

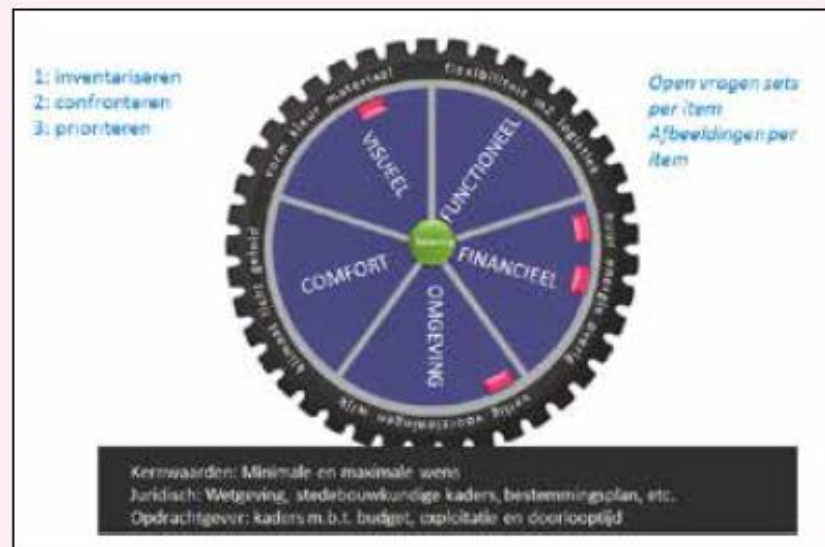
A. Proces innovatie: de meerwaarde van het gebruik van het Belevingswiel

Door Guido Hermans, NEXT Process Intelligence

Totstandkoming Belevingswiel

Door Next is een eerste opzet van een belevingswiel ingebracht in de themagroep organisatie van Barbahuis. Het belevingswiel is eerst door de themagroep en vervolgens door het gehele Barbahuis netwerk enthousiast omarmd. Voor het Barbahuis is deze in co-creatie met Huub Schoenaker van Tarmo binnen de themagroep organisatie verder ontwikkeld. Het belevingswiel is ontwikkeld om de impliciete behoeften van gebruikers, bewoners, huurders in balans te brengen met die van de opdrachtgever. Een huurder/bewoner kent deze behoeften vaak niet of kan deze niet verwoorden. Een aantrekkelijke woning is niet vast te leggen in PVE's met m², type deurklink of bedrijfswaardenmodellen. Comfort, flexibiliteit en waarde van een woning worden bepaald door de beleving die de huurder/bewoner daarbij heeft. Deze zijn bij de waardering en besluitvorming van een huurder veel bepalender dan statische en meetbare kwaliteitseisen.

De impliciete behoefte is niet te inventariseren door de gebruikelijke wijze van vragen stellen, gesprekken voeren of enquêteren. Zwakke schakel in deze methoden is de vertaalslag die de huurder in eerste instantie zelf maakt van zijn (onderbewuste en impliciete) behoefte naar het geven van het expliciete antwoord. Deze wordt vervolgens door de woningcorporatie geïnterpreteerd en vertaald onder invloed van traditionele denkpatronen en systemen.



Voor het Barbahuis is het belevingswiel vertaald naar de vijf B's:

1. BUURT
2. BUITEN
3. BINNEN
4. BLIJ & NIET BLIJ
5. BUREN



Belevingswielmethode

De belevingswielmethode is ontwikkeld, en voor Barbahuis specifiek gemaakt, om belevingswaarden van (toekomstige) bewoners/huurders in kaart te brengen. Deze geeft richting aan de uitgangspunten voor de selectie en het verdere ontwerp- en bouwproces, zonder enige beperking vooraf. De basis van het wiel bestaat uit de kernwaarden, juridische aspecten en te stellen kaders door de opdrachtgever. Het wiel geeft ruimte voor invulling vanuit meerdere belevingsaspecten:

Hoe werkt het belevingswiel

Drie stappen:

1. Brainstorm en vrije interpretatie. Aan de hand van doelgroep- en project specifieke vragen- c.q. afbeeldingssets, rondleidingen etc. worden deelnemers uitgenodigd hun belevingswaarden te uiten en te benoemen.

2. Confrontatie: In deze ronde draaien we de band met subaspecten systematisch door naar een ander belevingsaspect. Dit levert interessante confrontaties op die leiden tot hiërarchie in de belevingswaarden.
3. Balanceren: In deze stap bepalen we de belangrijkste belevingswaarden en bepalen we de prioriteiten.

De toepassing van de methode

De aanbesteding Lakenplein fungeerde als pilot voor de eerste toepassing van het Barbahuis belevingswiel. Bij de toepassing van de methode van Lakenplein is het Belevingswiel nog niet optimaal gebruikt bij de vormgeving van de uitvraag en de verschillende stappen in het beslissingsproces. Op basis van de evaluatie van deze pilot is inmiddels een praktisch model ontwikkeld voor de algemene toepassing van de belevings-

wielmethodiek. Duidelijk is dat deze een aanzienlijke toegevoegde waarde kan leveren op het gebied van huurdersparticipatie en de borging van hun behoeften in het gehele proces van voorbereiding tot en met oplevering.

Ook tijdens de periode van gebruik is deze werkwijze waardevol. Voor een optimale toepassing is één partij verantwoordelijk op het niveau van regievoering gedurende het gehele proces voor de toepassing van de belevingswielmethodiek: van voorbereiding en uitvoering van de co-creatiesessie tot en met de oplevering.

Stap 1

Vorbereiding: samenstelling, rolverdeling en briefing team

De werkwijze vraagt van meerdere functionarissen bij de opdrachtgever een professionele, duidelijke, en geïnstrueerde rol. De werkwijze dient met alle betrokkenen goed te worden

voorbereid zodat de toegevoegde waarde over het hele proces van ontwikkeling tot en met oplevering integraal kan worden benut.

Stap 2

Ontwikkeling project specifieke middelen

Voor het Lakenplein is het Belevingswiel projectspecifiek gemaakt. Met behulp van de concrete vraagstellingen en fotomateriaal van projecten van Portaal zelf. De volgende middelen waren beschikbaar.

- Vraagstellingen: Hierin opgenomen de vragen, de foto's en slides die daar betrekking op hebben.
- Presentatiemateriaal met referentiefoto's;
- Presentatiekaartjes. Deze zijn verstrekt aan de organisatie van de sessie. Zodat per thema bekend was waar de antwoorden op verkregen dienden te worden.
- Fysiek belevingswiel.

Stap 3

Bewonerssessie(s)

In deze sessie zijn de drie stappen van de Belevingswiel methode doorlopen in één of meerdere sessies, afhankelijk van omvang en samenstelling

van de doelgroep. De sessie voor Lakenplein werd begeleid door experts van NEXT en medewerkers van Portaal. De sessie gaf zo ook de medewerkers van Portaal direct inzicht in de belevingswereld van de bewoner.



Stap 4

Ontwikkeling toetsingskader

De resultaten van de co-creatie zijn met betrokkenen geëvalueerd en vastgelegd in een rapportage en presentatie. Ze worden vertaald naar sets beoordelingscriteria. Het resultaat is gebruikt voor de opstelling van de uitvraag, ten behoeve van de selectie van het uitvoerende consortium en zal ook gebruikt gaan worden bij de toetsing van het realiseringsproces en het eindresultaat.

Stap 5

Betrekken consortia

Gedurende het selectieproces zijn verschillende bewoners-avonden georganiseerd waarbij de consortia hun ideeën konden toetsen met de bewoners. Ook kregen zij de gelegenheid zich te laten adviseren door de begeleiders van het co-creatie proces.

Stap 6

Gebruik al toetsingskader

In alle stappen van het selectieproces, realisatie, oplevering en het beheer worden de resultaten van het Belevingswiel en de feedback van de bewoners als toetsingskader ingezet. Daarbij is het belangrijk een vaste vertegenwoordiging van de bewoners gedurende het gehele proces te betrekken. In het kader van project Lakenplein is de stem van de bewoners bij de definitieve selectie uitvoerend consortium meegewogen in de beoordeling. Na selectie van het uitvoerende consortium zal de methode ook gebruikt worden om een hoge betrokkenheid van de bewoners bij de oplevering creëren.