

SPACE-S

klantgestuurde nieuwbouw op de vierkante meter



12N _ urban matters

Create your own SPACE-S

‘Wat zou jij hier bouwen, op Strijp-S? Welk programma? Welke vorm? We hebben berekend dat er ongeveer 400 woningen zouden kunnen komen. Maar hoe en wat?’

Met deze vraag kwam Woonbedrijf in 2012 naar 12N Urban Matters. Een oproep om mee te denken over wonen op Strijp-S. Een braakliggend terrein op Eindhoven's grootste transformatiegebied. Waar voormalige Philipsfabrieken en kantoorpanden herdoopt worden tot het culturele hart van Eindhoven.

Het was een vraag die iedere ontwerper wel wil krijgen. Maar ook een vraag die knaagt aan het geweten: ik had altijd beweerd dat bij grote ontwikkelingen de ontwerper heel terughoudend moet zijn. Te veel Nederlandse locaties en landschappen zijn verpest door eenvormigheid, door te veel te bouwen in eenzelfde stijl en tijd. En nu ging ik...?

Een tweede vraag diende zich al snel op: weet ik wel goed wat bewoners willen? Een huis met een tuintje? Een penthouse boven de stad? En wat nog meer? En wat als je dat niet kunt betalen? Is het niet gedifferentieerder dan dat?

Mijn antwoord aan de corporatie was daarom: we moeten toekomstige bewoners vragen wat ze willen, hoe ze willen wonen. Dat doen

we in bestaande buurten. Dat kunnen we in nieuwbouw ook doen. Mijn voorstel dus: 12N wil graag hiervoor het proces ontwerpen, en niet het gebouw. Met kennis van stedenbouwkundig en architectonisch ontwerp.

Het leidde tot heel veel leerzame momenten. Over ontwerpen. Over theorie en praktijk van betrokkenheid. Over veranderingen in organisaties. Maar vooral over wonen. Dat het niet alleen over een goede plattegrond gaat, maar over wonen in de brede betekenis: over burens, over huren, over veiligheid en over gezamenlijkheid, over binnen en buiten.

Ik gun iedere bewoner, iedere ontwerper opdrachtgever een proces als dit. Het is en was goud waard.

In dit boekje geef ik via beelden en citaten een overzicht van uitgangspunten, keuzes en werkwijzen, aan de hand van volgende thema's:

- Waarom co-creatie?
- Communicatie
- Ontwerp
- Community

Fulco Treffers



12N _ urban matters

Met dank aan alle bewoners en de collega's van Woonbedrijf, Stam & De Koning, Urhahn Urban Design, Inbo, Rutger Büch en Stefan Herwich.

waarom co-creatie?





“... de overtuiging dat een ontwerp beter wordt wanneer je zoveel mogelijk eindgebruikers betreft...”



“Door heel open en nabij met elkaar in gesprek te zijn, is de houding niet: ‘u vraagt, wij draaien’ maar verplaatst iedereen zich echt in de ander.”



“We weten eigenlijk niet goed wat mensen beweegt. Bij een eerder bouwproject op een toplocatie in Eindhoven was een bewoner die kon kiezen uit twee woningen. Centrum van Eindhoven, of de rand van een dorp in Brabant. Het maakte hem nauwelijks uit, als het maar nieuwbouw was.

Voor SPACE-S zijn we vooral op zoek naar mensen die heel bewust voor deze plek gaan, met deze sfeer en deze woonkwaliteiten.



“Ik heb al die beslissingen mogen maken over mijn eigen woning, net als mensen dat bij koophuizen doen. Zo geweldig! Maar je houdt natuurlijk ook rekening met de corporatie die na mij de woning ook weer moet kunnen verhuren.”



ladder van betrokkenheid:

inzet: zelf (mee) uitvoeren

invloed: (mee) beslissen

inspiratie: (mee) denken

“Betrokkenheid van bewoners is en was kernbelang bij SPACE-S. Als je werkelijk betrokken bent maak je de beste en meest nauwkeurige keuzes. We hebben er alles aan gedaan om de betrokkenheid te stimuleren.

Naast gezond verstand en een goed gevoel werd ook theoretische kennis hiervoor ingezet. Bij alle afwegingen in onderwerpen, bijeenkomsten en werkvormen stelden we ons de vraag wat dit betekende voor de zogenaamde ladder van betrokkenheid.“

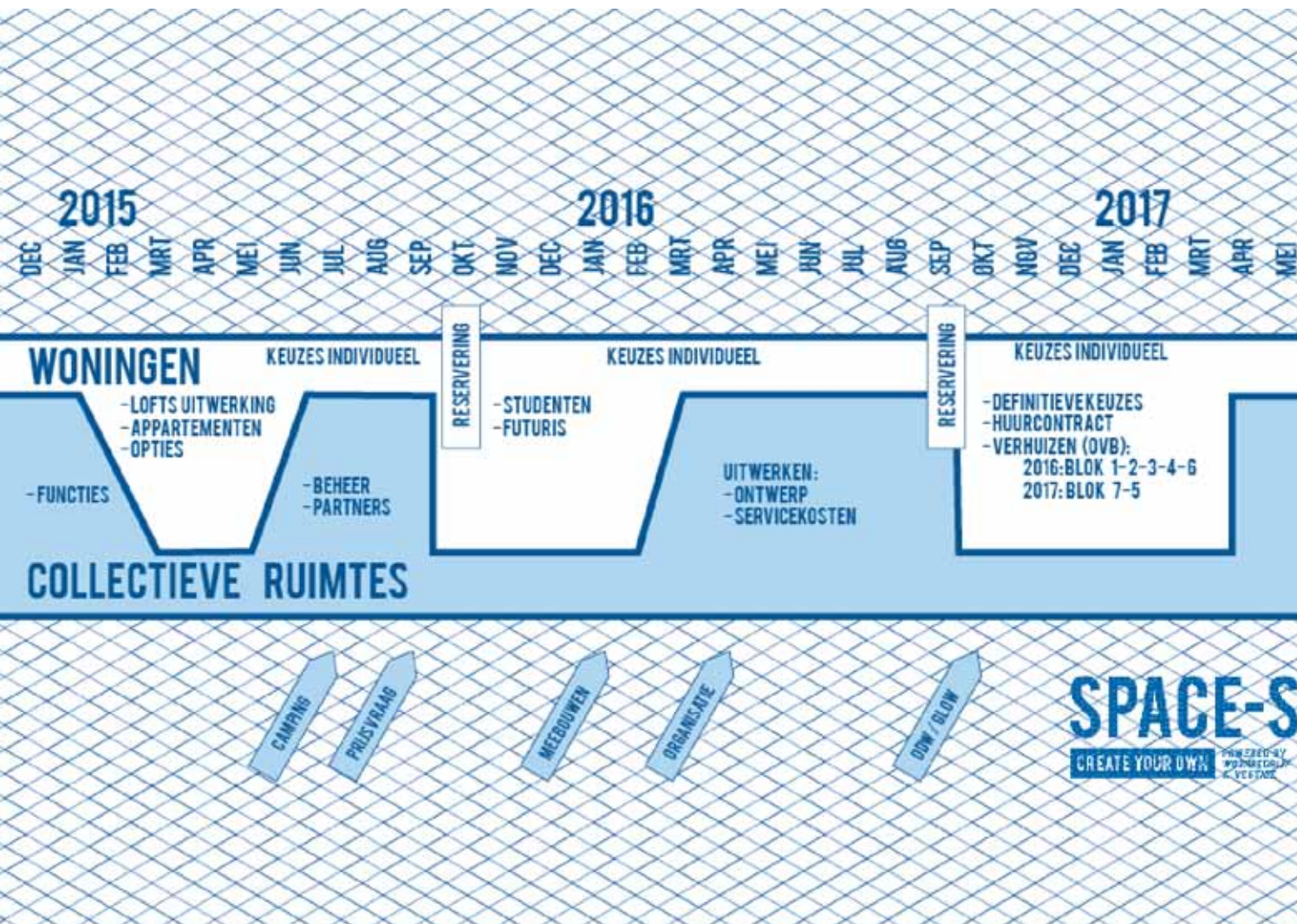


“Bewoners die betrokken zijn en meehelpen willen wel een kans maken op een woning en niet ingehaald worden door een loting- of wachtlijst-systeem.

Betrokken bewoners konden punten verdienen door aanwezig te zijn bij bijeenkomsten, te helpen voorbereiden, discussies te starten op facebook, etc. Het puntensysteem dat daarbij hoorde heeft de naam ‘matspunten’ gekregen. Een knipoog naar de andere werkwijze. Maar ook de naam van de 500e facebookfan van SPACE-S.”



“Zonder de inbreng van de bewoners was het ontwerp niet zo sterk geweest. De grote groep betrokkenen voelt feilloos aan wanneer het nog niet goed is. Het is aan de aanwezige ‘professionals’ om dat op te pikken en er ook iets mee te willen doen.”



“Vooraf was iedereen heel bang dat het eindeloos lang zou duren. Dat hoorden we van zowel de directie als van de bewoners. De belangen liggen daarin dus helemaal niet uiteen, en daar kun je dan ook prima op sturen.

Datzelfde gold voor de prijs: niemand was gebaat bij hoge ontwikkelkosten.”



“Medewerkers van de corporatie vonden het echt niet allemaal gemakkelijk om mee te werken.

De gesprekken met bewoners inspireerden en overtuigden om op deze manier door te werken.”



“Als er iets is dat me is opgevallen, dan is het dat bewoners niet alleen maar kijken naar de plattegrond en de plek, maar naar het gehele plaatje van een woning, of beter gezegd: van ‘wonen’.

Heel veel mensen willen graag meedenken en de handen uit de mouwen steken over de samenhang in de buurt, de relatie met de omgeving, de toewijzing van woningen, de afstemming over zorgwoningen, het beheer in de buurt.”

REGULIER

HUIS

>

BEWONER

>

BEHEER



SPACE-S

BEWONERS

>

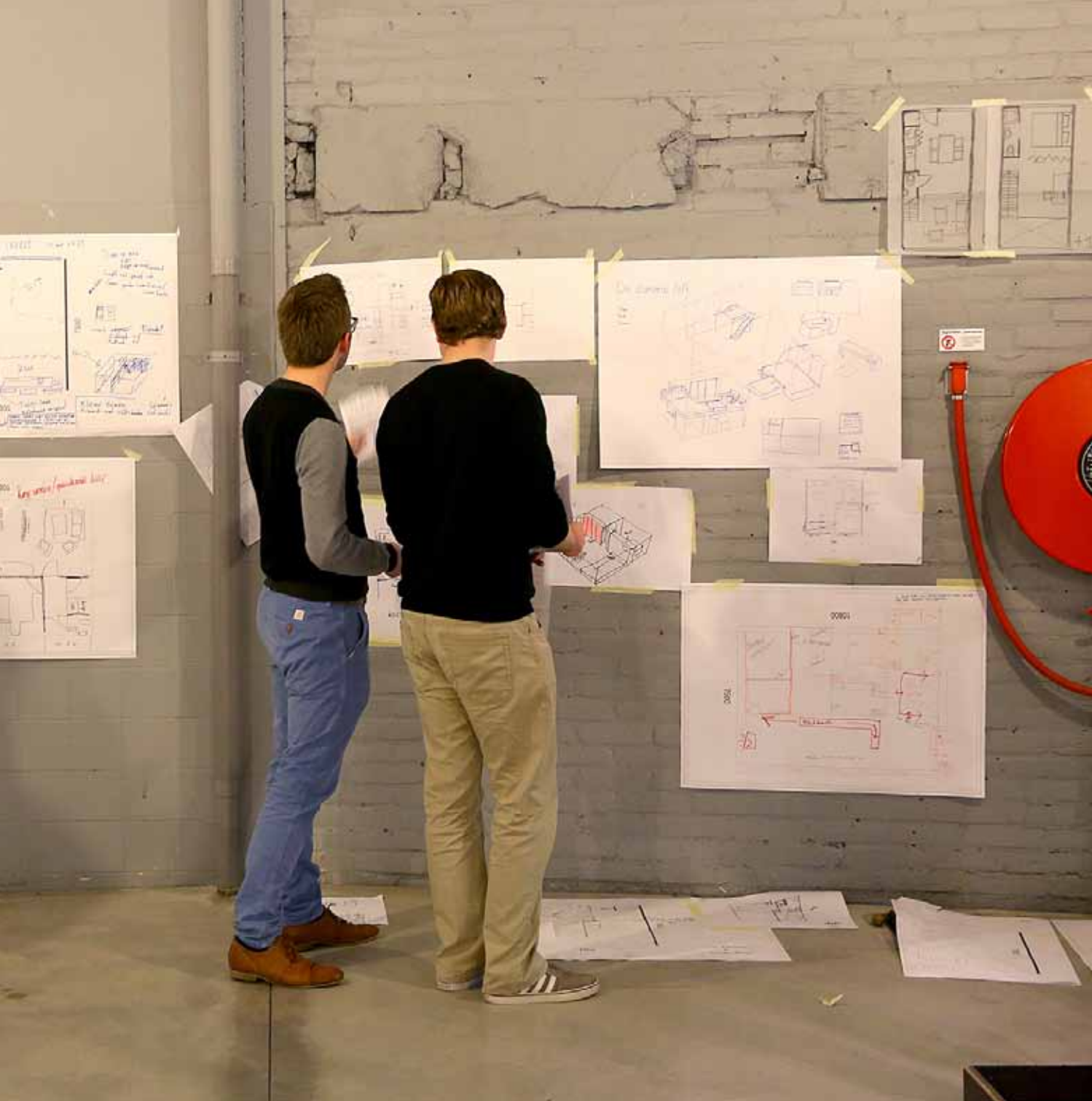
BEHEER

>

HUIS



“Meestal maken we een gebouw, zoeken we bewoners, en gaan we het beheren. Bij SPACE-S zochten we eerst bewoners, ontstond er een community die nadacht over beheer en hun woning.”



“Elke anderhalf á twee maanden wordt al het werk verzameld dat online en offline is verricht door bewoners en medewerkers en adviseurs van Woonbedrijf.

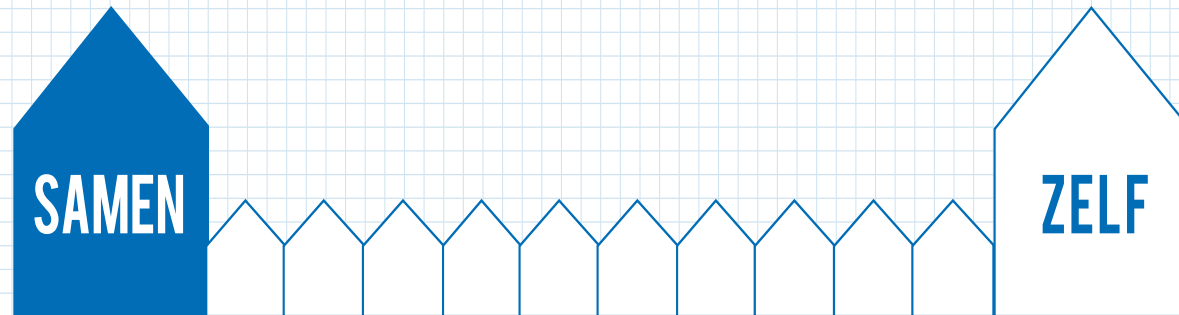
Per thema worden keuzes voorgelegd in een gezamenlijke bijeenkomst. Wie aanwezig is heeft een stem.

Bewoners bepalen ook waarover ze in de komende fasen over mee willen denken en beslissen.”

SPACE-S

CREATE YOUR OWN

POWERED BY
WOONBEDRIJF
& VESTIDE



HET DNA VAN SPACE-S IS MÉÉR DAN WONEN

“Juist die zaken die normaal gesproken tegenover elkaar staan, zoals bijvoorbeeld groen en stedelijk, zien we bij SPACE-S verbonden: omdat het zo hoogstedelijk is, moet het dus vanzelfsprekend ook heel groen zijn!”

“Het DNA van SPACE-S zie je nu terug in keuzes in woonvorm, ontwerp en beheervorm.

Over twintig jaar zul je het DNA nog steeds herkennen en is het de basis voor afwegingen en keuzes.”



“Elke fase, elk thema, elk vraagstuk vraagt om een andere werkvorm.”



“Bewoners zijn meer en meer zelf de bijeenkomsten gaan organiseren en de inhoud ervan gaan bepalen. Een groot gedeelte van de bewoners is actief in een van de ‘workspaces’, zoals de werkgroepen genoemd worden.”



“Het is een kunst om soms wel 125 bewoners op één avond beslissingen te laten nemen. De ruimte moet geschikt zijn, de mee-gebrachte materialen moeten leesbaar zijn, en vooral: de discussie en de sfeer moeten goed zijn, ook als je soms iets met zijn allen moet bespreken.”



“Tijdens de diverse excursies over vormgeving en beheer werd de grens tussen bewoners en ‘professionals’ nog vager. Je hebt de tijd om heel veel zaken te bespreken, formeel en informeel.”



“Bijzonder om te zien dat iedereen alle ruimte krijgt om mee te denken, maar dat er ook gekozen wordt, dat er richting bepaald wordt. En daarna komen we daar ook niet meer op terug.”



“Zolang je maar vragen blijft stellen. Nooit ervan uitgaan dat het antwoord al bekend is. Dat geeft vaak nieuwe inzichten en accenten, en het vergroot de betrokkenheid van bewoners.”



“We kenden al snel de talenten van de bewoners. Bij SPACE-S bleek een van de bewoners een 3D-model in een virtuele game-omgeving te kunnen plaatsen. De ervaring van een ruimtelijk ontwerp was nog nooit zo sterk.”

ONLINE IN GESPREK

Opdracht
naal gesproken realiseren we gebouwen en daarna
hult de wachtlijst welke bewoners hun intrede mogen
en. Om een nieuwbouwproject te realiseren vanuit de
twens wil je eerst weten wie die klant is. Hoe kun je een
community op bouwen?

Opbrengst
opbrengst kun je op verschillende momenten meten. Bij de
levering van dit boek hebben we op Facebook 4.030 vrienden. Maar veel belangrijker is dat
we een platform hebben waarop we snel informatie kunnen delen en wensen oplossen.

De aanpak
om een beweging (onze kant op) te creëren, leek de inzet van social media een logische keuze.
Het is bereikbaar voor een hele grote groep en makkelijk om dingen met elkaar te delen en
reageren. Zoals foto's met je woondroom, maar ook om weer andere mensen te verleiden
mee te gaan doen. Zo hebben we Facebook als 'kloppend hart' ingezet. Als basis om met elkaar
dan ook maar te organiseren, in dialoog te kunnen gaan. Dus noodzakelijk om steeds meer
beelden te werken.



Toepassing:

- In gesprek komen
- 50 en meer bewoners
- Online
- Geen budget
- ca. 10 uur/week

De praktijk

In het begin zijn we gestart met een woondroom.
je eigen woondroom met ons waarmaken.
te maken en te delen op Facebook. Prioriteit
te krijgen op onze Facebookpagina. Je tukt in
dat we steeds foto's en video's maakten
beleving ontstaat toch sneller 'daar wil ik
wonen'.

voor het bouwen van circa 400 woningen
Toen we de 500 hadden bereikt, besloot
maar zeker ook over de kwaliteit van
een potentiële bewoner, levert aan
Week (nr. 3) en de Matslijst (nr. 17)
actief deelnemen.

Een Facebookpagina starten voor
foto's er op plaatsen. Het werken
doen. Reageren op posts gebeurt
toonzetting is ook informeler dan
gemaakt.

Leren uit de praktijk

Natuurlijk hadden we veel uit
ontwikkelen? Het helpt om ar
neer te zetten en de meerwa
uit waarin de manager Woon
bewoner ook serieus genom

Facebook is niet alles. Het
niet op Facebook zitten, ni
hebben. Waar alles duidel
tenag te vinden, verslager

SPACE-S

SPACE-S

CREATE YOUR OWN

POWERED BY
WOONBEDRIJF
& VESTIDE

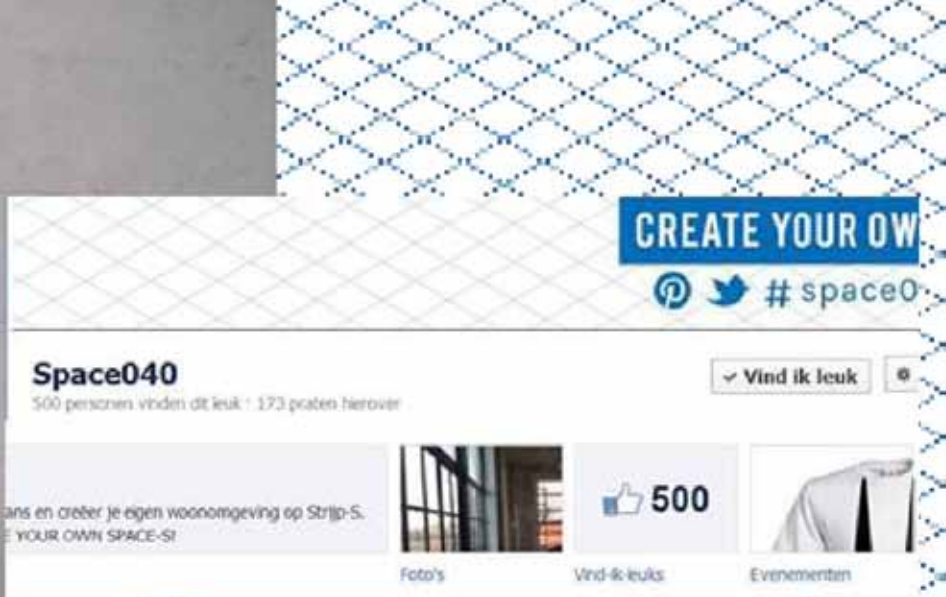
WIJ CREËREN ONZE EIGEN
WOONOMGEVING OP STRIJP-S.
DENK MET ONS MEE
OVER ONZE SPACE-S!



464 LIKES
APRIL 2017

communicatie

WWW.SPACE-S.NL   #  space040



“Zonder Facebook hadden we nooit zo snel zo veel bereik kunnen hebben. Inhoudelijke discussies werden als een olievlek verspreid.”



“Ik vind het moeilijk om te zeggen wat ik belangrijk vind aan wonen, maar ik kan wel heel eenvoudig beelden zoeken die dat uitleggen.”



“De eerste beelden en teksten bekeken we samen op een steenkoude avond, op de toekomstige woonlocatie. Dat was eigenlijk wel een heel bijzonder moment. Inmiddels zijn we een paar jaar later en kun je de meest populaire beelden uit die tijd nog terugzien in het resultaat.”

PAK JE KANS EN CREEER JE EIGEN
WOONOMGEVING OP STRIJP-S.
DENK MEE, PRAAT MEE EN
CREATE YOUR OWN SPACE-S!

SPACE-S

CREATE YOUR OWN

POWERED BY
WOONBEDRIJF
& VESTIDE



WAT ZIJN JOUW
WOONWENSEN?

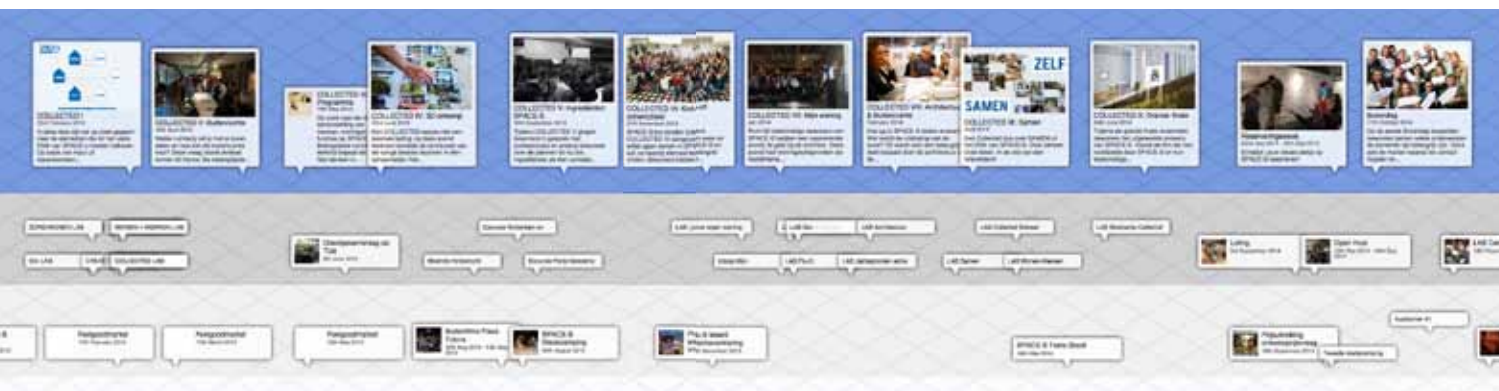


MAAK
FOTO'S !

POST ZE OP:



“Iedereen kan meedoen. Via internet, mail, bijeenkomsten, noem maar op! Ik voelde me direct serieus genomen. Misschien wel meer dan dat ik dat zelf in eerste instantie deed. Maar doordat iedereen echt nieuwsgierig was naar mijn woonwensen ging ik er ook steeds meer over nadenken.”



“Ik kwam als bewoner later bij SPACE-S. Via de uitgebreide website, en via een overzicht van activiteiten uit het verleden was ik al goed op de hoogte. Bij een bijeenkomst hielden andere bewoners een kleine rondleiding door het ‘museum’ van SPACE-S. Hierdoor was ik heel snel op de hoogte.”





“Het ontwerp past bij de wens van bewoners om te dwalen, om meerdere sferen te creëren in de buitenruimte en om de aansluiting te vinden bij de omgeving. De zogenaamde ‘menselijke maat’ is hier mede door de buitenruimte geïntroduceerd.”

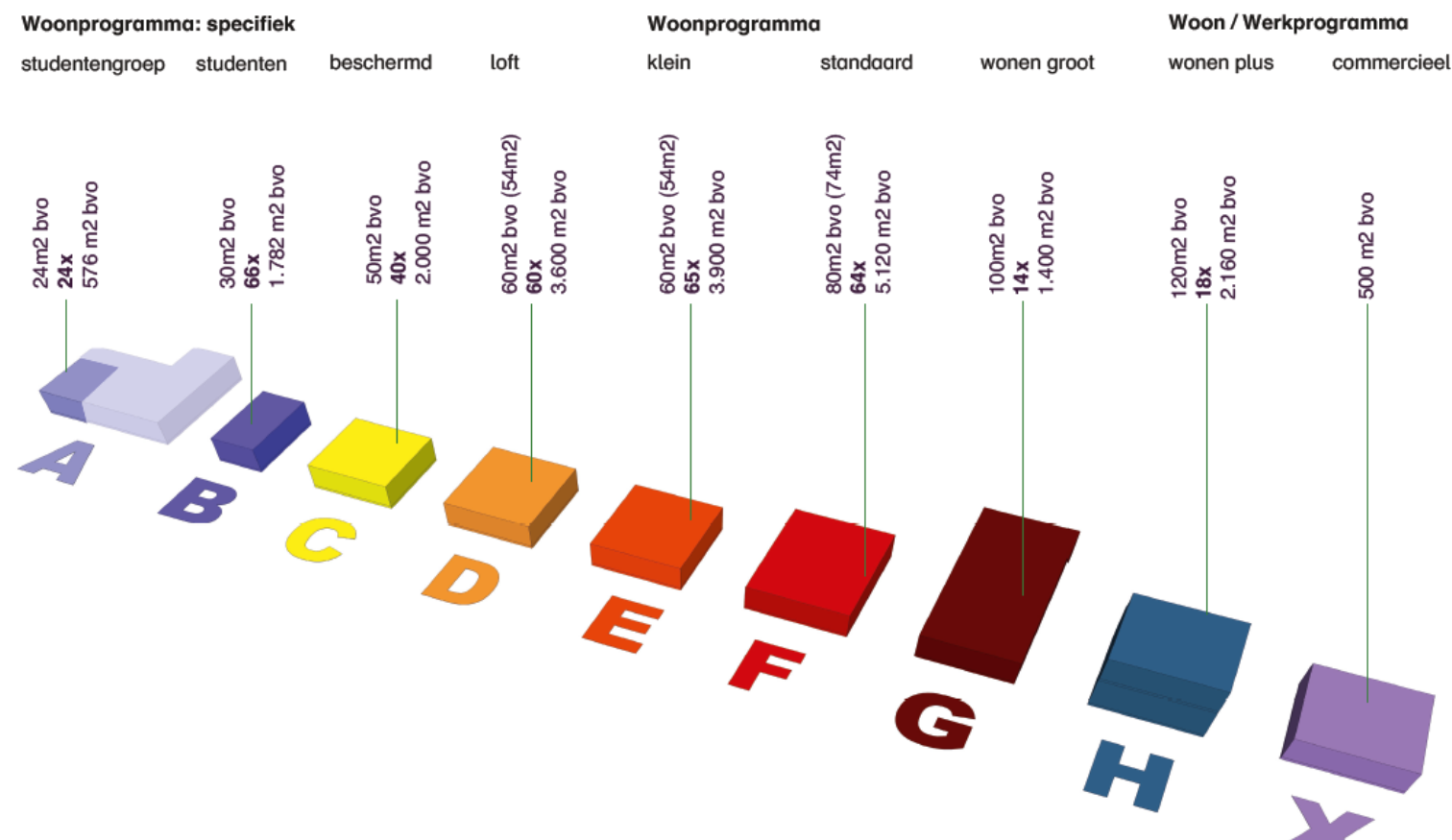


“Bewoners hadden de belangrijkste stem
in de keuze voor de stedenbouwkundige
en de architect.”

De inrichting Buurthuis



“Gezamenlijke daktuinen. Diverse collectieve binnenruimtes. Wasmachineplekken. Op meerdere locaties in het gebouw zitten bijzondere functies, waar we samen verantwoordelijk zijn voor het beheer en onderhoud. Een deel daarvan wordt uitbesteed. Een deel doen we zelf.”



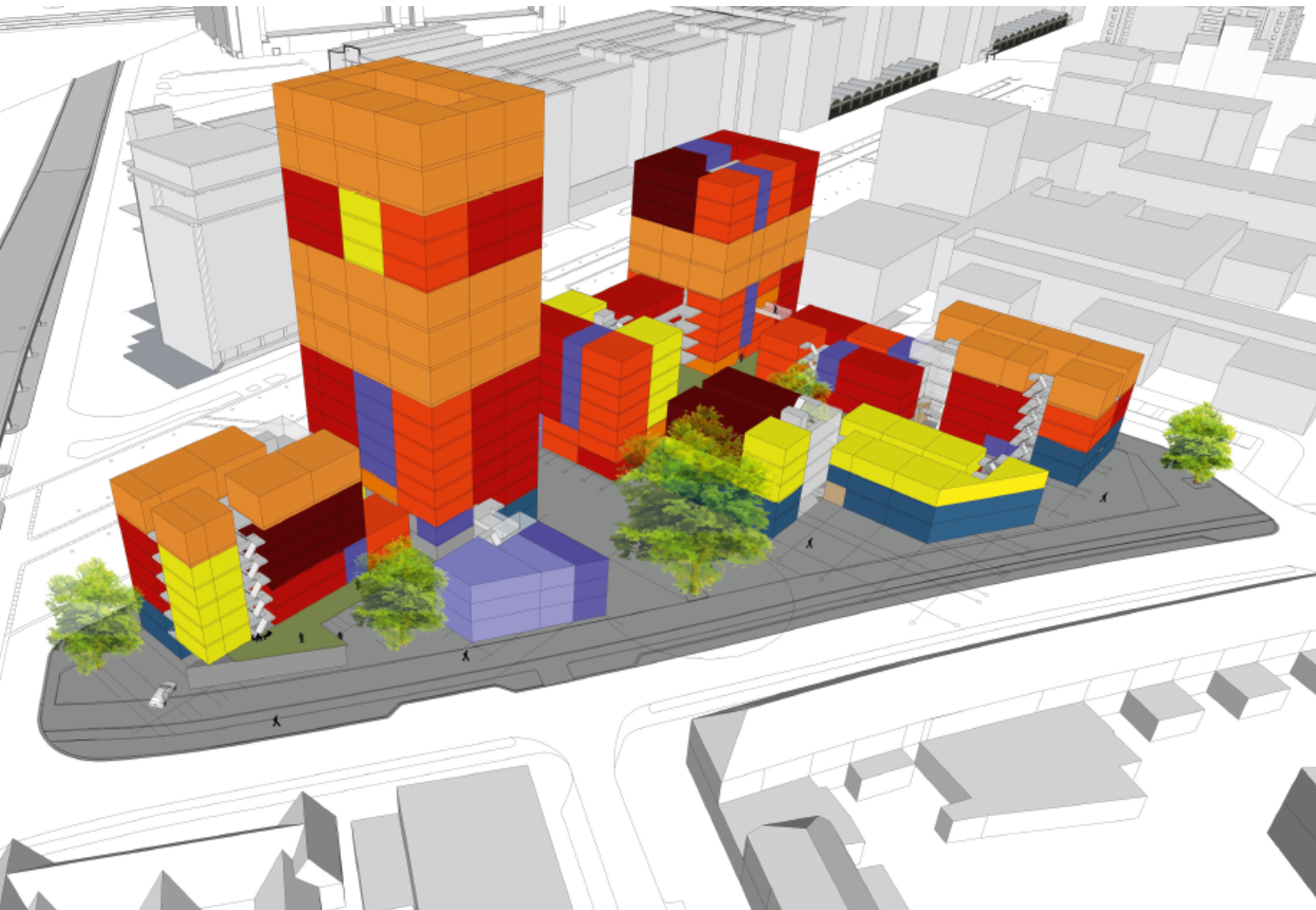
“Meer lofts. Liever iets minder studenten. En kunnen er nog wat grotere appartementen bij? Die boodschap kreeg Woonbedrijf mee. Want bij het nadenken over wonen hoort ook het nadenken over woningtypologieën en aantallen. De verhouding waarmee op de achtergrond gerekend was werd door de bewoners ter discussie gesteld. Na een flinke interne discussie is het programma vervolgens aangepast aan de bewonerswensen.”



“Geluid was een hot issue op SPACE-S. Blijkbaar veel muzikanten en muziek-liefhebbers die geen overlast wilden veroorzaken naar de burenen. Om te weten of je het over hetzelfde hebt gingen we gewoon testen. Met een geluidsinstallatie en diverse muziekinstrumenten in een leegstaande woning met een vergelijkbare bouwmethode. Zo komen die muzieklessen toch nog van pas, zelfs in de bouw.”



“Stemmen was eigenlijk maar zelden nodig. Dat was dan eigenlijk vooral een peiling om te kijken of we op de goede weg zaten. Op het moment dat er bijvoorbeeld maar 55% voor was, dan waren we nog niet tevreden. Dan moest het huiswerk opnieuw gedaan worden om ervoor te zorgen dat een veel grotere groep tevreden is. En de paar mensen met een andere mening ervaren dan zelf ook dat er alles aan is gedaan om met zoveel mogelijk belangen rekening te houden.”



“Dit had de corporatie nooit zelf kunnen en durven verzinnen. Elke verdieping van elk bouwblok heeft minimaal drie, en meestal vier woningtypologieën. Maar bewoners waren keer op keer heel stellig: we wonen hier bij elkaar vanwege een manier van leven, en niet vanwege de grootte van de woning of de levensfase waar je in zit. Dus: studenten, zorgwoningen, gezinsappartementen en lofts door elkaar.”

community





“Je kent elkaar al voordat je buren bent.
We hebben zelfs een paar keer met wat
bewoners gekampeerd op het braakliggende
terrein.”



“Voor bewoners. Door bewoners.
Maandelijks wordt een huiskamer-avond
georganiseerd. Om elkaar beter te leren
kennen. Om wat informeel te kunnen
bespreken. En gewoon voor de gezelligheid.”



“We zorgen zelf voor inrichting, gebruik, programmering en beheer van collectieve ruimtes.”



“In de toekomst worden nieuwe bewoners geworven via ons, de bewoners. We werken met een systeem van belangstellendenavonden. We zijn heel blij dat we dit met Woonbedrijf hebben kunnen afspreken.”



“Sommige plekken vragen om iets extra’s. En dan is de vraag of de architect dat zelf het beste kan uitwerken. Bij SPACE-S hebben we een prijsvraag onder alle bewoners uitgeroepen om een soort ‘poort’ of ‘entree’ te maken, waardoor bezoekers zich welkom voelen, maar dat ze wel voelen dat ze op privé-terrein komen. De winnaar is door de bewoners zelf uitgekozen.”



“We hadden vaak rondleidingen door het complex. Het is fantastisch om het project te volgen tijdens de bouw. Je ziet ontstaan wat je samen bedacht hebt.

Als bedankje voor de bouwers hebben we een keer worstenbroodjes en soep voor ze gemaakt. En een paar zeer actieve bewoners hebben een serie portretten van bouwvakkers gemaakt die in bloedhete zon en tijdens de vrieskou voor ons door bleven werken!”



“Nee, hoor wij geven die presentatie wel.”
Dat zeiden de bewoners samen, terwijl we
onderweg waren naar de slotbijeenkomst
voor een prestigieuze prijs in de
corporatiewereld. “Jullie hoeven niks
te doen.”

En dus wonnen we de prijs voor het meest
klantgestuurde project van Nederland in
de corporatiesector.



“Nu de eerste bewoners verhuisd zijn ervaren we nog beter wat het effect is van beheer in een woongebouw. We merken dat daar heel verschillend over gedacht wordt. Tussen bewoners onderling, en ook bijvoorbeeld bij Woonbedrijf. Ook hier zijn we op zoek naar het optimum.”

door de bril van Fulco Treffers van 12N Urban Matters

SPACE-S

Saai was het nooit. Saxofoon spelen om een geluidstest te doen met bewoners. In een dag op en neer naar Parijs om hét voorbeeldproject te bekijken én heel veel in gesprek te zijn met elkaar. Deadlines halen omdat ondanks alle bijeenkomsten en gesprekken toch gewoon de planning gehaald moest worden. En een nachtje kamperen op de bouwplaats, op initiatief en uitnodiging van de actieve kern.

In opdracht van Woonbedrijf, 2013-2017



Fulco Treffers kon de volle breedte van zijn ervaring inzetten. Als projectleider van een groot team van Woonbedrijf, Stam+De Koning en adviseurs. Als stedenbouwkundig ontwerper in het team bij Urhahn. Als bouwkundige bij het reageren op voorstellen van architect Inbo en aannemer Stam + De Koning. En als workshopontwikkelaar en sessieleider bij alle bijeenkomsten met bewoners.

Door Rutger Büch en Stefan Herwich uit te nodigen in het projectteam werd de kennis over klantgestuurd werken én gebruik van social media versterkt. Deze strategische kennis wordt weer ingezet in andere projecten in andere steden.

Klantgestuurd gaat verder dan klantgericht
Klantgericht, dat kennen we wel: de klant centraal, goed luisteren, netjes communiceren. 12N Urban Matters ging bij SPACE-S nog een paar stappen verder: de klant werkelijk aan het stuur zetten. Waarom zou je dat niet ook toepassen in een nieuwbouwproject? Het resultaat is daar.

Het resultaat is er inmiddels. Er is geen vertraging, misschien eerder nog een versnelling ten opzichte van regulier. Er is geen budgetoverschrijding. Er zijn diverse prijzen en nominaties geweest, en honderden landelijke

lezingen gehouden. Maar vooral: er is een bewonersgroep met een prachtige woonplek.

Het ontwerp: van buiten naar binnen

Alles was anders dan anders in het ontwerpproces van SPACE-S. Nog voordat er een ontwerp bureau in beeld was, gaven toekomstige bewoners al aan wat ze terug wilden zien in hun woonomgeving. De gebruikelijke procesgang bij Woonbedrijf werd daarmee ook op z'n kop gezet. Dat vroeg om een continu flexibele houding van medewerkers, die een helder doel voor ogen hielden en moesten vertrouwen op het proces.

Afgerond en echt begonnen

In december 2016 werden de eerste woningen van SPACE-S opgeleverd. De trein rolt, de laatste ontwerpkeuzes voor de gemeenschappelijke ruimtes en entrees zijn gemaakt. De bewonersorganisatie is opgericht en versterkt, 12N heeft met workshops en excursies kennis en ervaring overgebracht aan de bewoners én de medewerkers van Woonbedrijf. Voor de fase van wonen en beheren wordt het zelfbeheer verder uitgewerkt.

De rol van 12N Urban Matters zit erop. Het project is afgerond en het project is begonnen.



12N - urban matters

