

Samen stadmaken

Meedoen in MUWI 1

Samen stadmaken tijdens een
wijkvernieuwing in Vlaardingen



MAAK MUWI
MOOIER!

& Bureau Brick

Samen stadmaken

Meedoen in MUWI 1

Samen stadmaken tijdens een
wijkvernieuwing in Vlaardingen



MEEDOEN IN MUWI 1

Samen stadmaken tijdens
een wijkvernieuwing in
Vlaardingen

MUWI 1 Vlaardingen

December 2022

Door Bureau Brick

Voor Waterweg Wonen

GRAFISCH ONTWERP

Studio Nijhoff

ILLUSTRATIES

Cliff van Thillo



“Dat bewoners op deze wijze worden benaderd en ook zo serieus worden genomen. Dit is uniek.”

Hans Riemens, huurdersraad



Bedankt voor de mooie kans om met jullie in MUWI 1 te werken. We hebben ons welkom gevoeld. Het voelde even alsof we zelf een collega waren binnen Waterweg Wonen. Welkom waren we ook in de buurt. Wat is het mooi dat we zoveel bewoners echt kunnen hebben leren kennen in zo'n korte tijd. We gaan Vlaardingen missen en komen graag nog eens langs!

Met veel plezier geven wij jullie onze lessen mee. Uit MUWI, van jullie eigen collega's en uit andere wijken door het land. Wij zijn trots dat we mochten werken met een opdrachtgever die het meedoen zo erg meent.

Blijf werken voor waar het om gaat: het thuis van de bewoners van MUWI 1.

Merel & Emilie
Bureau Brick





➤ Inhoud

P. 8

① Samen Stadmaken blijft samen: voor iedereen gelijke kansen!

Wijkmeester is goud waard

Stemming in de wijk

Koester de trekkers

Gezinnen betrek je het beste via de kinderen

Ouderen en 'de middenmoot' lezen hun post gewoon

P. 12

② Heldere communicatie: eerlijk, consequent & regelmatig

Blijf eerlijk & wees consequent

Regelmaat in de communicatie

P. 16

③ Houd het leuk en Maak MUWI nu al Mooier!

Blijf elkaar ontmoeten

MUWI nu al mooier

P. 20

④ Samen Stadmaken gaat voorbij de vernieuwing

Huiskamer voor de buurt

Wijkkanjers inzetten

P. 22

Voorstel communicatie & activiteiten

Tijdslijn 2023

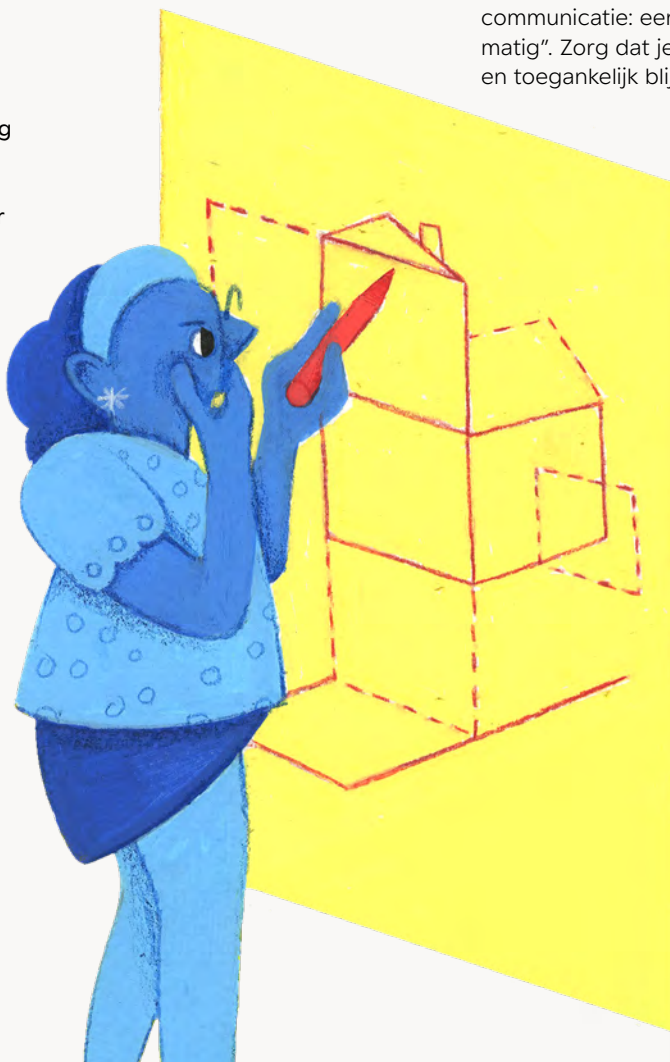


① Samen stadmaken blijft samen: voor iedereen gelijke kansen!

Zorg dat iedereen die dat wil, laagdrempelig betrokken kan blijven bij de vernieuwing. Dit kan door zichtbaar te zijn in de openbare ruimte. Door informatieavonden en buurtactiviteiten te organiseren en door mensen op straat aan te spreken. Iedere doelgroep vraagt om een andere benadering en aanpak. Maar centraal staat dat je daar heen moet gaan waar je doelgroep toch al is. Zo maak je het voor hen zo laagdrempelig mogelijk om mee te doen. Vraag mensen naar hun gedachten en mening over de vernieuwing. Zo blijf je betrokken, zichtbaar en weet je wat er speelt in de buurt.

Wijkmeester is goud waard

Als er iemand is binnen Waterweg Wonen die weet hoe je de bewoners moet bereiken, dan is het Parmy. Van Parmy hebben wij veel geleerd over hoe de wijk werkt. En van Parmy valt nog veel te leren! Zo liet zij ons in één dag kennis maken met alle netwerkjes in de buurt. Die overigens gewoon hun eigen losse netwerkjes kunnen blijven.



Stemming in de buurt

De wijkmeester voelt ook aan wat de stemming is in de buurt. In de zomer was er veel nieuwsgierigheid en was de stemming best positief. Maar nu weet bijna iedereen: het gebeurt écht. MUWI 1 wordt aangepakt. Dus nu is het spannend en er is meer scepsis over de vernieuwing. Heldere communicatie én zichtbaar blijven is de komende tijd het allerbelangrijkste. Zo blijft de informatie voor iedereen hetzelfde en minimaliseer je de 'spookverhalen'. Zie hiervoor deel 2 in dit document: "Heldere communicatie: eerlijk, consequent & regelmatig". Zorg dat je iedereen blijft bereiken en toegankelijk blijft voor vragen.



Koester de trekkers

De trekkers in de buurt zijn onmisbaar. Denk aan Jan, die de Burendag tot een echt feest voor de buurt heeft gemaakt. Aan alle wijkkanjers, die hun burens helpen. Gecoördineerd door Ron, die altijd wel een manier vindt waarop hij kan helpen. En Camien, die onverbiddelijk zo veel mogelijk burens betreft en informeert. En Havva, Kwistan en Diana die voor lekker eten zorgden en hun burens mobiliseren om te helpen tijdens activiteiten. Deze bewoners zijn zó waardevol. Ze weten de weg naar Waterweg Wonen én weten andere mensen te mobiliseren. Ook weten zij vaak de kwetsbare bewoners te bereiken die slecht aangehaakt zijn omdat ze hun post niet openen, de taal niet kunnen of de weg in de systemen niet goed kennen. Blijf deze trekkers inzetten én belonen voor hun inzet. Zorg dat je ze blijft zien en de waardering voor hun inzet toont zodat ze zich gezien voelen.

Gezinnen betrek je het beste via de kinderen

“Zorg dat er altijd iets te doen is voor de kinderen, dan komen de ouders vanzelf ook even langs”, zegt Parmy. Ze voegt toe: “maar zorg dat de activiteiten die je organiseert maximaal twee uur duren. Daarna wordt het ongezellig”. Activiteiten voor of met kinderen zijn een perfect middel om gezinnen te bereiken. Sluit daarom met de camper of andere informatie aan bij activiteiten die al georganiseerd worden.

“Ik spreek mijn buren aan en praat ze bij. Ze komen niet naar bijeenkomsten, maar ze zijn wél heel betrokken in de buurt.”

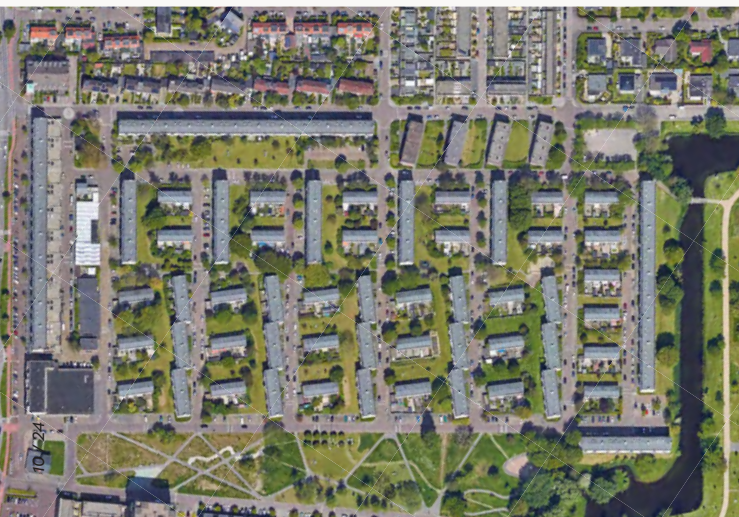
Bewoonster MUWI 1



Ouderen en ‘de middenmoot’ lezen hun post gewoon

De middenmoot leest hun post redelijk goed. De middenmoot wordt bereikt via de huis-aan-huis berichten die Waterweg Wonen verstuurd en bezoekt op hun tijd een bijeenkomst. Als ze dat nodig vinden. Afgelopen zomer zagen we een paar mensen uit deze doelgroep en tijdens de bijeenkomsten ook. Ouderen zijn zeer betrokken en bereik je via de huis-aan-huis berichten en via elkaar. Vooral de oorspronkelijke bewoners hebben veel contact en ontmoeten elkaar graag. De koffieochtenden waren voor hen een heel fijne gelegenheid om met elkaar te praten en vragen te kunnen stellen.

In deel drie “Houd het leuk en Maak MUWI nu al Mooier!” hebben we een aantal activiteiten beschreven die georganiseerd kunnen worden om alle doelgroepen te blijven bereiken.

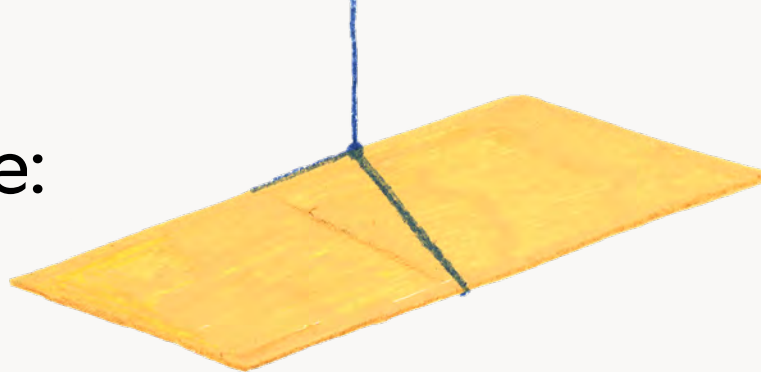


② Heldere communicatie: *eerlijk, consequent & regelmatig*

Een eerlijke communicatie zorgt voor meer vertrouwen. Ook wat je nog niet weet, kun je benoemen mét de reden waarom. Bewoners begrijpen dan waarom ze nog geen nieuws krijgen. Het allerbelangrijkste is: wees consequent in je communicatie. Iedereen die betrokken is bij het project, moet dezelfde kennis delen of kunnen verwijzen naar de plek waar de juiste kennis te halen valt. En iedere bewoner moet dezelfde boodschap krijgen. Zorg ook voor regelmatige communicatie. Ook als er geen nieuws is, hebben veel mensen graag een update.

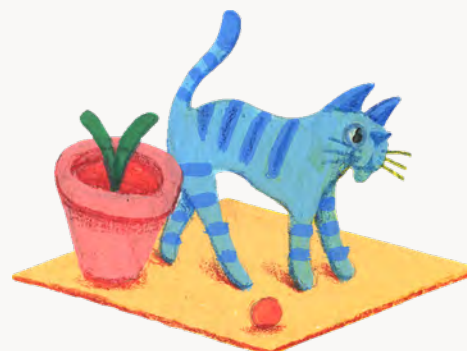
Blijf eerlijk & wees consequent

In MUWI hebben we de volgende boodschap gebruikt "MUWI vernieuwd! Een deel wordt verbouwd en een deel wordt gesloopt. Welke woningen er gesloopt of verbouwd worden, weten we nu nog niet". Hoewel we zeiden dat we het nog niet wisten, zag je dat de boodschap gedurende het proces voor vrijwel iedereen duidelijk werd. Nu groeit natuurlijk het ongeduld en komen er nu vragen over verhuisvergoedingen, over wel of niet je verbouwde huis terugbrengen naar oorspronkelijke staat etcetera. Hierop is nog geen eenduidig antwoord, maar ook daarover kun je eerlijk zijn. Zolang je maar consequent bent. Dat is nu nog niet het geval binnen het project Maak MUWI Mooier en binnen Waterweg Wonen. Gebruik (en beantwoord) de lijst met veelgestelde vragen om in ieder geval vanuit Waterweg Wonen en KAW hetzelfde antwoord te geven.



Regelmaat in de communicatie

Er zijn bewoners die het liefst alleen nieuws krijgen over de plannen en er zijn bewoners die graag tussentijds op de hoogte worden gehouden. Ook als er geen nieuws is over de plannen. Dan is er altijd wel nieuws over een activiteit of extra schoonmaak. Geef een kijkje achter de schermen met een interview met de aannemer, een wijkkanjer of de wethouder. Al deze dingen gaan over de vernieuwing van MUWI 1. Bepaal de mijlpalen in het proces om breed te informeren en maak tussentijdse nieuwsberichten via lokale media, de mail en social media voor wie het nieuws goed volgt en graag een update ontvangt.



Huis-aan-huis berichten voor mijlpalen en uitnodigingen

Het eerstvolgende huis-aan-huis bericht is een terugblik op 2022 plus een vooruitblik op 2023. Te verspreiden begin 2023. Ook alle bijeenkomsten waar bewoners aan kunnen deelnemen zijn berichten om huis-aan-huis te verspreiden. Aan het eind van 2023 verwacht men groot nieuws: wat gebeurt er met mijn huis? Ook dit is natuurlijk een mijlpaal om huis-aan-huis te verspreiden. Het helpt om voor het verzenden van dit bericht de wijkmeester en een bewoner mee te laten lezen. Zij hebben het beste gevoel voor hoe de toon ontvangen wordt op dit moment. Zorg ook dat je na dit soort berichten goed bereikbaar bent, antwoorden klaar hebt liggen en ook zichtbaar bent in de buurt. De wijkmeesters hebben dezelfde informatie nodig net als de receptie en telefonisten. En laat bijvoorbeeld een wooncoach mee gaan wanneer je met de camper de buurt in gaat.

“Laat bewoners mee-
lezen. Zij weten het
beste hoe de bood-
schap ontvangen
wordt in de buurt.”



Lokale media

In MUWI kan incidenteel gebruik gemaakt worden van Vlaardingen24. Ons advies is om dit alleen te doen bij mijlpalen. En daarnaast, voor de echt geïnteresseerden elke twee maanden een update in De Babber te plaatsen en ieder kwartaal een update in het Watermerk.

Email en social media

Om de maand of vier keer per jaar kan er een nieuwsbrief uit per mail. De berichten die geplaatst worden op lokale media kunnen per email gezonden worden aan geïnteresseerden die hun mailadres achter hebben gelaten.

Voor alle berichten geldt: Zorg dat je altijd nieuws plaatst met een herkenbaar onderwerp. Gebruik hiervoor bijvoorbeeld altijd de tekst en/of het beeldmerk “Maak MUWI Mooier”.





③ Houd het leuk en Maak MUWI nu al Mooier

Samen stadmaken is leuk! Het blijft leuk met zogenoemde 'quick wins'. Tussentijdse momenten om te vieren. Hieronder vallen buurtactiviteiten, van burendag of sportdag tot een cultureel evenement. En ook fysieke ingrepen vallen onder quick wins: van een grote schoonmaak van de buurt tot een nieuw kunstwerk. Een nieuw parkje of groenonderhoud dat net iets meer is dan anders. Het zijn de dingen waar we blij van worden. En: dit is dé manier om een sterk netwerk te bouwen in de buurt.



"Samen eten staat symbool voor een informeel gesprek op gelijke voet. Bovendien krijgen bewoners op deze manier ook waardering terug voor hun inzet: een lekkere maaltijd!"

Investeer in de tussentijd

Tussen 2023 en 2030 moet er structureel geïnvesteerd worden in het leefbaar houden van de buurt. Juist tijdens de verbouwing, want verbouwingen zijn niet leuk voor buurtbewoners en het duurt lang. Gebruik de tussentijd om aan de buurt te laten zien wat je van plan bent. Maak bijvoorbeeld alvast doorkijkjes naar hoe het er straks uit komt te zien. Investeer waar mogelijk

extra in het onderhoud van openbaar groen om tegemoet te komen aan de wensen van bewoners. En laat daarmee zien dat we MUWI 1 echt mooier gaan maken. Ook nu al. Zo bouw je aan een mooiere buurt en bovendien aan een betere relatie met bewoners. Daar heb je in de toekomst profijt van. Gebruik de tussentijd als strategie!

Blijf elkaar ontmoeten

We zijn al begonnen met allerlei leuke activiteiten en het ophalen van actuele verbeterpunten van de buurt. Wat is er wenselijk voor de komende jaren? Zorg dat je op de hoogte blijft van wat er speelt. Dat mensen elkaar blijven ontmoeten en dat Waterweg Wonen zichtbaar blijft. Laat de camper hierbij hét gezicht zijn van de wijkvernieuwing.



Activiteiten vanaf 2023

- 1 Burendag viel in de smaak en is zeker voor herhaling vatbaar.
- 2 Sluit zo veel mogelijk aan bij activiteiten die al georganiseerd worden. Ben aanwezig tijdens de seizoens middagen die Parmy organiseert. Met de camper en waar nodig met wat extra budget voor activiteiten.
- 3 Een voorbeeldwoning met informatie over de vernieuwing óf wekelijks met de camper door de buurt. Hoe dan ook: een fysieke plek waar informatie en een voorbeeldwoning te bekijken is op papier, als maquette of digitaal.
- 4 Blijf elkaar ontmoeten op de inhoud. Als er ruimte is voor participatie, organiseer dan bijeenkomsten op thema waarover mensen mee kunnen denken. En blijf altijd samen eten voorafgaand of tijdens de een bijeenkomst.

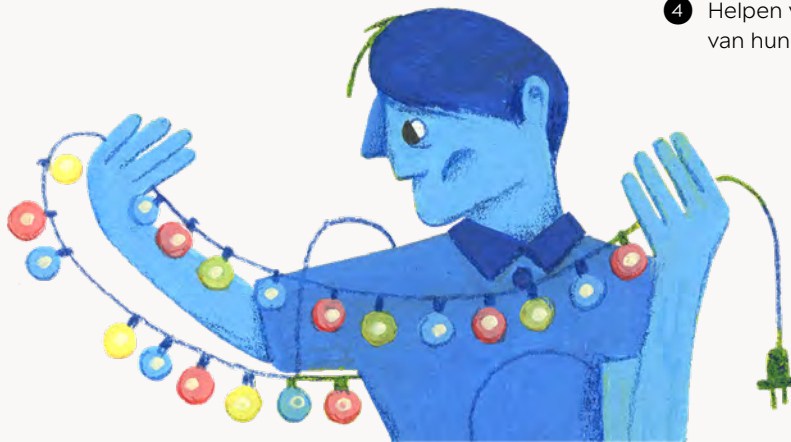
Geen werkgroep: iedereen de kans om mee te doen

Als een ding duidelijk is geworden, dan is het wel dat meningen en behoefte binnen MUWI erg uiteenlopen. We adviseren daarom open bijeenkomsten en geen werkgroep voor een select gezelschap. Een werkgroep geeft vaak geen goede representatie van de diversiteit aan buurtbewoners en hun behoeften. Ook wekt de term "werkgroep" de indruk dat er een stevige inzet van de deelnemers wordt verwacht. Dit is een drempel voor velen, vooral voor de grote middenmoot en gezinnen. Zij zijn druk, maar wel graag betrokken op een flexibele en laagdrempelige manier. Zonder verplichtingen. Met een open uitnodiging blijkt het animo vooralsnog groot in de buurt. Uiteraard vraagt dit een ander format en extra werk. Maar het levert ook een bredere opbrengst op en is daarmee de extra inzet zeker waard!



Fysieke ingrepen vanaf 2023

- 1 Extra schoonmaken van de portieken.
- 2 Extra schoonhouden van de buurt en (grof) vuil rondom vuilnisbakken.
- 3 Snoeien in blokvorm en vuil prikken voordat het gras gemaaid wordt.
- 4 Helpen van mensen bij het onderhouden van hun huis en tuin (met de wijkkanjers).



Zo wordt MUWI nu al mooier

Quick wins zijn ook zichtbaar in de openbare ruimte. Het kunnen speelobjecten of kunstobjecten zijn, maar het kan ook een kwestie zijn van extra schoonmaken of meer of groen. Naar die laatste twee is vooral vraag in MUWI 1. Dit kan ook onderdeel zijn van de strategie voor de tussentijd. Behalve dat de buurt mooier wordt, hebben deze quick wins nog een voordeel: door nu al te reageren op de wensen van bewoners, laat je zien dat je hun inbreng serieus neemt. Zo win je vertrouwen.





Huiskamer voor de buurt

Op dit moment vervult Tante Suus een soort buurtfunctie en is het het 'thuishonk' van de wijkkanjers. Het is een toegankelijke plek waar je langs kunt gaan voor een praatje en altijd de laatste nieuwtjes uit de buurt meekrijgt. Laagdrempelig en voor en door de buurt. Ron en Suus hebben aangegeven dat zij graag meer voor de buurt willen betekenen. In aanloop tot en tijdens de verbouwing kunnen zij bijvoorbeeld koffieochtenden organiseren, bingo en andere activiteiten. Dat deze huiskamerfunctie al deels vervuld wordt zien wij als een grote plus voor de buurt en het proces van de vernieuwing. Ons advies is dan ook om te kijken hoe je deze huiskamerfunctie kunt versterken tijdens de vernieuwing en in hoe je deze in de vernieuwde buurt kunt behouden.

④ Samen Stadmaken gaat voorbij de vernieuwing

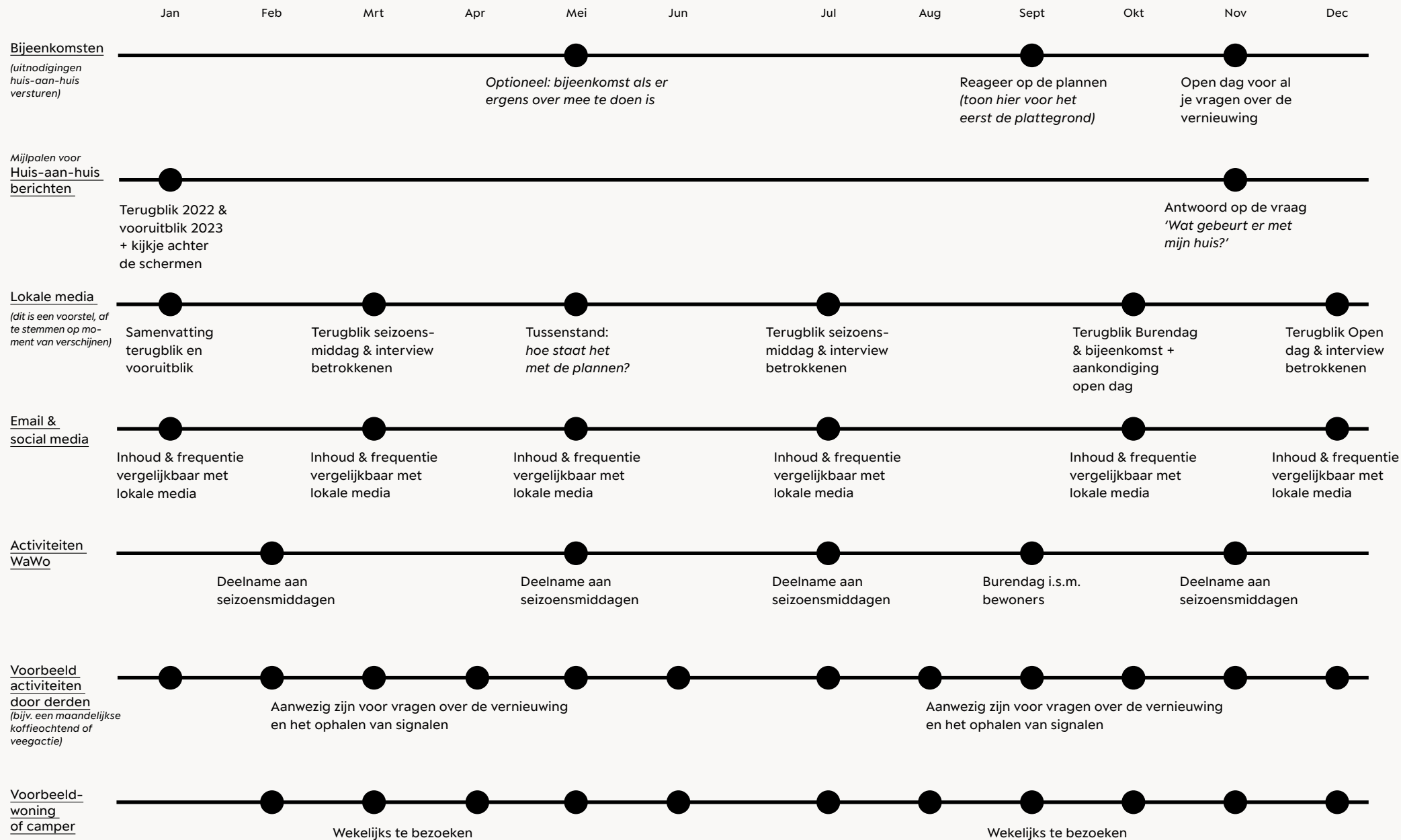
Je gezamenlijke inzet loont pas echt, als je ook in de sociale structuur iets blijvends achter kunt laten. Dit kan een netwerk zijn van buurtbewoners en ondernemers, een nieuwe horecainstallatie of een buurthuis. Verbouwingen zijn hét moment om nieuwe wensen op te halen en bestaande wensen in vervulling te laten gaan.



Wijkkanjers inzetten

Zet de wijkkanjers in tijdens de verbouwing. En als het kan, ook daarna. Zij kunnen helpen bij het extra schoonhouden van de buurt, het toevoegen en verzorgen van (openbaar) groen en bewoners ondersteunen bij het onderhouden van hun huis en tuin. Wie weet kunnen ze zelfs een lokaal inpak- en verhuisteam opzetten voor wie niet zelf kan verhuizen tijdens de vernieuwing. De wijkkanjer is ook een sleutelfiguur voor zijn of haar straat. Een mooie ambitie voor 2023 is om in iedere straat een wijkkanjer te vinden.

Voorstel voor communicatie & activiteiten





MAAK **MUWI**

MOOIER!