

Create social impact



**“Het belang van
social impact”**

INTRODUCTIE	4
CREATE SOCIAL IMPACT	6
METHODE	8
ESSENTIE	10
10 GOUDEN REGELS	23
COLOFON	37

Introductie

Beste lezer,

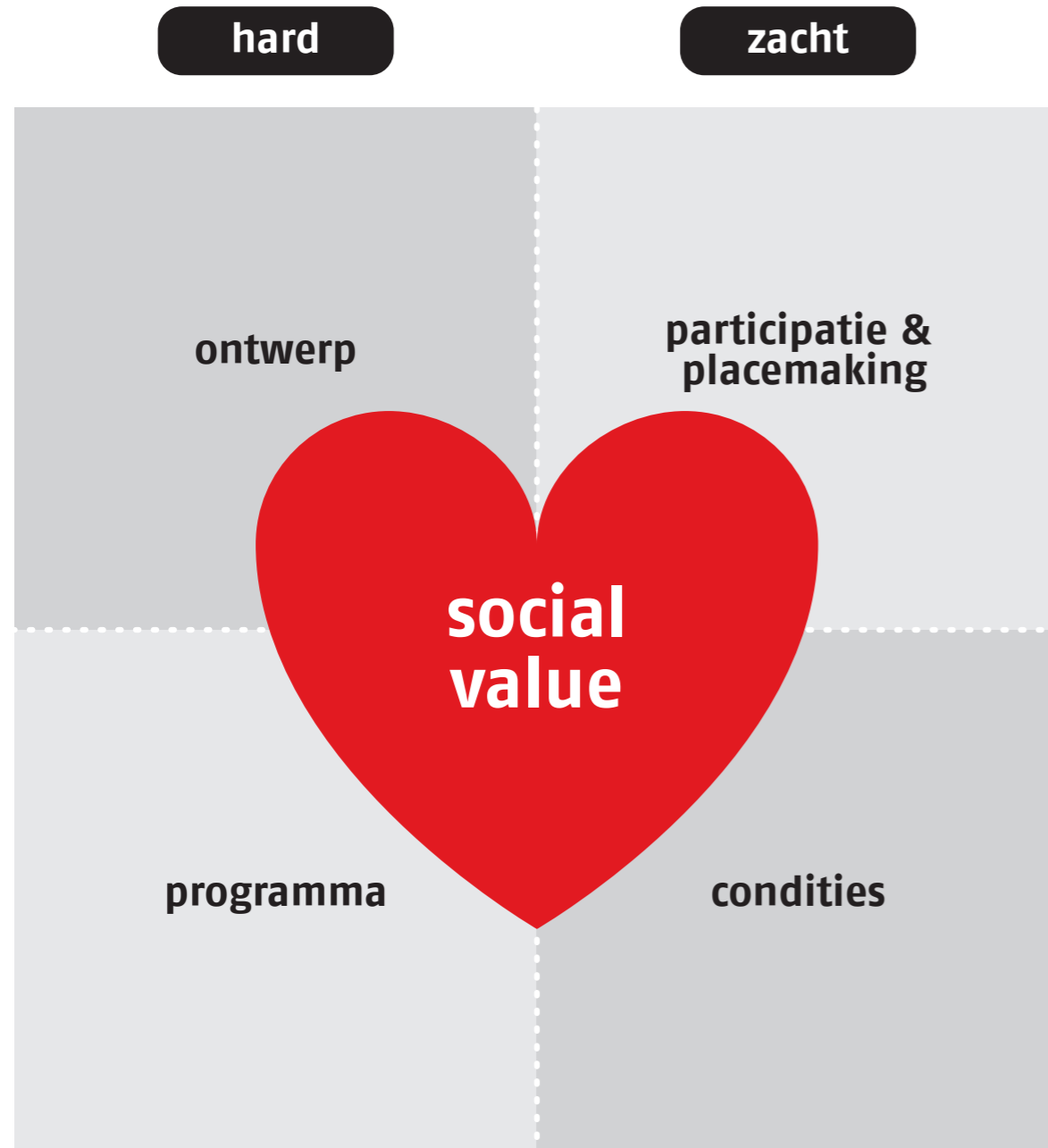
Fijne, inspirerende, gezonde en duurzame leefomgevingen maken: dat is de passie van gebiedsontwikkelaar AM. De leefomgeving is van grote invloed op het welzijn van bewoners. We vinden het daarom belangrijk om die te behouden of verbeteren, voor huidige en toekomstige generaties. We noemen dit Social Impact. Een essentieel onderdeel daarvan is sociale cohesie. We onderzochten daarom met onderzoeksbureau Veldacademie en Professor Machiel van Dorst de ruimtelijke (ontwerp)voorwaarden voor sociale cohesie. Samen analyseerden we projecten van AM en projecten in het buitenland. De resultaten van dit onderzoek staan in de publicatie 'Woningbouw als Sociale Katalysator'.

Dit 'DNA Social Impact' combineert de bevindingen uit dit onderzoek en de ervaring van AM in de praktijk. We hopen je met dit DNA te inspireren om – samen met ons – verder te bouwen aan fijne leefomgevingen.

Wie doet er met ons mee?

Ronald Huikeshoven,
Directievoorzitter AM Gebiedsontwikkeling





Create social impact

De leefomgeving is van grote invloed op het welzijn van bewoners. Daarom vinden we het belangrijk om die te behouden of verbeteren, voor huidige en toekomstige generaties. We noemen dit *Social Impact*. Maar hoe kunnen we deze social impact toevoegen, behouden en borgen? Vaak splitst men de harde en zachte kanten daarvan. De harde benadering gaat over de fysieke ingrepen. Bijvoorbeeld voorzieningen die bijdragen aan welzijn: duurzame woningen, passende infrastructuur en een ontmoetingsruimte. De zachte benadering kijkt juist naar het effect van die voorzieningen op het welzijn. Bij de 'harde' benadering wordt de verbetering van de fysieke omgeving als **einddoel** gezien; de zachte benadering ziet de fysieke omgeving als **middel** om menselijk welzijn te bereiken. In de Nederlandse praktijk wordt juist die zachte benadering vaak onvoldoende toegepast.

Dat kan anders! Bij AM kiezen we voor een integrale aanpak. Per opgave bepalen we de sociale doelstellingen en kijken we naar zowel de harde als de zachte kant van *Social Impact*.

Harde kant

Ontwerp: het ontwerp bevordert sociale cohesie. Er is een optimale balans tussen privé- en openbaar terrein en hoe die in elkaar overlopen, zodat mensen kunnen kiezen voor interactie of anonimiteit.
Programma (fysiek): er is een goed (gemengd) woonprogramma en er zijn passende voorzieningen, zoals een café, buurthuis of skatebaan. Zo hebben bewoners plek voor contact met nieuwe mensen en om gelijkgestemden te ontmoeten.

Zachte kant

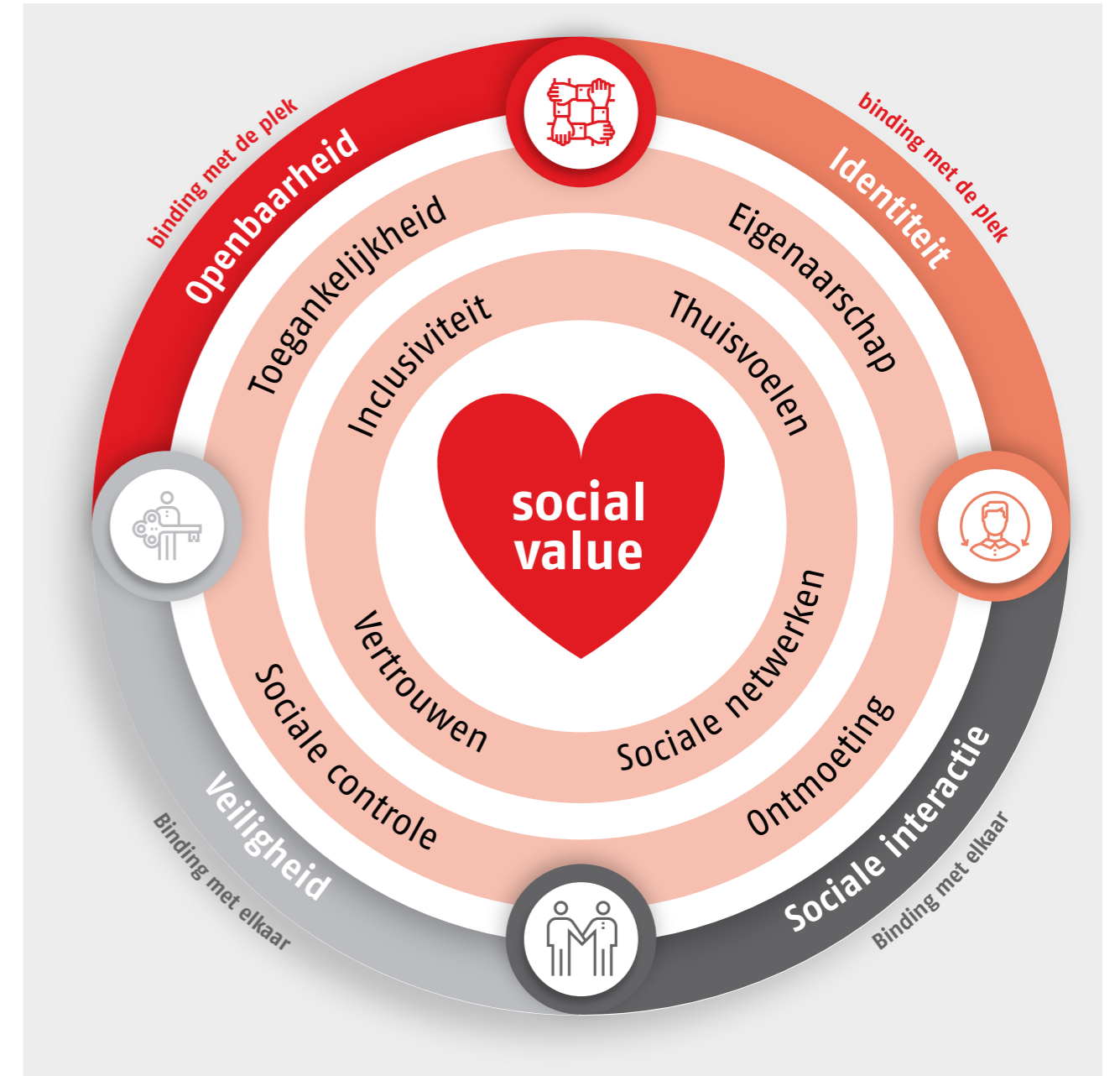
Participatie: de gebruikers van een gebied hebben eigenaarschap over hun omgeving.
Placemaking: een gebied is vanaf het eerste moment een plek van betekenis.
Ondersteunende condities: contact tussen bewoners wordt gefaciliteerd, via bijvoorbeeld het organiseren van een beheervereniging of een bewonersapp.

Methode

Sociale cohesie is een cruciaal onderdeel voor het welzijn van gebruikers in een gebied. Wanneer men het over sociale cohesie heeft, wordt vaak gesproken over 'ontmoeting'. Maar de mogelijkheid om interactie te vermijden is net zo belangrijk. Het gaat over de dynamiek tussen samenzijn en de mogelijkheid om je daaruit zonder problemen terug kunnen trekken.

Het onderzoek 'woningbouw als sociale katalysator', dat AM samen met onderzoeksbureau Veldacademie heeft uitgevoerd, onderscheidt vier essenties voor sociale cohesie: **Openbaarheid**, **Identiteit**, **Sociale Interactie** en **Veiligheid**. *Openbaarheid* en *Identiteit* zijn de essenties die gaan over de binding met de plek. De essenties *Veiligheid* en *Sociale Interactie* gaan over de binding met elkaar.

Elke essentie bestaat uit twee waarden.



ESSENTIES

binding met de plek



openbaarheid **Toegankelijkheid**



identiteit **Eigenaarschap**



openbaarheid **Inclusiviteit**



identiteit **Thuisgevoel**

1. Openbaarheid

**De mate van openbaarheid steunt op twee waarden:
toegankelijkheid en inclusiviteit**

Toegankelijkheid

Toegankelijkheid gaat over voorzieningen of plekken die te gebruiken zijn zonder belemmeringen of barrières. Een toegankelijke voorziening is fysiek bereikbaar, zichtbaar en makkelijk vindbaar voor iedereen. Openheid en transparantie spelen daarbij een belangrijke rol. Naast fysieke kenmerken is ook de mentale laagdrempeligheid van belang. Een plek moet uitnodigend, veilig en verwelkomend aanvoelen.

Inclusiviteit

Een inclusieve plek staat zowel ruimtelijk als sociaal open voor een diversiteit van gebruikers. Jong en oud, bestaand en nieuw. Er is ruimte voor onderlinge verschillen: iedereen is gelijkwaardig, zonder daarbij de eigen identiteit te hoeven verliezen. Inclusiviteit gaat ook over het gevoel dat mensen krijgen op een plek en van andere mensen: iedereen hoort erbij en doet mee naar eigen behoefte.





2. Identiteit

**Identiteit wordt bepaald door twee waarden:
Eigenaarschap en thuisvoelen**

Eigenaarschap

Lokaal eigenaarschap gaat voornamelijk over plaatselijke bewoners, ondernemers en organisaties die ervaren collectief eigendom te hebben: het gevoel dat een plek van hen is. Zeggenschap in zowel het ontwikkelproces als het gebruik zorgt ervoor dat voorzieningen en plekken worden omarmd en toegeëigend. Gebruikers zijn trots, en nemen verantwoordelijkheid voor de eigen omgeving en durven elkaar aan te spreken op (on)gewenst gedrag.

Thuisvoelen

De waarde thuisvoelen gaat over het hebben van een 'eigen' plek. Dat iedereen een plek of omgeving heeft waar hij zich vertrouwd en veilig voelt, en zichzelf kan en durft te zijn samen met mede bewoners of medegebruikers. Het is een plek, ruimtelijk én sociaal, die bij de gebruiker past, waar deze trots op kan zijn en zich verantwoordelijk voor voelt of in wil investeren. Thuisvoelen draagt bij aan ontspanning en geeft ruimte voor persoonlijke ontwikkeling.

ESSENTIES

binding met de elkaar



veiligheid **Sociale controle**



sociale interactie **Ontmoeting**



veiligheid **Wederzijds vertrouwen**



sociale interactie **Sociale netwerken**

1. Veiligheid

Veiligheid steunt op twee waarden: sociale controle en wederzijds vertrouwen.

Sociale controle

Sociale controle gaat over subjectieve veiligheid: dat men zich beschermd en prettig voelt in de openbare en gemeenschappelijke ruimtes. Een leesbare en overzichtelijke inrichting en duidelijke gedragscodes beperken ongewenst gedrag en maken het mogelijk elkaar hierop aan te spreken. Teveel sociale controle kan juist een tegenovergesteld, verstikkend effect hebben.

Wederzijds vertrouwen

Het vertrouwen tussen diverse gebruikers of bewoners, zowel binnen een doelgroep als ook tussen verschillende doelgroepen, leidt tot een gevoel van veiligheid, saamhorigheid, zelfbeschikking en persoonlijke vrijheid. Men voelt zich gehoord, en dat ondersteunt vervolgens het vertrouwen dat betrokkenen hebben in de betrokken organisaties, zoals bijvoorbeeld overheden.





2. Sociale interactie

Sociale interactie steunt op twee waarden: ontmoeting en sociale netwerken.

Ontmoeting

Betekenisvolle ontmoetingen gaat over de interactie met anderen, leidend tot herkenning of wederzijds begrip. Nieuwe kennismakingen, door elkaar (toevallig) tegen te komen of door samen activiteiten uit te voeren, zijn de basis van een gevoel van saamhorigheid of zelfs vriendschappen of samenwerkingen.

Sociale netwerken

Deze waarde beschrijft de aanwezige verbindingen tussen bewoners, bezoekers en belanghebbenden in een wijk of rondom een voorziening. Het sociale aspect kan een doel op zich zijn, maar sociale netwerken dragen ook bij aan een veerkrachtige gemeenschap. Betrokkenen versterken elkaar door samen te werken en van elkaar te leren.

Een optimale balans tussen de essenties

De definities van sommige van de genoemde essenties en waarden lijken elkaar tegen te spreken. Want maakt het toe-eigenen van ruimte lijkt die minder inclusief te maken, en het stimuleren van openbare toegankelijkheid kan een thuisgevoel voor anderen verhinderen. Maar juist die tegenstellingen bevestigen dat het geen op zichzelf staande doelen zijn, maar een netwerk: ze vormen een samenhangend geheel. Zo is sociale interactie wenselijk, zolang óók voldoende veiligheid en privacy kunnen worden gewaarborgd. En een open en toegankelijke woonomgeving is wenselijk, als men tegelijkertijd óók voldoende eigenaarschap ervaart. De balans tussen de behoefte aan interactie en openbaarheid enerzijds, en veiligheid en identiteit anderzijds, luistert nauw. Een verkeerde balans kan negatieve gevolgen hebben voor de sociale cohesie.

10 gouden regels

1 Participatie leidt tot eigenaarschap

2 Placemaking geeft betekenis aan een plek

3 Wees bereikbaar, zet in op communitybuilding

4 Vind de optimale programmamix

5 Borg vrijheid én privacy

6 Investeer in sociale structuren of relaties

7 Denk vanuit het individu in plaats van het collectief

8 Ontwerp voor ontmoeting

9 Duidelijkheid is vriendelijkheid

10 Je thuis voelen?
Cluster in kleinere eenheden

1

Participatie leidt tot eigenaarschap

Elke ontwikkeling starten we met participatie. Actief leggen we contact met de stakeholders van de plek en samen met hen gaan we op zoek naar de bestaande kracht van een gebied, kijkend naar talloze onderwerpen. Samen met de stakeholders bepalen we het DNA van het gebied. Het DNA bestaat uit een aantal essenties die de ontwikkeling van het gebied vatten, die we vervolgens vertalen naar '10 gouden spelregels'. Het DNA vormt de basis voor iedereen die aan de ontwikkeling werkt. Door het DNA in alle facetten van het proces toe te passen, kunnen we de essentie van het project tot oplevering vasthouden en worden beloftes nagekomen. Practice what you preach!

2

Placemaking geeft betekenis aan een plek

Placemaking is een belangrijk onderdeel van de positionering van een plek. We doen dit altijd in participatie met gebruikers voor wie de plek van betekenis is óf wordt. Zij zetten hun kennis, talent en drive in om tijdens de ontwikkel- en bouwtijd de plek zo goed mogelijk te benutten. Goede placemaking trekt toekomstige gebruikers naar het gebied. En door hen ook te laten deelnemen in het participatieproces, ontwikkelen we gedragen initiatieven die bijdragen aan de signatuur en het (uiteindelijke) gebruik van het project.

3

Wees bereikbaar, zet in op communitybuilding

Om stakeholders gedurende de ontwikkeling goed te informeren en om als ontwikkelteam benaderbaar en bereikbaar te zijn, stellen we een communitymanager aan. Deze persoon woont vlakbij de locatie en vormt zo de oren en ogen van de ontwikkeling. Zijn of haar hoofdtak is het creëren en beheren van de online community en het genereren van bekendheid, door het delen van content op social media en de portal/website van het project. De vragen die mensen via de website stellen, beantwoordt de communitymanager binnen enkele dagen en hij of zij informeert het projectteam over wat er speelt in de omgeving.

4

Vind de optimale programmamix

De gestelde sociale doelen zijn leidend voor het programma. In sommige projecten is betaalbaarheid essentieel, in andere ontwikkelingen differentiatie, en soms is het juist nodig te kijken naar een mix van functies, zoals bijvoorbeeld in een innovatiekwartier, waar een wisselwerking tussen onderwijs, cultuur, werken en wonen nodig is. We kijken welke functies nodig zijn, hoe gebruikers verschillende programmaonderdelen gedurende de dag gebruiken en in welke mate er interactie tussen groepen ontstaat.

5

Borg vrijheid én privacy

Sociale cohesie is essentieel voor een fijne leefomgeving. Het gaat over interactie tussen mensen, waarbij de mogelijkheid om die interactie te vermijden net zo belangrijk is. Het gaat daarbij niet zozeer over alleen zijn, maar juist over de dynamiek tussen het groepsgevoel en je daaruit kunnen terugtrekken zonder daarop te worden aangesproken. Keuzevrijheid is voor sociale cohesie belangrijk, zowel in ruimtelijke als in sociale zin.

6

Investeer in sociale structuren of relaties

Voorzien in sociale cohesie betekent niet dat bewoners alles samen hoeven te doen, of dat alles een gezamenlijke verantwoordelijkheid is. Mensen geven vaak de voorkeur aan oppervlakkige sociale netwerken in hun directe woonomgeving. Dit biedt een veilige omgeving waar bewoners hun eigen ding kunnen doen, zonder op de vingers te worden gekeken. Die vrijheid is van belang. Wanneer interactie op een verplichting lijkt, gaat men het uit de weg. En dat werkt anonimiteit in de hand.

7

Denk vanuit het individu in plaats van het collectief

Het is belangrijk om gedeelde ruimtes te benaderen vanuit de individuele gebruikers, in plaats van het collectief. Iedere bewoner heeft zijn of haar eigen, persoonlijke perceptie van een plek. Inzicht in deze verschillen helpt bij het bedenken hoe een gebruiker die zal gebruiken. Ook de afstand van de eigen woning tot een plek is bepalend voor hoe een bewoner die ervaart. Zo zijn er in complexe woongebouwen verschillen in afstand tussen woningen en de gedeelde ruimten. Een risico is dat de bewoners die het dichtstbij wonen, zich een bepaalde plek toe-eigenen, terwijl andere bewoners die eerder als publieke ruimte zullen beschouwen. Dat kan leiden tot verwarring, een onveilig gevoel of zelfs een conflict.

8

Ontwerp voor ontmoeting

Om tot interactie te komen, is het belangrijk dat een collectieve of openbare ruimte is verdeeld in verschillende zones met verschillende functies. Wanneer een ruimte alleen verkeersruimte is, werkt dat niet als ontmoetingsplek. Maar wanneer de ruimte alleen een verblijfsplek is, wordt interactie afgedwongen. Het combineren van zones voor zowel verblijf als verkeer geeft de gebruiker de keuze of deze passant wil zijn, of wil deelnemen aan interactie. Dit wordt vergemakkelijkt als de verkeersruimte een doorlopende route is, zodat de gebruiker alvorens te beslissen nog een keer langs kan wandelen.

9

Duidelijkheid is vriendelijkheid

Om controle te hebben over de mate van sociale interactie is een fysieke omgeving nodig waar een verschillende mate van openbaarheid aanwezig is, die met een heldere zonering wordt aangeduid. Zo is een gebruiker zich er bewust van als hij of zij het 'territorium' van anderen binnenkomt. Deze overgangen hoeven niet altijd zacht te zijn: een poort of hek kan zonering heel goed duidelijk maken, ook als die niet op slot zit. De leesbaarheid van de zonering is bepalend voor het gevoel van eigenaarschap van bewoners. Het moet voor iedereen leesbaar zijn in welke mate hij of zij eigenaar is van een bepaalde zone.

10

Je thuis voelen? Cluster in kleinere eenheden

Het aantal woningen in een project is bepalend voor de mate van anonimiteit en de mogelijkheid tot controle. Wanneer veel woningen een collectieve ruimte delen, is het voor bewoners lastig te bepalen welke gebruiker ook medebewoner is. Dit verhindert dat gemeenschappelijkheid onder de bewoners kan ontstaan. In grotere projecten kan het clusteren van woningen in kleinere sociale eenheden uitkomst bieden. Wanneer die eenheden ruimte delen, ontstaan verschillende schalen met andere vormen van interactie binnen een project. De maat en schaal van deze gedeelde ruimten moeten passen bij de grootte van de sociale eenheid.



Tot slot

Het DNA-boekje is een comfort document. Het is een middel om kwalitatieve afspraken te borgen in de planprocessen. Het houdt de partijen scherp gedurende het gehele ontwikkeltraject. We gaan graag met u in gesprek om in uw buurt sociale impact te realiseren.

Dit boekje is samengesteld door:

Contactpersonen

Anneke Jongerius

Placemaker

AM Gebiedsontwikkeling

anneke.jongerius@am.nl

Dylhan Groenendijk

Placemaking – Socioloog

AM Gebiedsontwikkeling

dylhan.groenendijk@am.nl

AM bv

Ptolemaeuslaan 80

Postbus 4052

3502 HB Utrecht

+31 30 6097222

AM



Inspiring Space

AM.nl