Over tot actie

Prototyping in Amsteldorp

“Fouten maken mag. Sterker nog: dat is eigenlijk verplicht.”

Inhoudsopgave

Voorwoord 3

1. Prototypingweek: drie thema's 6

Thema 1: Langer zelfstandig thuis wonen 9
Thema 2: De (verbinding tussen) de vraag van bewoners en het aanbod van organisaties 10
Thema 3: 'Thuis' zijn in de buurt en sociale netwerken 11

2. Wat hebben we gedaan? 12

Prototype 1: Woningruilweken: Wonen kan anders georganiseerd worden 14
Prototype 2: Sjors+: Beter gebruikmaken van de gebiedsbeheerder 17
Prototype 3: Presentatie+: Betere verbinding tussen binnen en buiten 20
Prototype 4: Hoekhuis Flowchart: Betere ondersteuning van vrijwilligers 21
Prototype 5: Amsteldorp Ontdekt: Nieuwe 'oude' manieren van ontmoeten 23

3. De toekomst 28

Over de auteurs 31
Over Kennisland 32
Auteursrechtelijke informatie 33

Voorwoord

We pleiten sterk voor een open proces, waarbij bewoners, professionals en ambtenaren (in combinatie met andere disciplines) samenwerken in het ontwerpen en testen van maatschappelijke diensten en producten.

Op vrijdag 5 februari sloten de gemeente Amsterdam, Zorggroep Amsterdam Oost, de GGD, Dynamo, Ymere en bewoners en vrijwilligers uit Amsteldorp (het social-labteam Amsteldorp) de *prototypingweek* af met een *Prototype Festival* als belangrijke etappe in het social lab in de wijk Amsteldorp. Vijf prototypes om beter oud te kunnen worden in Amsteldorp, werden in de kantine van de lokale voetbalclub gepresenteerd door drie teams, elk met een ronde pitches en een expositie. Een aantal van de aanwezige partijen heeft al aangegeven de prototypes te willen 'adopteren', zodat ze verder kunnen worden ontwikkeld. In de komende weken gaan we daarmee aan de slag - en wellicht kun jij daarin ook een belangrijke rol spelen.

Deze publicatie is bedoeld voor iedereen met interesse in prototyping als onderdeel van maatschappelijke vernieuwingsprocessen. We beschrijven het hier als onderdeel van het social lab in Amsteldorp, maar je kunt het ook lezen om te leren over (de waarde van) prototypen, als manier om ideeën in de praktijk te testen, te optimaliseren en uiteindelijk te lanceren. We pleiten sterk voor een open proces, waarbij bewoners, professionals en ambtenaren (in combinatie met andere disciplines) samenwerken in het ontwerpen en testen van maatschappelijke diensten en producten.

Herken je situaties waarin er genoeg grondstof is en er hooggespannen verwachtingen zijn, maar weinig idee over 'hoe nu verder'? Dan geeft deze publicatie een indruk van hoe een concreet vervolg eruit kan zien.

Wat is prototyping?

Prototyping is een model van een product, dienst of rol in de praktijk testen. Meestal gebeurt dat in een ‘feedback loop’; een aantal, elkaar snel opvolgende ronden, waarbij de ervaringen uit de test worden gebruikt om het model te verbeteren. Daarna wordt een nieuwe test gedaan. In onze praktijk ontwikkelen we doorgaans geen producten, maar diensten, rollen, vormen van samenwerkingen of een combinatie daarvan. Meestal hebben deze zaken meerdere betrokken partijen, bijvoorbeeld in het geval van *Sjors+* (komt verderop terug), een systeem waarmee de gebiedsbeheerder een (on)uitgesproken hulpvraag van bewoners kan doorgeven aan het sociaal wijkteam. Om te kijken of het idee werkt, hebben we meerdere testrondes doorlopen met de gebiedsbeheerder, personen uit het sociaal wijkteam en het gebiedsmanagement van de woningbouwcorporatie. Al deze personen krijgen op de een of andere manier te maken met de dienst, mocht deze er komen. En áls dat gebeurt, wordt de dienst zelf verder getest met bewoners.

De termen ‘pilot’ en ‘prototype’ worden gemakkelijk met elkaar verwisseld, maar niet terecht: een prototype is een proces van voortdurend experimenteren, leren en aanpassen (totdat het rijp is om in de praktijk gebracht te worden). Een pilot is het implementeren van een idee om te zien of het werkt; er wordt achteraf geëvalueerd, maar niet doorlopend getest en geoptimaliseerd.

Er bestaan veel soorten prototyping, we beperken ons tot de soorten die we tijdens de week hebben toegepast:

- Mock-up: een schets van een website, app of product die je voorlegt aan test-personen. Bijvoorbeeld: de website rond de Woningruilweken begon als ruwe mock-up en werd steeds herkenbaarder als website. Het spreekt voor zich dat aan een schets veel eenvoudiger aanpassingen zijn te doen dan aan een 'af' ontwerp.
- Rollenspel: door mensen rollen te laten spelen volgens een script, ervaren en evalueren mensen een dienst. Zo werd er tijdens het testen van de Woning-ruil-weken een rollenspel gedaan met een 'geïnteresseerde bewoner' en een 'aanbieder'.
- Simulatie: de dienst wordt zoveel mogelijk in praktijk uitgevoerd en op die manier 'echt' ervaren door mensen die geen script hebben. Ze reageren spontaan op de simulatie. Op deze manier leerde het team 'Thuis in de buurt' over de kansen van het markeren van verschillende diensten in de buurt.

Tijdens de week hebben de teams van verschillende vormen gebruikgemaakt. Voor sommige tests (bijvoorbeeld een website of een campagne) werkte een mock-up beter, soms moest iets worden gesimuleerd om reacties te ontlokken.

Zie hier de introductie die we aan het begin van de week aan de teams gaven.

1. Prototypingweek: drie thema’s

De prototypingweek was onderdeel van het tweede social lab[1] (zie kader onder) dat Kennisland met de eerdergenoemde partners in Amsteldorp organiseert. Er werd dit jaar voortgebouwd op de opbrengsten van de eerste editie, waarin verhalen werden opgehaald bij bewoners en de eerste ideeën vorm kregen om 'goed' ouder te kunnen zijn of te worden in de wijk. Hoe kunnen bewoners die (zelfstandig) goed ouder willen worden anders, beter of slimmer samenwerken en daarin ondersteund worden? Door ideeën direct te prototypen (te onderwerpen aan veelvuldige, kleinschalige praktijk-tests) ontdekten we samen in en met de buurt of ze werken en hoe ze aangescherpt kunnen worden. Om dat te doen werkten we deze week in drie teams die zich volledig concentreerden op een thema met elk één à twee prototypes.

1 Social lab

Lees hier meer over het social lab 'Amsteldorp en Wetbuurt'.

Wat is een social lab?

Een social lab is een aanpak om, op locatie en met een multidisciplinair team van ambtenaren, professionals, relevante organisaties en burgers, te komen tot inzichten en oplossingsrichtingen rond een maatschappelijk vraagstuk (hier: prettig ouder worden). Omdat er in een social lab doelgericht wordt samengewerkt en geëxperimenteerd met nieuwe initiatieven die uit het lab ontstaan, worden deze gedragen door zowel de gemeente, professionals, als de doelgroep zelf.

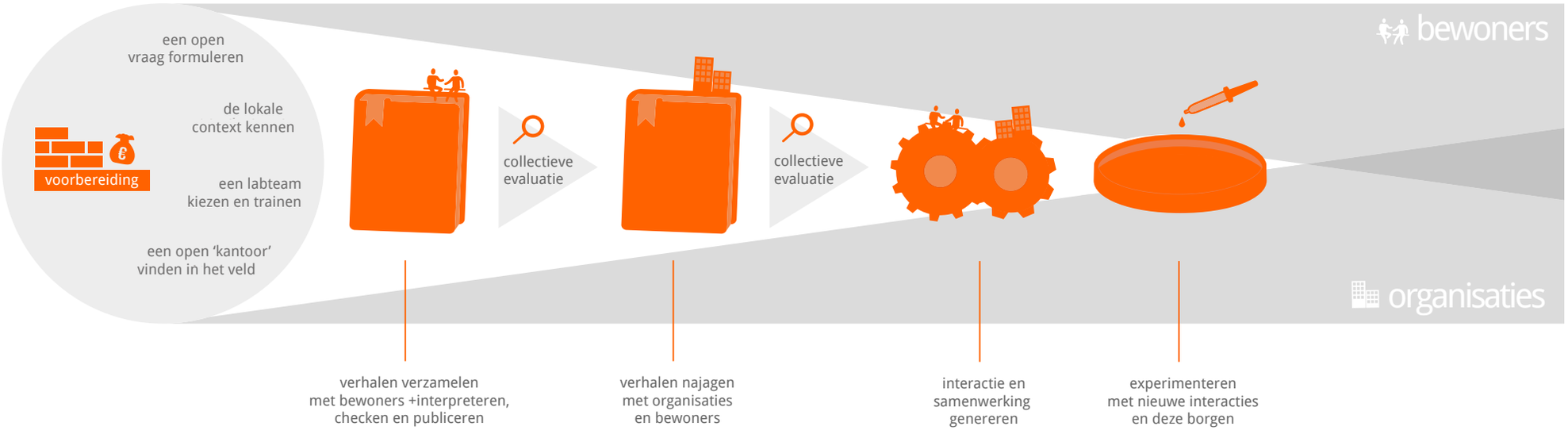
Een social lab duurt doorgaans ongeveer een half jaar, maar het proces verschilt per team, context en vraagstuk. In Amsteldorp hebben we gekozen voor regelmatige 'sprints': twee- tot vijfdaagse programma's waarbij we in korte tijd veel werk verrichten.

Deze week is een voorbeeld van zo'n sprint. Er zijn ook social labs die slechts een week duren, maar daarin maken we strikte keuzes met betrekking tot doelgroep en output. De LabSprint Woongebonden Zorg[2] is daarvan een recent voorbeeld.

In een social lab werken we met Feed Forward, een methode om naar aanleiding van de verhalen van burgers en professionals actie te ondernemen op urgente thema's. In Amsteldorp werkten we vorig jaar aan het ophalen van de verhalen, dit jaar zijn we terug om samenwerking te genereren en te experimenteren met nieuwe ideeën; het prototypen.

2 LabSprint

Lees hier meer over deze LabSprint van een week, waarbij we met jongeren, hun netwerken en de professionals in jeugd-instellingen aan de slag gingen om verhalen te verzamelen over hoe het is om jong te zijn in zo'n instelling, en over wat er goed gaat en wat er beter kan.



Feed Forward-stappen. Lees alles over het social lab op onze website en in deze publicatie (Engels).

“Ik heb goede contacten met een aantal buren van de omliggende woningen: we helpen elkaar met boodschappen en tuinieren, ruilen huishoudelijke spullen, en soms koken we voor elkaar. Mijn naaste buurvrouw is daar een van. Haar schatten van kinderen wonen ook in het dorp en zijn altijd bereid iets te doen. Soms ook voor mij.”

- Buurtbewoonster

Thema 1: Langer zelfstandig thuis wonen

De regering wil dat mensen langer zelfstandig blijven wonen. Dat wordt bekrachtigd doordat het moeilijker wordt om in een verzorg- of verpleeghuis te gaan wonen (je hebt een indicatie voor de Wet langdurige zorg nodig) en tegelijkertijd lastiger gemaakt door het versoberen van de zorg en hulp aan huis. Dit maakt dat het hebben van een netwerk in de buurt steeds belangrijker wordt. Veel mensen zouden best langer thuis willen blijven wonen, maar een groot aantal huizen in Amsteldorp kan niet of slechts beperkt geschikt gemaakt worden voor mensen met een beperking (denk aan een traplift). Daarnaast staan dit soort grote aanpassingen veelal op naam van de huurder, en moeten deze in veel gevallen verwijderd worden bij oplevering van de woning.

Prototype 1 - Woningruilweken: bewoners in staat stellen langer zelfstandig te blijven met een nieuw systeem van woningruil in de buurt dat rekening kan houden met de waarde van het bestaande netwerk van bewoners

Prototype 2 - Sjors+: de rol van gebiedsbeheerder ‘upgraden’ tot belangrijke signaalfunctie voor (aankomende) zorgbehoeften

Dit team werd mede ondersteund door Simon Akkaya van studio Waarmakers.

“Je móet in gesprek blijven, want deze mensen kunnen nergens anders meer heen”

– Vrijwilliger van het Hoekhuis

Thema 2: De (verbinding tussen) de vraag van bewoners en het aanbod van organisaties

Bewoners van Amsteldorp met een zorg- of hulpvraag kunnen bij een groot aantal plekken terecht. Denk bijvoorbeeld aan formele organisaties als Zorggroep Amsterdam Oost, maar ook aan informele organisaties zoals vrijwilligersgroep Amsteldorp Actief. In het wijkservicepunt en tevens buurthuis van Amsteldorp komt het aanbod van meerdere organisaties samen en is een groepje vrijwilligers actief als gastheer/-vrouw. Toch geven bewoners aan niet altijd te weten waar ze met hun hulpvraag heen moeten, en blijkt het aanbod van wijkservicepunt het Hoekhuis niet goed zichtbaar te zijn voor en, aan te sluiten bij, de wensen van een groep bewoners in de wijk, waardoor het huis weinig nieuwe bezoekers aantrekt.

Prototype 3 - Presentatie+: vrijwilligers in het Hoekhuis in staat stellen hun eigen ambities en aspiraties t.a.v. programmering en uitstraling waar te maken

Prototype 4 - Hoekhuis flowchart: vrijwilligers in het Hoekhuis in staat stellen betere koppelingen te kunnen maken naar informele en formele (zorg-) dienstverlening in de buurt

Dit team werd mede ondersteund door Maarten Heijltjes van studio Waarmakers.

Het Hoekhuis op een zonnige februari-ochtend.

“Hier gaat iedereen dood. Vorige week nog vier tegelijk. Er staan echt zoveel woningen leeg. Iedereen gaat weg. En er komen allemaal donkere mensen voor in de plaats. Ik heb eigenlijk geen contact meer.”

- Buurtbewoner

Thema 3: ‘Thuis’ zijn in de buurt en sociale netwerken

Amsteldorp en de Wetbuurt liggen in een afgesloten deel van Amsterdam; ze zijn omringd met een dijk en zijn van oudsher echte volksbuurtjes. De afgelopen jaren is de samenstelling van de wijk veranderd. De generatie eerste bewoners dunt uit en er wordt plaatsgemaakt voor jonge gezinnen en stellen met allerlei nationaliteiten en achtergronden. Bewoners geven aan zich niet of minder verbonden te voelen met elkaar, er heersen gevoelens van onveiligheid, en de ontmoetingsplaatsen die er zijn in de buurt zijn niet bekend of worden vanwege uiteenlopende redenen door lang niet iedereen bezocht.

Prototype 5 - Amsteldorp Ontdekt: een nieuwe manier om bestaande initiatieven, activiteiten en ondernemers in de wijk zichtbaar te maken en te verbinden aan behoeften van bewoners om zo laagdrempelige ontmoetingen mogelijk te maken Op vrijdag verzorgde elk team een deel van de expositie en waren er foto’s en film-fragmenten te zien van het prototypen. De bedoeling van deze opzet was om een groter netwerk dan de directbetrokkenen mee te nemen in het proces, het belang van de prototypen voor de buurt zichtbaar te maken en draagvlak te krijgen voor een vervolg (‘adoptie’).

Dit team werd mede ondersteund door Joanna van der Zanden van Throwing Snow-balls en Boo van der Vlist, masterstudente aan het System D-programma van het Sandberg Instituut.

2.
Wat hebben we gedaan?

In vijf dagen tijd doorliepen zo'n twintig teamleden naar aanleiding van de voorgestelde ideeën meerdere malen het proces van prototypen met de feedbackloop van:

1) experimenteren met een nieuw idee in een uitgewerkte, fysieke vorm naar 2) het ontvangen van feedback van bewoners en andere stakeholders op het prototype om vervolgens 3) het prototype te verbeteren en er weer opnieuw mee te experimenteren.

Het team leert over de feedback-loop tijdens de aftrap van de prototypingweek in een leegstaand woonhuis.

“Ik hoor meer en meer van ouderen in Amsteldorp dat ze liever niet op de begane grond wonen, maar op een eerste verdieping willen (blijven) wonen. Dan zijn ze niet verantwoordelijk voor een tuin en het voelt veiliger. Ze willen dan liever toch zo’n traplift. Maar dat kost geld.”

- Gebiedsmakelaar Watergraafsmeer

Prototype 1: Woningruilweken: Wonen kan anders georganiseerd worden

Als mensen langer zelfstandig thuis blijven wonen maar dat niet meer kan in hun eigen woning, dan is verhuizen een optie. Helaas gaat dat meestal ten koste van hun persoonlijke netwerk (via Woningnet heeft men beperkt invloed op waar men terechtkomt). Daarnaast denken veel mensen (deels terecht) dat verhuizen betekent dat men veel meer huur gaat betalen. Echter, uit de eerste ronde prototypen met corporaties blijkt dat die ‘huursprong’ niet altijd hoeft plaats te vinden. Dat neemt een belangrijke drempel weg voor bewoners.

De Woningruilweken spelen hierop in door het principe van woningruil onder de aandacht te brengen als een campagne (met online én fysieke componenten) in de buurt, en mensen toegang te geven tot nieuwe mogelijkheden om naar woningen te bewegen die beter passen bij hun wensen of beperkingen – maar dus wel bínnen de buurt waar hun netwerk in veel gevallen zit. De belangrijkste elementen zijn op onderstaande foto te zien (we hebben de naam Ymere gebruikt als herkenbare naam in de wijk):

- een website met de mogelijkheid het aanbod te bekijken en drie gewenste woningen aan te geven
- een ‘makelaarsbord’ dat deelnemers op hun raam kunnen plakken
- een brief met uitleg over de Woningruilweken en de ‘Woningruilmarkt’ die georganiseerd wordt met bewoners
- een bord met het aanbod, informatie en de aankondiging van een Woningruilmarkt

Vlak voor de presentatie op vrijdag hebben we de finale versies van het prototype bij elkaar gezet.

We vroegen mevrouw R., bewoner, om te reageren op de mock-up van de campagne en de website. R.:

“Door het allemaal online te maken en de verhuurmakelaar zo snel erbij te halen, mis je een kans. Het moet echt iets van de buurt zijn. Dat betekent dat je het aanbod óók vindbaar moet maken voor de mensen die geen internet hebben. En organiseer een markt, waar mensen elkaar kunnen ontmoeten. Laat ze eerst zelf snuffelen, voordat het formeel wordt gemaakt. Dat schrikt enorm af!”

Dit idee is in een aantal stadia getest en werd na elke ronde aangepast en verrijkt met nieuwe elementen. Zo vroegen bewoners op basis van de eerste schetsen van een website om een *offline* manier om het aanbod te bekijken en favorieten aan te geven (het bord) en kregen we het advies het zo sociaal mogelijk te maken door middel van een markt en de mogelijkheid daar bewoners te ontmoeten.

Bij een belangrijke Amsterdamse koepelorganisatie en een lokaal actieve woningcorporatie bestaat er veel belangstelling voor het woningruilconcept. Op korte termijn staan er gesprekken gepland om deze ideeën in samenwerking verder vorm te geven.

Deze foto laat een speciaal voor dit prototype gemaakt ‘makelaarsbord’ zien, waarmee de campagne zichtbaar wordt gemaakt in de buurt. Het idee erachter is dat het helpt als mensen van elkaar zien dat ze meedoen, én het aanbod wordt zichtbaar vanaf de straat.

Een testversie van de uitnodiging van de Woningruilmarkt, die in de wijk plaats moet vinden als onderdeel van de campagne. Bewoners vinden het belangrijk dat er veel sociale activiteit ontstaat rondom het idee van woningruil. De markt kan daarbij helpen.

Een van de tests met een bewoner met verschillende uitingen uit de Woningruilweken-campagne.

Ymere
Ymere
Ymere

Het takenpakket van gebiedsbeheerder is veelzijdig: "Het gaat mij om het welzijn van de mensen. Als ik me zorgen maak, dan bel ik aan en maak ik een praatje."

- Georg ('Sjors'), voormalig gebiedsbeheerder Amsteldorp

Verder wordt Sjors ook als klankbord ingezet: "Iedereen praat over iedereen. Dat is goed hoor, dat betekent dat mensen contact met elkaar hebben. Ik probeer de boel af en toe te sussen, maar na een tijdje herhaalt het zich. Ja, daar ben ik dan wel mee bezig..."

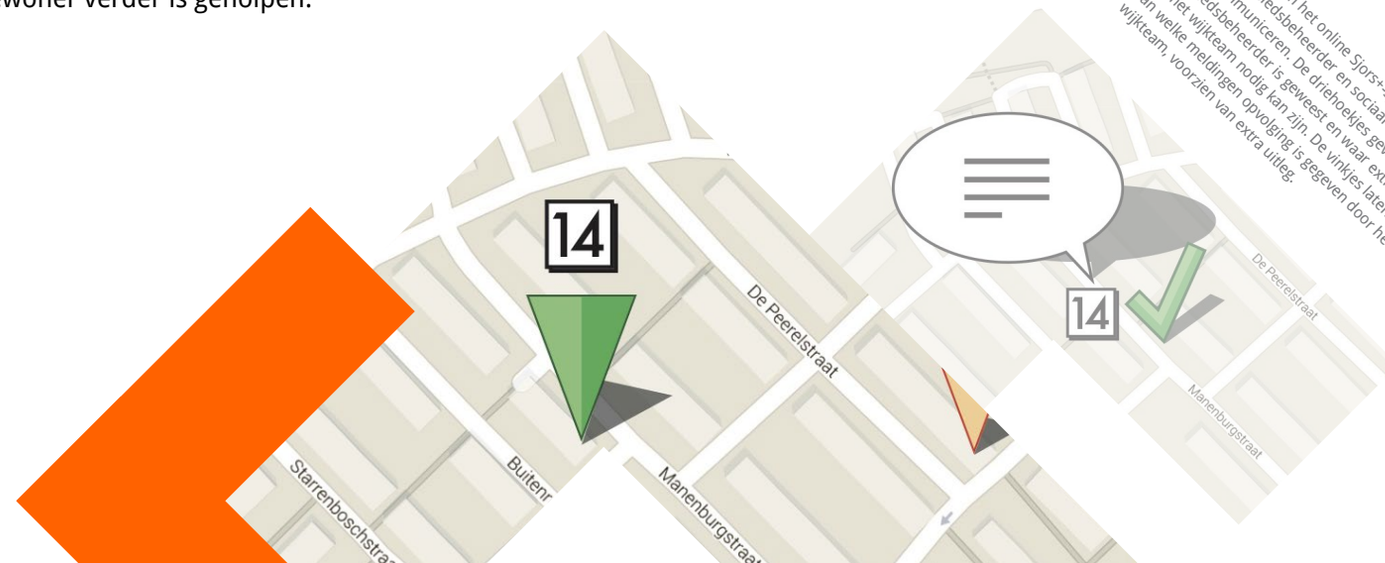
- Georg ('Sjors'), voormalig gebiedsbeheerder Amsteldorp

Prototype 2: Sjors+: Beter gebruikmaken van de gebiedsbeheerder

Sjors+ heet het prototype dat laat zien hoe de rol van de gebiedsbeheerder (in Amsteldorp is dat Wouter van Ymere) uitgebreid kan worden met een veel sterkere signaalfunctie voor de bewoners en dienstverleners uit de zorg. Sjors+ is vernoemd naar Georg 'Sjors' Stein, die tijdens het eerste lab gebiedsbeheerder en adviseur van het labteam was en ons destijds op het spoor heeft gebracht van het idee rond zijn rol.

Een gebiedsbeheerder houdt zich bezig met het dagelijks toezicht op een schone en veilige woonomgeving zonder gebreken. Daarnaast richt de gebiedsbeheerder zich ook op sociale aspecten en probeert hij oplossingen te zoeken voor problemen in de wijk. De gebiedsbeheerder komt bij veel mensen thuis omdat bijvoorbeeld de cv kapot is, maar ziet dan ook of de bewoner bijvoorbeeld geholpen zou zijn met een traplift of andere aanpassingen. Dat kan direct noodzaak zijn of op korte termijn nodig worden. Hij heeft echter geen formele taak om (latente) zorgvragen te signaleren en neer te leggen bij de instanties in het sociaal wijkteam. Maar omdat de gebiedsbeheerder ook bij mensen thuis komt die geen hulp hebben ingeroepen, ziet hij meer dan zorgverleners.

Daarom is op het idee van Sjors+ voortgebouwd. Sjors+ is een systeem waarmee de gebiedsbeheerder signalementen kan doorgeven aan het sociaal wijkteam. Deze signalen veranderen in 'vinkjes' zodra deze zijn opgevolgd en voorzien van een opmerking. Op deze manier blijft de gebiedsbeheerder op de hoogte en weet hij dat de bewoner verder is geholpen.



Afbeeldingen van het online Sjors+-systeem (prototype), waarmee gebiedsbeheerder en sociaal wijkteam met elkaar communiceren. De driehoekjes geven aan waar de gebiedsbeheerder is geweest en waar extra aandacht van het wijkteam nodig kan zijn. De vinkjes laten zien aan welke meldingen opvolging is gegeven door het wijkteam, voorzien van extra uitleg.

Inzicht: gebruik conflicterend beleid om de noodzaak te illustreren

Bij het uitwerken van de ideeën en prototypes rond het langer zelfstandig thuis wonen, helpt het om steeds helder narratief te gebruiken om te laten zien waar beleid botst of knelt met de praktijk. Er zijn over het thema 'langer zelfstandig thuis wonen' bijvoorbeeld drie beleidslijnen die met elkaar in conflict zijn:

- De regering wil dat mensen langer zelfstandig blijven wonen. Het devies: zolang je kunt, blijf je zelfstandig wonen. De gemeente speelt een belangrijke rol met advies en informatie: als je het niet meer redt, bespreekt de gemeente wat iemand nog wel zelf kan – én welke rol mantelzorgers (familie, vrienden of buren) kunnen spelen, maar dat netwerk moet er dan überhaupt wel zijn.
- Als het netwerk steeds belangrijker wordt, dan wordt het ook urgenter dat mensen binnen de voor hen vertrouwde omgeving kunnen blijven wonen. Daar zitten immers de voorzieningen en wonen de mensen op wie ze moeten kunnen rekenen bij het langer zelfstandig blijven. Echter, als een ouder wordend iemand niet zelfstandig in de huidige woning kan blijven wonen en moet verhuizen, is via het bestaande systeem (Woningnet) de kans groot dat men uit de buurt weg zal moeten.
- Huurwoningen kunnen, in grote mate voor eigen rekening, worden aangepast om het langer zelfstandig blijven mogelijk te maken. Wordt de huurwoning echter opgeleverd, dan worden de gemaakte aanpassingen in de meeste gevallen ongedaan gemaakt. Dat geldt bijvoorbeeld voor een traplift, die iemand

op naam inkoopt en dus niet bij de woning hoort. De (vaak nog prima) traplift wordt bij oplevering verwijderd – terwijl er steeds meer behoefte bestaat aan woningen mét die aanpassingen.

Hoewel dit specifieke beschrijvingen zijn van grotere fenomenen, laten ze zien waar zaken met elkaar in conflict zijn. We gebruiken verhalen en quotes van bewoners om dit verhaal te illustreren en kracht bij te zetten. Daarmee vergroot het voorstellingsvermogen van mensen die de problemen niet direct ervaren en ook de urgentie om alternatieven te ontwikkelen.

“Ik hoop dat mevrouw Hoonhoud en de andere buurtbewoonster elkaar nog een keer zullen gaan zien. Het leek best te klikken. Ze spreken af elkaar een keer op te zoeken, maar weten niet precies hoe of waar. “Was er maar een bar in de buurt waar we naar toe konden”, zegt mevrouw Hoonhoud.”

- Teamlid Amsteldorp

Prototype 3: Presentatie+: Betere verbinding tussen binnen en buiten

Buurthuis het Hoekhuis in Amsteldorp wil graag een open plek zijn voor de hele buurt en nieuwe (jongere) mensen te betrekken, maar dat lijkt lastig. Het buurthuis lijkt een soort bastion dat bij het naastgelegen zorgcentrum hoort, in plaats van een open, gastvrije en gezellige ontmoetingsplek voor de hele buurt. Hoe kunnen we de koppeling met de buurt versterken?

Uit gesprekken met zowel de vrijwilligers als de coördinator van het Hoekhuis kwam naar voren dat andere programma-onderdelen, maar met name een nieuwe vorm van communicatie een belangrijk onderdeel van een oplossingsrichting lijken te zijn. Het team heeft in een aantal stappen gewerkt aan het uitwerken en testen van dit prototype.

Op basis van twee feedbackrondes met vrijwilligers en bewoners is op vrijdag een nieuwe richting voor communicatie vanuit het Hoekhuis gepresenteerd met bovenstaande vormgeving. Het voorstel kan dienen als format voor het Hoekhuis om zelfstandig nieuwe uitingen vorm te geven. Zorgcentrum de Open Hof heeft een PR- en communicatieafdeling die daarvoor kan worden ingezet. Daarnaast zijn er tests begonnen met twee grote wisselborden die op straat aandacht genereren voor de activiteiten in het Hoekhuis die in de komende weken zullen worden voortgezet.

De nieuwe communicatie-uitingen van het Hoekhuis worden voorgelegd aan bezoekers.

Prototype 4: Hoekhuis Flowchart: Betere ondersteuning van vrijwilligers

“Als de verwarde dame langsloopt, halen we haar naar binnen voor een warme choco, en doe ik er altijd een extra dot slagroom op. En als ik haar een week niet zie, dan ga ik bij haar thuis langs.”

- Vrijwilliger Hoekhuis

Het Hoekhuis wordt door veel (oudere) buurtbewoners gezien als de plek om allerlei hulpvragen te stellen. De gastheren en -vrouwen in het Hoekhuis zijn veelal vrijwilligers die een groot verantwoordelijkheidsgevoel hebben voor mensen die naar hen toekomen met een probleem. Waar hun verantwoordelijk eigenlijk precies begint en eindigt is niet altijd even duidelijk. Er bestaat nu een lange lijst van loketten, personen, instanties om bewoners met een vraag of behoefte naar te verwijzen, maar die is praktisch onbruikbaar omdat de lijst zo uitvoerig is dat hij niet snel te doorzoeken valt. Daarnaast is het voor vrijwilligers na een doorverwijzing vaak niet duidelijk welke actie er voor de bewoner ondernomen wordt, waardoor er onrust blijft bestaan over de vraag of deze inmiddels goed geholpen is.

De vrijwilligers zouden graag een ander, overzichtelijker instrument hebben om snel en gemakkelijk bewoners met een hulpvraag door te kunnen verwijzen. Daarom is de lijst, op basis van onderzoek met vrijwilligers tijdens de week, vertaald in een nieuw ontwerp (stroomschema) waarbij gebruik wordt gemaakt van de door buurtbewoners meest gestelde vragen.

Een vrijwilliger geeft feedback op het nieuwe stroomschema voor doorverwijzing.

Inzicht: prototypen is soms een flinke stap terug

Naar aanleiding van terugkerende thema's en uitdagingen is het soms een makkelijke valkuil om een oplossing te verzinnen en deze niet meer los te laten. De prototyping-week was gericht op het uitwerken van prototypes, maar soms betekent dat terug naar de tekentafel. Dit team begon de week met het idee voor een training voor vrijwilligers. Dat leek een goed idee, omdat de vrijwilligers met een training beter in staat zouden zijn om nieuwe mensen aan het Hoekhuis te binden, zelfs als die mensen speciale aandacht nodig hebben (bijvoorbeeld door dementie). Ook al was er een concreet idee dat alleen nog maar uitgewerkt hoefde te worden, toch heeft dit team zich bij de start van de week een belangrijke vraag gesteld: bedenken wij nu iets vóór vrijwilligers en weten we wel zeker dat dit aansluit bij hun behoeften? Die vraag kon alleen maar negatief worden beantwoord. Wél was er al een afspraak gemaakt met acht Hoekhuis-vrijwilligers op de tweede dag van de week. Die kon blijven staan, maar met als doel om te onderzoeken wat drijfveren, belangen, behoeften en ambities zijn van het team vrijwilligers. Om vervolgens op basis van die inventarisatie eerste ontwerpen te maken, die konden worden getest.

Dat laat zien wat de essentie is van prototyping: in staat zijn om je (zo mooi lijkende) idee in de ijskast te zetten of zelfs in de prullenbak te gooien – en terug te gaan naar de vraag: welk probleem willen we hiermee oplossen, en voor wie? Het voorbeeld illustreert een veelvoorkomende valkuil: te snel naar oplossingen willen omdat je vindt dat je alle benodigde informatie hebt. Het proces van prototyping helpt om dat te voorkomen.

“De enige manier om de buurt te redden is een winkel waar ouderen naar toe kunnen. Het Hoekhuis is te ver lopen, en andere winkels zijn te ver weg. Ook is het Hoekhuis te ‘klef’, terwijl mensen juist behoefte hebben aan een neutrale plek, zoals een winkeltje.”

- Buurtbewoner

Prototype 5: Amsteldorp Ontdekt: Nieuwe ‘oude’ manieren van ontmoeten

Een veelgehoorde klacht van bewoners in Amsteldorp was het gebrek aan een laagdrempelige ontmoetingsplek zoals een buurtsupermarkt - die vroeger wel bestaan heeft. Om te bekijken waar een nieuwe, lokale ruimte om samen te komen aan moet voldoen vroegen we bewoners op straat naar hun wensen. Wat zou je in een ‘sociale buurtsuper’ willen doen? En wat zou je er willen halen? Al vlug bleek dat er ideeën in overvloed waren: een pinautomaat, een plek om gereedschap uit te lenen, een theeruimte, een stelling waar Amsteldorpers hun eigen waar kunnen verkopen - variërend van keramiek tot zelfgebakken taarten. Echter, toen we bewoners vroegen wat er op dit moment al in de wijk gebeurt vormde zich een nog langere lijst. Amsteldorp heeft twee pedicures, bewoners die op aanvraag soep en oliebollen voor anderen maken, een speeltuin waar je kunt barbecueën en lasergamen, een wijnspeciaalzaak én een buurtsuper die onder andere heerlijke worsten verkoopt. Een kleine kanttekening: niet iedereen vindt de diensten aantrekkelijk of weet ze te vinden.

Een bewoner schrijft op haar boodschappenlijsje wat er allemaal te doen is in de buurt.

“Zelfs binnen ons team bleken de meningen verdeeld over de buurtsuper. Het ene teamlid nam ons mee naar de super omdat ze gehoord had dat hij lekkere Turkse broodjes maakt, de ander wilde er juist niet heen omdat de etalage dichtgeplakt zit en ze hoorde dat de eigenaar soms spullen in de schappen heeft staan waarvan de houdbaarheids-datum is verstreken. Het laatste sentiment, horen we later, leeft op meer plekken in de buurt en zorgt ervoor dat bewoners liever naar de Lidl een eind verderop gaan, zelfs als ze daarvoor met de bus moeten.”

- Teamlid Amsteldorp

Om alle activiteiten in Amsteldorp zichtbaarder te maken startten we het prototype Amsteldorp Ontdekt. Ondernemers en bewoners werken samen toe naar een feest-dag waarop zij alles wat in de wijk te vinden is in het zonnetje zetten: ze frissen samen etalages op, zetten kraampjes voor woonhuizen en hangen Amsteldorp-vlaggen uit om te markeren waar in de wijk iets te doen of te koop is. Tijdens de feestdag wandelen buurtbewoners in een karavaan door de wijk om zo overal even langs te gaan en een kortingsbon mee te nemen of een praatje te maken. Ook kunnen bewoners met specifieke vragen (‘ik zoek een ruimte om balletles te geven’) en bewoners met specifiek aanbod elkaar op de matchingmarkt vinden.

De route van Amsteldorp Ontdekt kan hergebruikt worden door buurtbewoners die nieuwkomers in de wijk een rondleiding willen geven. Via de gebiedsbeheerder kunnen nieuwe buren aangeven dat ze behoefte hebben om een rondje te lopen en een nieuwe buur te ontmoeten. Zo kan uit een eenmalige wandeling mogelijk nieuw contact ont-staan, maar levert het in eerste instantie kennis over het aanbod in de buurt op.

Een groepje buurtbewoners en lokale ondernemers heeft aangegeven verder te willen werken aan Amsteldorp Ontdekt.

Team Amsteldorp Ontdekt test de vlaggen die men in de wijk kan gebruiken om aan te geven waar iets te doen of te koop is.

Door middel van vlaggetjes wordt een begin gemaakt met de route door Amsteldorp.

Buurtsupereigenaar Ismael toont zijn waar en vertelt dat hij zijn etalage graag mooier maakt, maar niet zo goed weet hoe.

Inzicht: verbeter bestaande initiatieven in plaats van nieuwe toe te voegen

In de zoektocht naar verbeteringen of veranderingen voor en in een wijk of stad zijn we geneigd met oplossingen te komen die nieuw of extra zijn, in plaats van te kijken naar wat er al bestaat en daar aanpassingen aan te doen. Natuurlijk, we willen groot denken en een frisse wind laten waaien, maar iets nieuws toevoegen kan soms ook een keerzijde hebben, zoals we ontdekten bij het prototypen van Amsteldorp Ontdekt.

De eerste observaties rond het thema ‘thuis zijn in de buurt’ waren vrij éénduidig: bewoners staan te springen om een laagdrempelige plek waar bewoners vrijblijvend een praatje met andere buurtbewoners kunt maken, zoals een gezellige buurtsupermarkt. Een voor de hand liggend prototype was dan ook het creëren van een nieuwe ‘sociale buurtsuper’ in de wijk. Echter, het team kwam al snel tot de ontdekking dat er een schat aan mogelijkheden ligt in de wijk, en dat er zelfs al een buurtsupermarkt is. De winkel is duidelijk toe aan een opknapbeurt en een iets ander aanbod, maar dat kon prima onderdeel worden van ons nieuwe prototype ‘Amsteldorp Ontdekt’, waarbij het team zichtbaarder maakt wat er te doen en vinden is in de wijk. Zonder onze suggesties voorgelegd te hebben zou de eigenaar van de supermarkt wellicht in nog zwaarder weer terecht zijn gekomen.

Prototypen gaat dus niet alleen over wat een bepaalde groep bewoners in de wijk wil of nodig heeft, maar over wat een verbetering oplevert voor meerdere groepen mensen. Daar kun je achter komen door verhalen op te halen bij bewoners, maar ook vragen stellen aan ondernemers, welzijnsorganisaties en de gemeente. Het gaat erom naar aanleiding van deze verhalen slim, betekenisvol en soms klein te durven zijn in plaats van groots te denken en daarmee bestaande initiatieven uit het oog te verliezen.

3.
De toekomst

Strateeg van een woningcorporatie reageert op het prototype Woningruilweken:

“Deze aanpak laat duidelijk de meerwaarde zien van het testen met bewoners, op lokaal niveau.”

Hoe cruciaal ook, het prototypen is slechts een stap in het proces van het vergroten en beter bereikbaar maken van de mogelijkheden om prettig ouder te worden in Amsteldorp. Er zijn bij de presentaties aan het einde van de week goede zaken gedaan: de prototypes werden met enthousiasme ontvangen en met een aantal geïnteresseerde partijen en betrokkenen staan al afspraken in de agenda’s om de prototypes verder te ontwikkelen en daadwerkelijk in de buurt te realiseren.

We zijn dit project begonnen met als doel tot resultaten te komen in de wijk én lessen te leren voor de hele stad. Bij sommige prototypes lopen we tegen een aantal moeilijke vragen aan: hoe zorgen we bijvoorbeeld voor meer ruimte bij/voor corporaties om grotere mobiliteit voor bewoners binnen buurten mogelijk te maken (dus met behoud van het lokale netwerk)? Hoe kijken we samen met corporaties op een andere manier naar de maatschappelijke waarden van commerciële huurders – vooral die met een marginale, maar sociaal zeer wenselijke business? Wat is er nodig zodat vrijwilligers nog beter dát kunnen doen waarvoor ze in de eerste plaats gemotiveerd waren om vrijwilliger te worden?

Rond deze en meer vragen gaan we de komende maanden, op basis van de uitkomsten van de week, met relevante organisaties en de gemeente onderzoeken hoe we deze goed vervolg kunnen geven. Dat ‘gesprek’ maken we breder dan Amsteldorp alleen: lessen en inzichten uit deze wijk zijn mogelijk relevant voor andere delen van Amsterdam.

De kern van het gedroomde succes zit hem in individuen en partijen die hun nek durven uit te steken om deze prototypes te helpen verder te brengen. Daarom moedigen wij jou als lezer van harte aan contact met ons op te nemen om er samen voor te zorgen dat de buurt een prettiger plek om te leven kan worden – in Amsteldorp, maar ook vér daarbuiten.

Een deel van de presentatie van het prototype 'Amsteldorp Ontdekt' op tafel in de kantine van S.V. De Meer.

Over de auteurs

Thijs van Exel
adviseur social innovatie

Wieteke Vrouwe
adviseur social innovatie

Thijs ontwerpt innovatiestrategieën voor maatschappelijke vraagstukken waarbij burgers centraal staan. Hij is mede-initiatiefnemer van het eerste social lab in Amsterdam en schreef daarover eerder 'Beter oud in Amsteldorp' en 'Lab Practice'.

Wieteke runde eerder social labs in Dordrecht, Hong Kong en Nijmegen, waar 'Onderzoek doen en beleid maken met burgers, hoe doe je dat?' uit voort kwam. Samen leiden zij het social lab in Amsteldorp.

Eindredactie:
Marlieke Kieboom, Tamara Mangelaars

Vormgeving:
Marcel Oosterwijk

Over Kennisland

Complexe maatschappelijke uitdagingen vragen om nieuwe manieren van innoveren. Om deze vraagstukken aan te pakken is kennis nodig van mensen die er direct bij betrokken zijn. De kunst is om die kennis te mobiliseren en te benutten om tot duurzame vernieuwing te komen. Dat is wat wij doen. Een slimme samenleving is een samenwerkende samenleving waarin de aanwezige kennis, talenten, ervaringen en intuïties op alle niveaus en terreinen maximaal worden benut: een kennissamenleving. Onze missie is de samenleving slimmer maken, mensen in staat stellen om te leren en zichzelf blijvend te vernieuwen. Kennisland ontwikkelt oplossingen voor de vraagstukken die zich aandienen tijdens de transformatie naar een kennissamenleving en loopt voorop in dit proces. We leren hoe dat moet door interventies te ontwikkelen, in opdracht en op eigen initiatief. De kennis die we daarbij opbouwen delen we met zoveel mogelijk mensen, want kennis krijgt pas waarde als ze gedeeld wordt.

Lees meer over Kennisland en de labs die we ontwikkelen op de website.

Kennisland

Auteursrechtelijke informatie

Tenzij anders vermeld is alles in dit werk gelicenseerd onder de licentie Creative Commons Naamsvermelding 4.0 Internationaal (CC BY 4.0). Dit betekent dat je deze publicatie mag kopiëren, aanpassen en verder verspreiden, zelfs voor commerciële doeleinden, zolang je de maker van het werk vermeldt, een link naar de licentie (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) plaatst en aangeeft of het werk veranderd is.

Gebruik de volgende literatuurreferentie:
Van Exel, T. & Vrouwe, W. (2016). *Over tot actie: prototyping in Amsteldorp*, Amsterdam: Kennisland. Gelicenseerd onder CC BY 4.0.

Uitzondering:
Foto op pagina 15 is door Waarmakers gemaakt, gelicenseerd onder CC BY-NC-ND.