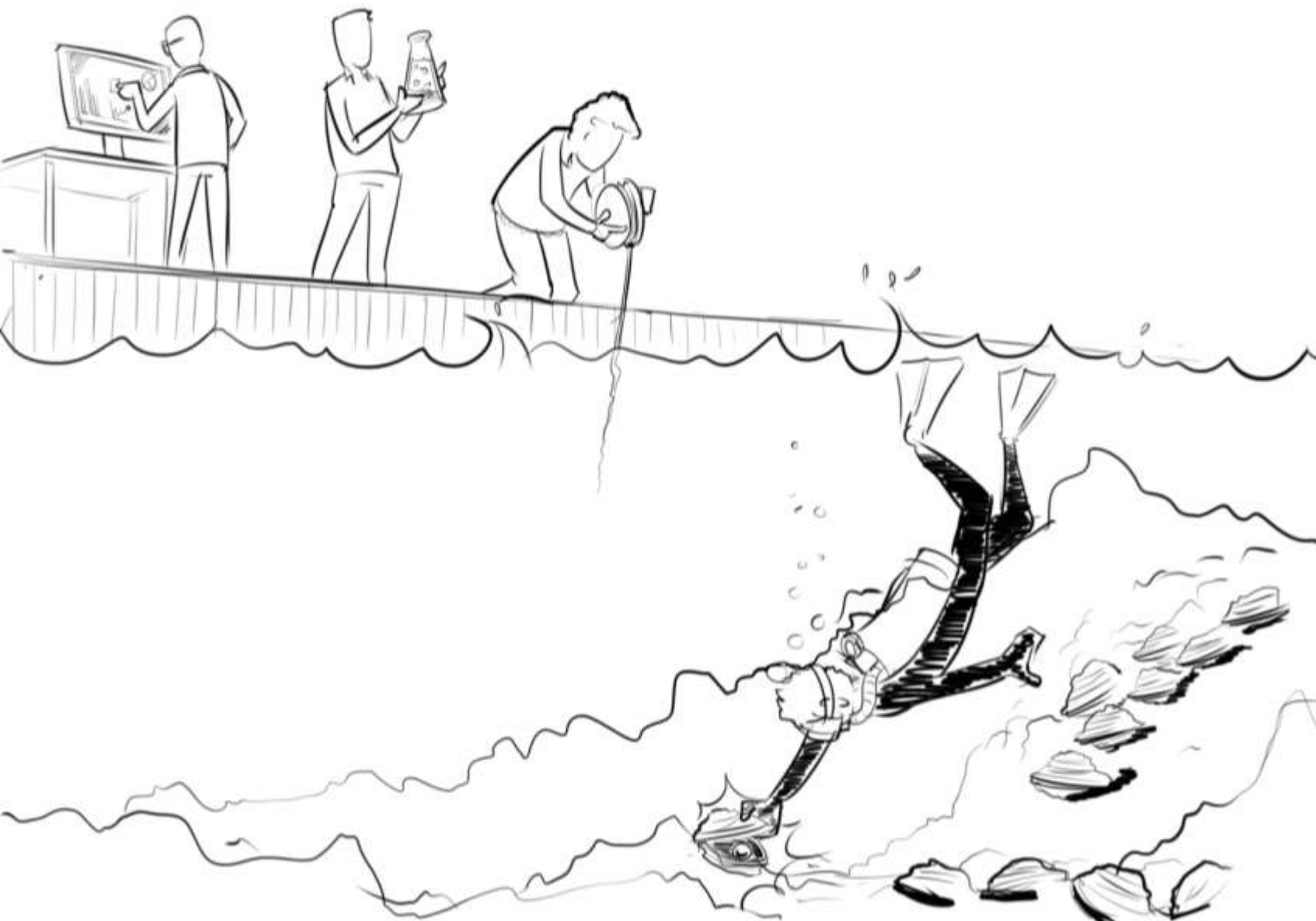
Afbakening deelnemers (1.850 = 12,4%)

1. 551 bewoners woonachtig nabij Willem Dreeshuis
2. 1.218 bewoners die daar rondom woonachtig zijn
3. 60+ bewoners van Willem Dreeshuis zelf
4. Deskundigen ondernemerschap, duurzaamheid, en het verkeer.

Geen zeggenschap over:

- Welke bewoners er gaan wonen
- Ingrepen aan het pand zelf.



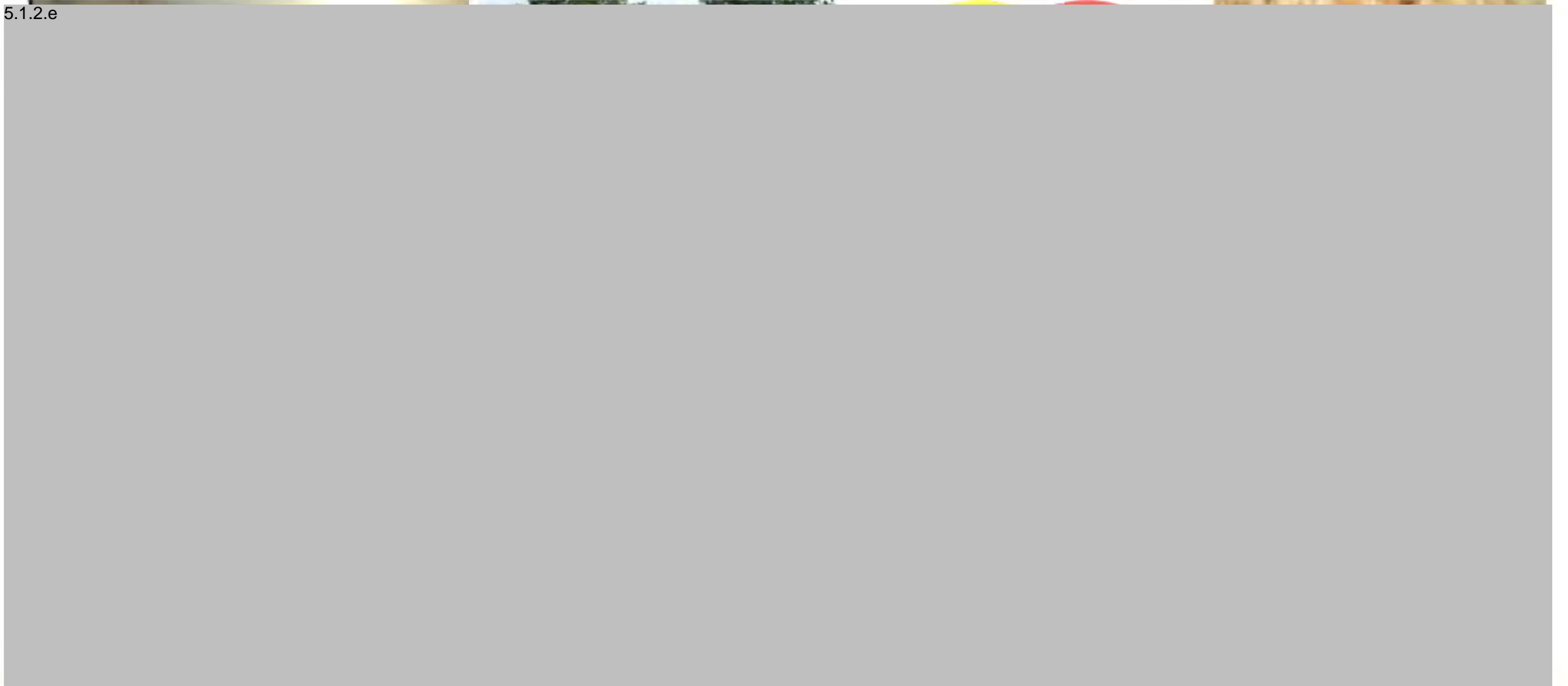


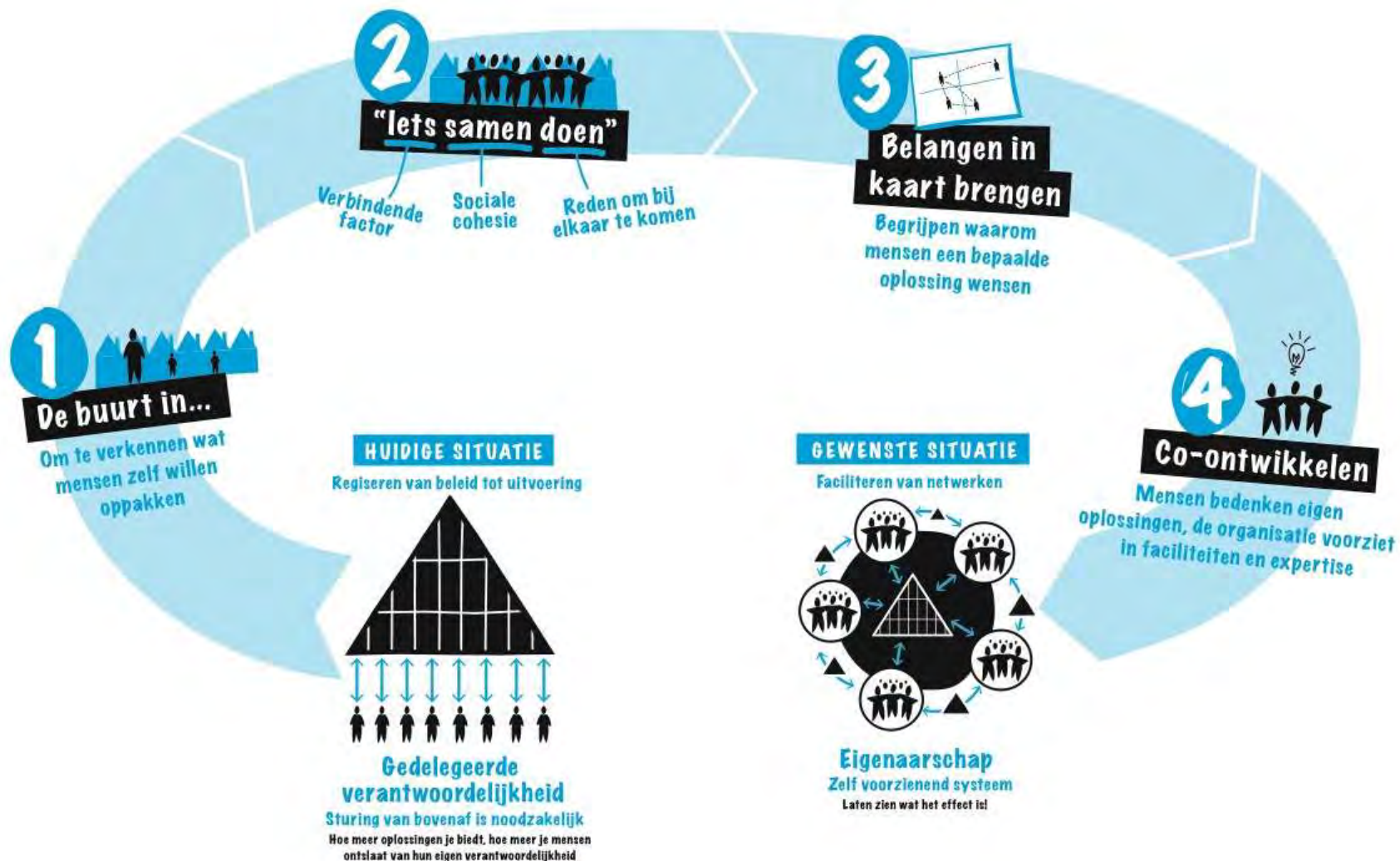
Wij **verbinden** data met **participatie**, zo vergroten we **impact** in de wijk

- 1 Insight
- 2 Connect
- 3 Impact

A vibrant street scene in a city, likely New York City, featuring a row of red brick townhouses with white columns and steps. Lush green trees line the sidewalk, and a street sign for "ARTHUR PL" is visible. The scene is captured in a cinematic style with warm lighting.

Onze participatieaanpak







Stap 0 - Scope vaststellen

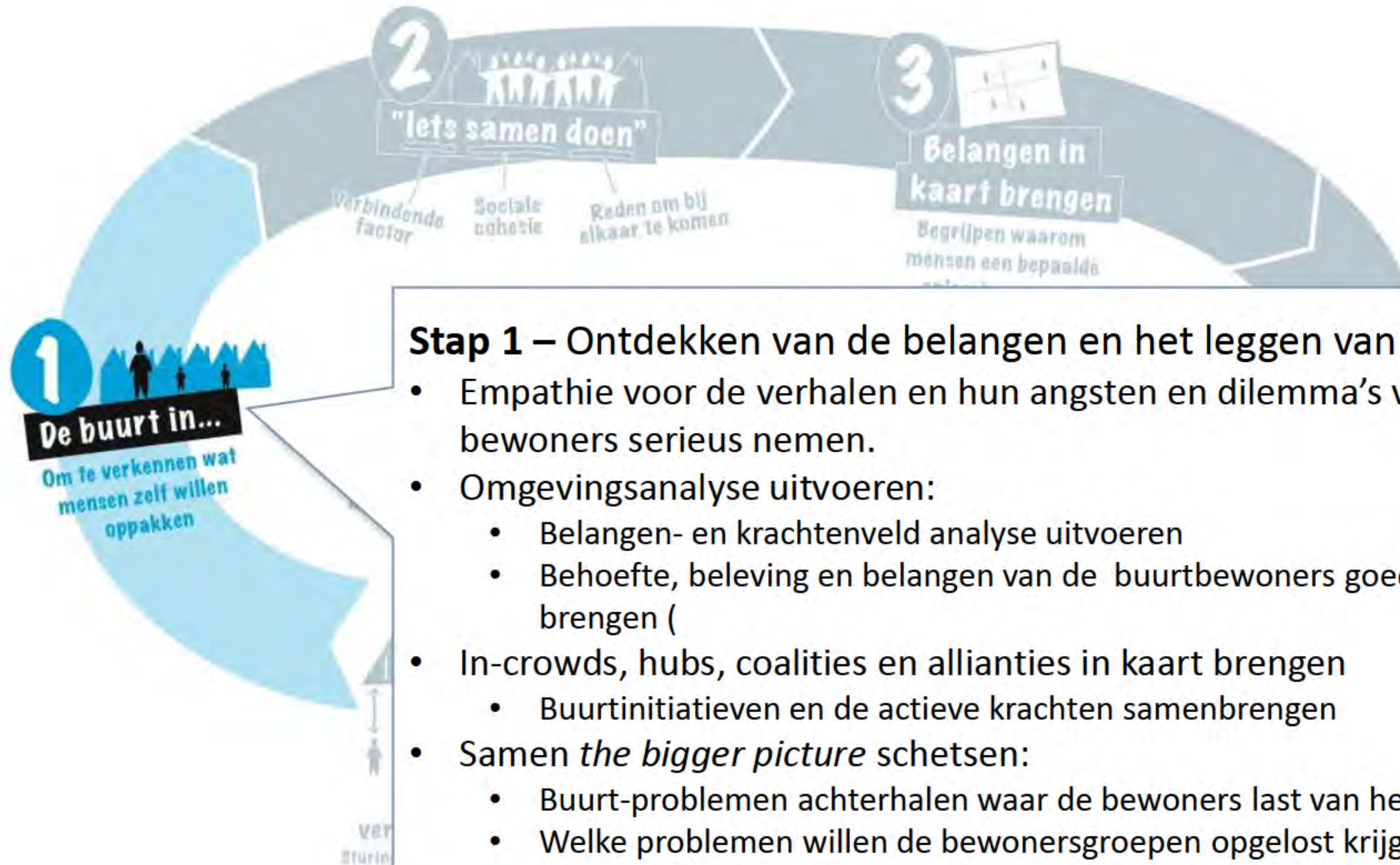
- Afbakening van belangrijke thema's en onderwerpen
 - Bewoners, direct omwonenden, ondernemers?
 - Omgeving, belangen, zeggenschap van partijen
 - Krachtenveld van actieve bewoners met initiatieven
- Wie praat waarover mee?
- Wie neemt de beslissingen?
- Op welke criteria zullen de keuzes worden gebaseerd?
- Zijn er meer projecten gaande in de wijk?
- Welke projecten staan op de agenda?
- Welke synergie tussen projecten in de buurt is mogelijk?

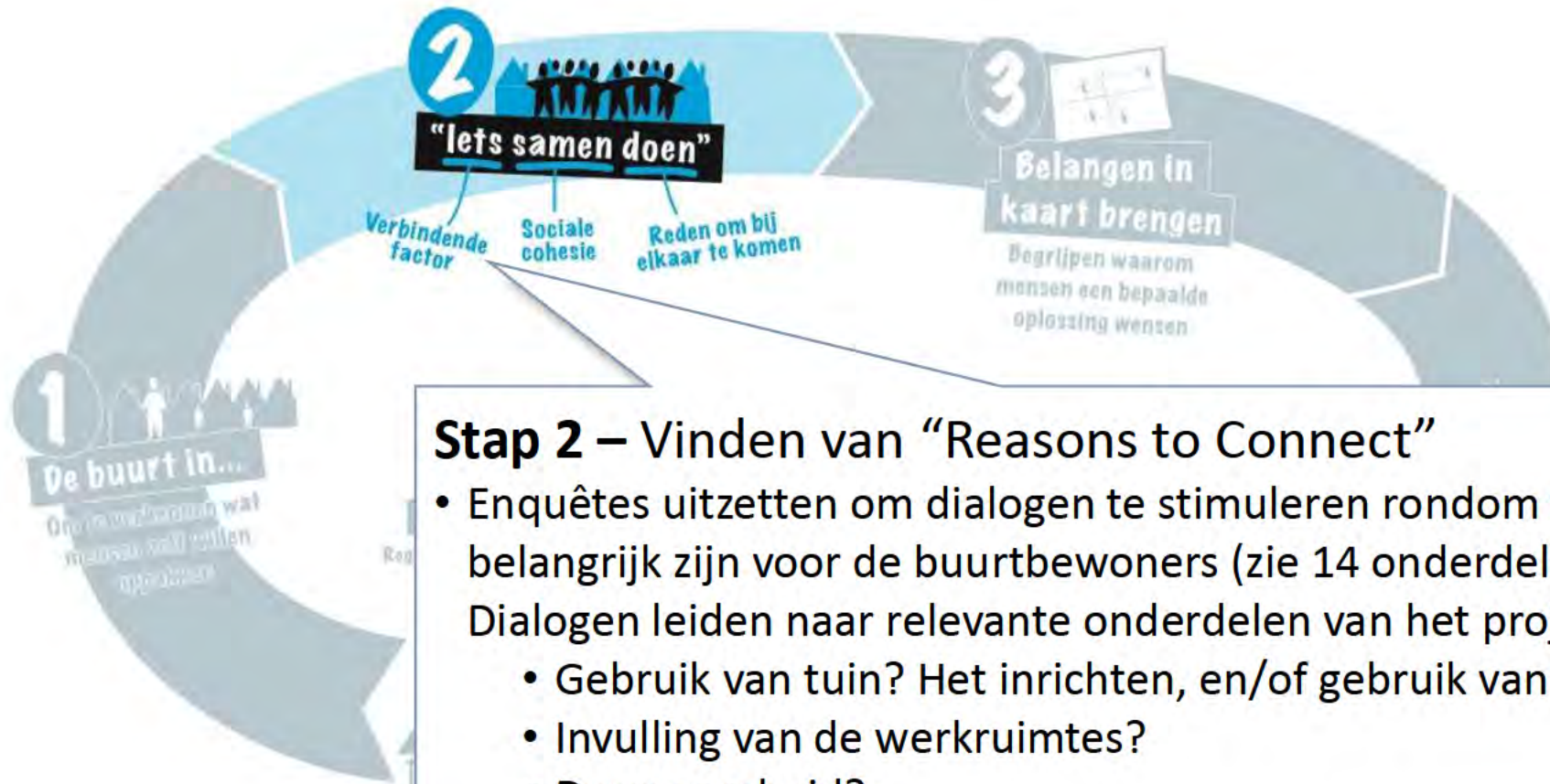
Stap 0 - Wat wil je bereiken vs wat kun je hard maken?

- Welke problemen willen de partijen oplossen voor deze buurt?
- Op elke wijze kunnen de gestelde doelen gekoppeld worden aan de belangen van verschillende partijen?
 - Kantoor- en werkruimtes voor ondernemers (bestemmingsplan?)
 - Gemeenschappelijke voorzieningen voor wijkbewoners
 - Sociaal beheerder, aanspreekpunt voor huurders woningen, werkruimtes en buurtbewoners
 - Verplaatsen hoofdingang, extra fietsenstalling voor de buurt, een tuin aan de voorkant, een ruimte voor bewonersorganisatie









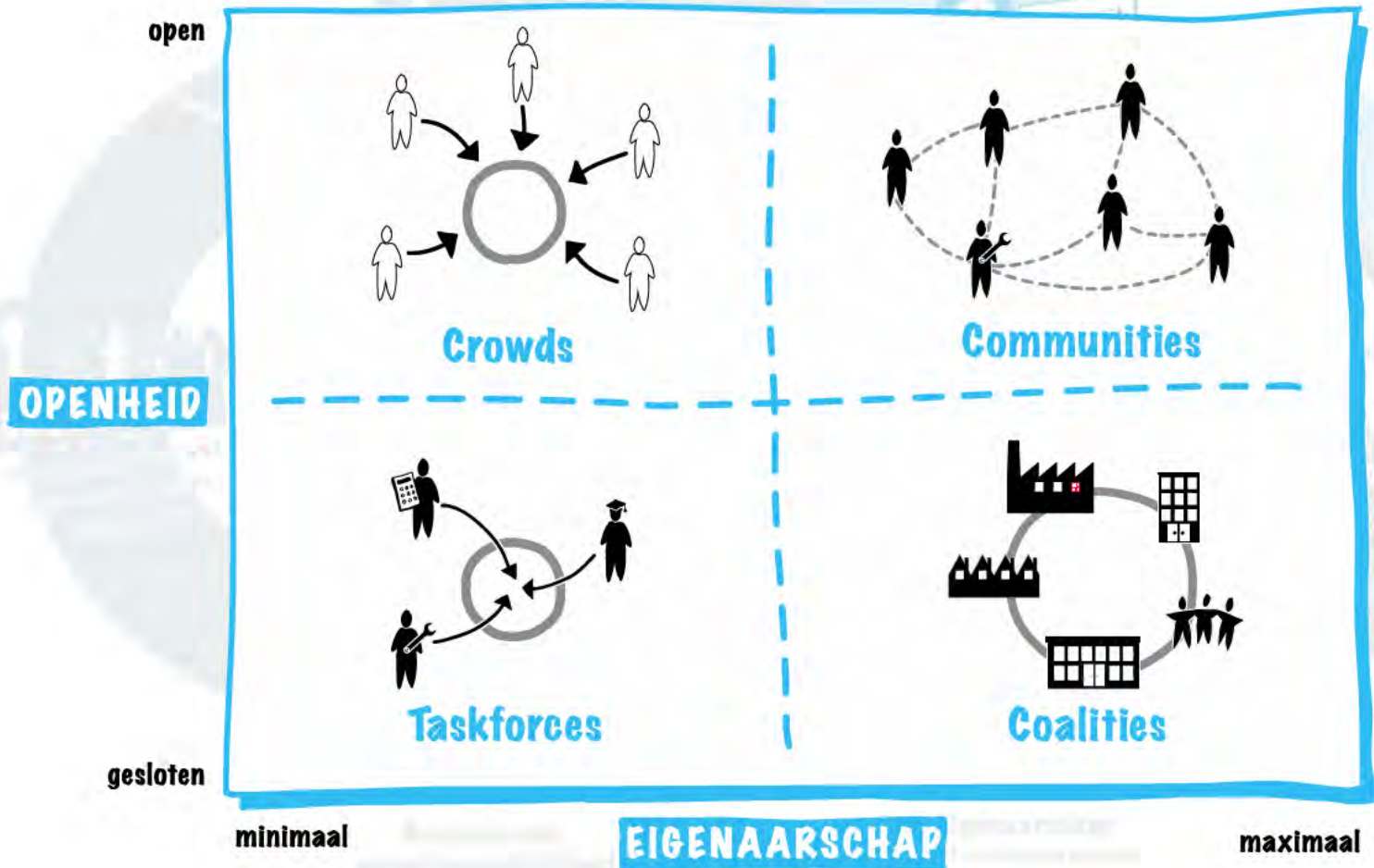
Stap 2 – Vinden van “Reasons to Connect”

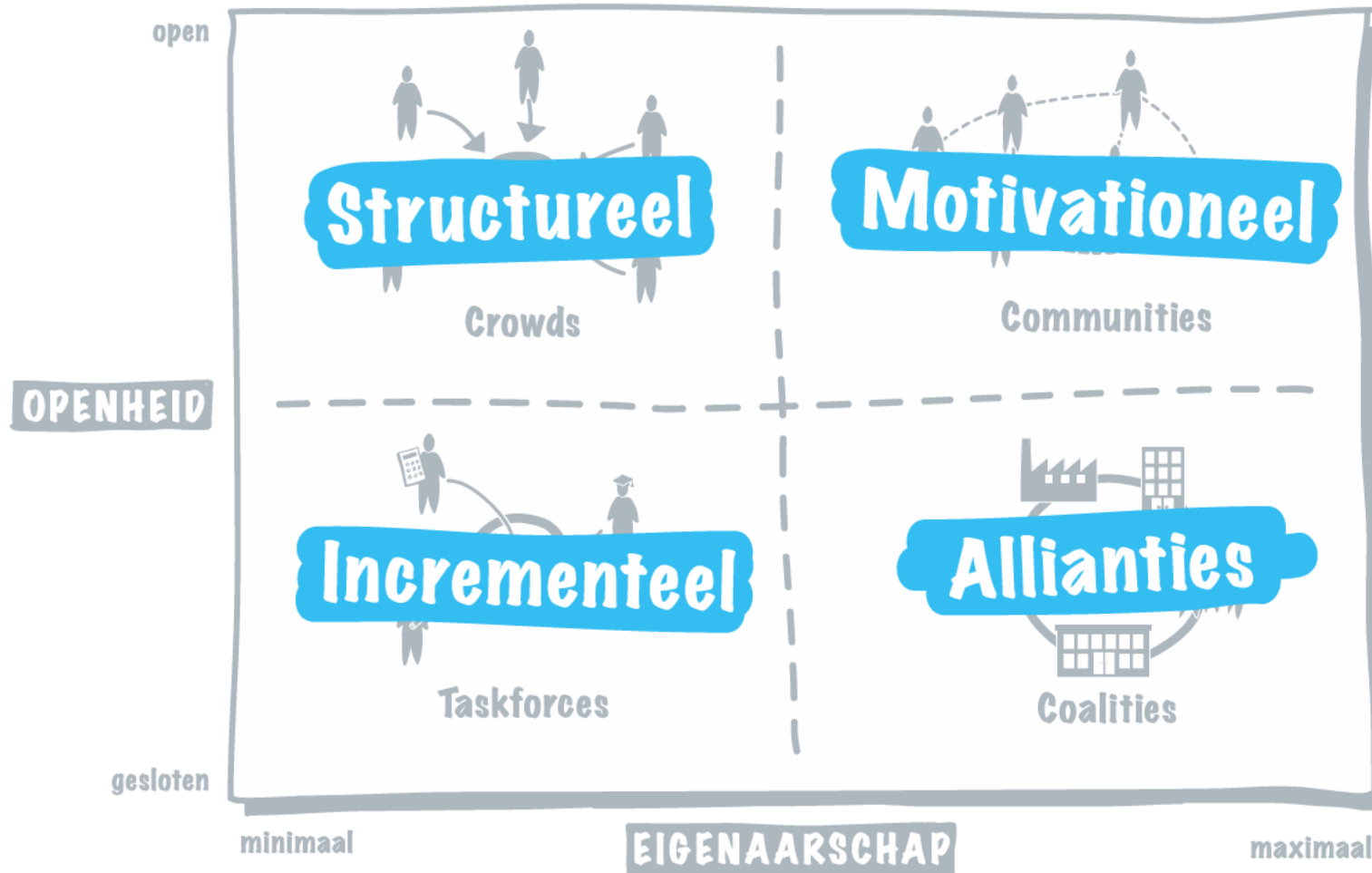
- Enquêtes uitzetten om dialogen te stimuleren rondom thema's die belangrijk zijn voor de buurtbewoners (zie 14 onderdelen slide 19).
Dialogen leiden naar relevante onderdelen van het project:
 - Gebruik van tuin? Het inrichten, en/of gebruik van de tuin?
 - Invulling van de werkruimtes?
 - Duurzaamheid?
 - Luchtkwaliteit, afval, overlast, etc. (portier)
 - Brod Willem Dreeshuis (her)ontwerpen?
 - Beheerfunctie vervullen?
- Wat willen de ondernemers in de buurt?



Stap 3 – Ontwerpen van participatieproces op basis van belangen

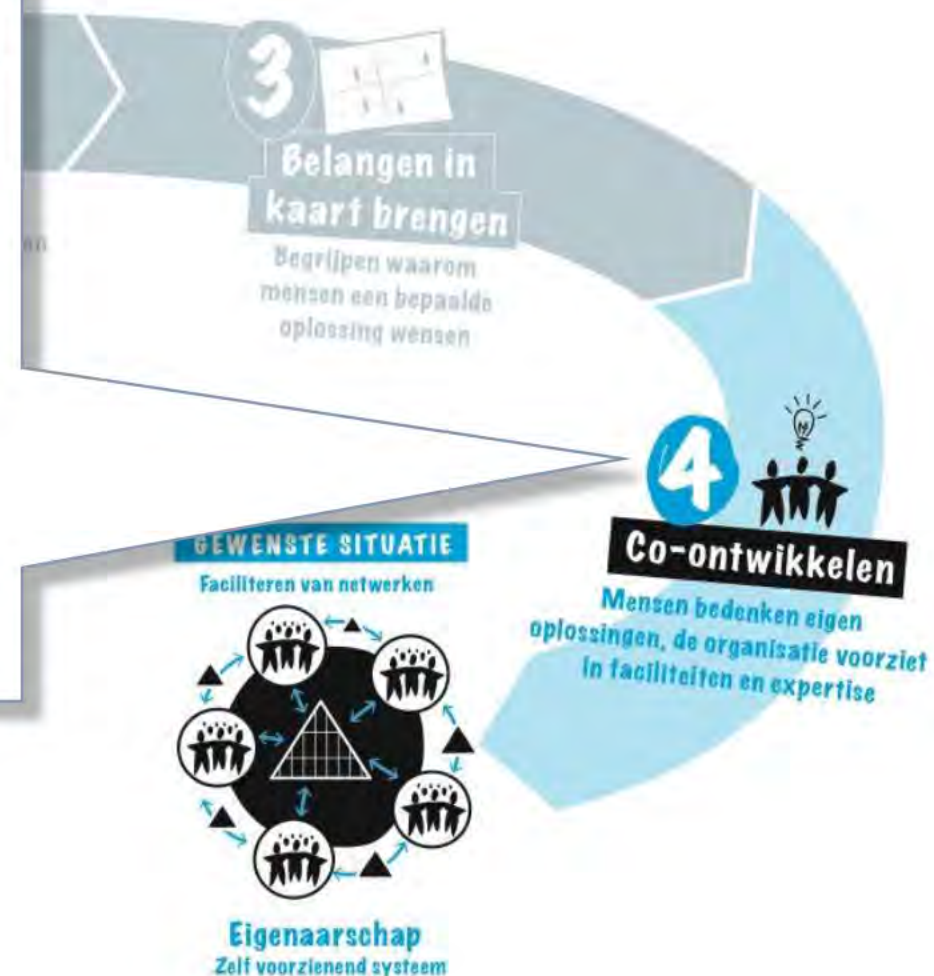
- Nieuwe samenwerkingsvormen die de buurt verder brengen:
 - Wijkinitiatieven inventariseren die al succesvol zijn. Wie zijn daar de drijvende krachten? De essentie van het concept vastleggen.
 - Wijkproblemen analyseren die de buurtbewoners zelf al opgepakt hebben (met welk doel?)
 - Spelregels afspreken die aanvaardbaar (dienen te) zijn voor de partijen? (samenwerkingsvormen eventueel juridisch inkaderen)
- Gezamenlijk doelen bedenken die de individuen smeden tot in-crowd, hubs, coalities en allianties in de buurt (Connect)?

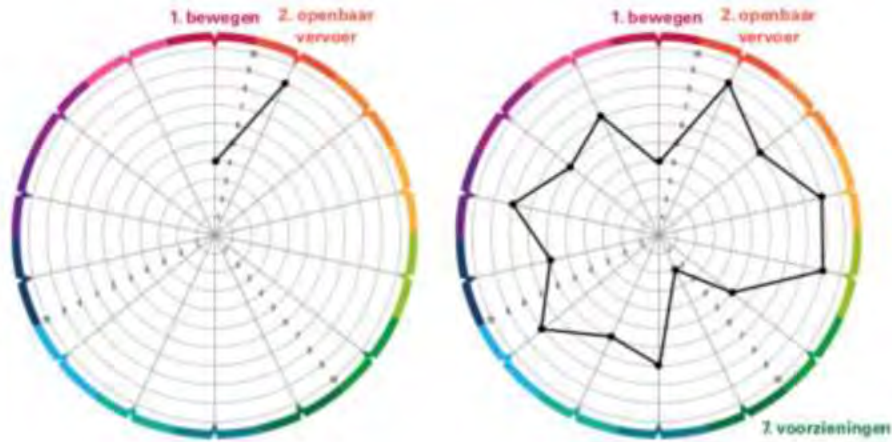




Stap 4 – Partijen framen als co-ontwikkelaars

- Zorgen dat een belangrijk deel van de nieuwkomers actief bijdragen aan oplossingen die de buurt veiliger, vitale, duurzamer en/of leefbaarder maken,
- Geldstromen door de wijk zodanig inzetten zodat elk project/initiatief in de wijk een collectief belang gaat dienen. Zo vergroten we de potentie van elk initiatief om de sociale cohesie in de buurt te versterken,
- Op basis van de ontdekkingen, dialogen en resultaten stellen we een eerste versie van een **Wijkontwikkelplan** dat op basis van de wijkagenda is opgezet.





Wijkontwikkelplan

In 5 stappen naar duurzame participatie

Een aanpak die
samenhang brengt
in fysiek, sociaal- en
economisch domein

Integraal samenwerken



Feiten maken het aanzichtbare in een wijk zichtbaar. Ook voor de bewoners!



Wat je niet ziet,
kun je nooit veranderen

Step 0

Huidige & gewenste situatie in beeld

Doel omgevingsanalyse: Draagvlak creëren bij vakspecialisten door gemeenschappelijk beeld van fysieke, sociale en economische kenmerken de wijk. Beleidsstukken verzamelen en ordenen.

Step 1

De buurt in...

Context van de wijk in kaart brengen. Validatie van de inzichten met de wijkbewoners, lokale ondernemers en organisaties. Berangename. Wijkenquête.

Step 2

Nabijheid creëren

"iets samen doen" Activeren van wijkclusternetwerken.



Wijk aan zet!

5.1.2.e



5.1.2.e



5.1.2.e

5.1.2.e

5.1.2.e

5.1.2.e





Planning & investing



