



Op weg naar monitoring

Ontmoetingscentra Den Haag Zuidwest

Een participatief ontwikkeltraject

Colofon

Auteurs: Anna Sobczyk-Turek & Sanneke Verweij van Movisie
Eindredactie: Joke Martens van Movisie

Juni 2025
© Movisie



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken



In opdracht van NPZW, alliantie Sociale Samenhang en Participatie.

Overname van tekst is toegestaan onder voorwaarde van
bronvermelding: © Movisie, Utrecht, 2025.
Overname van afbeeldingen is niet toegestaan.

Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Movisie is hét landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken. Samen met de praktijk ontwikkelen we kennis over wat echt goed werkt en passen we die kennis toe. De unieke rol van Movisie is het versnellen van leerprocessen. We zijn alleen tevreden als we een duurzame positieve verandering voor mensen in een kwetsbare positie realiseren. Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl.

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord NPZW – alliantie Sociale Samenhang en Participatie	4
Samenvatting	6
Inleiding	12
Aanleiding	12
Doel van dit traject	12
Aanpak	13
Leeswijzer	15
1 Welke doelen willen de ontmoetingscentra samen bereiken en hoe?	16
1.1 Gezamenlijk veranderverhaal van de ontmoetingscentra	17
1.2 Toelichting op het gezamenlijke veranderverhaal	19
1.3 Gebruik van het gezamenlijke veranderverhaal	22
2 Eerste aanwijzingen voor het ervaren effect	24
2.1 Hoe komen de bewoners in contact met de ontmoetingscentra?	24
2.2 Hoe worden de ontmoetingscentra ervaren door bewoners?	25
2.3 Hoe worden ontmoetingscentra ervaren door samenwerkingspartners?	26
2.4 Wat zijn eerste aanwijzingen voor de impact van de ontmoetingscentra?	26
Hoofddoel 1 (Wijk): Sociale cohesie	27
Hoofddoel 2 (Wijk): Leefbaarheid en veiligheid	27
Hoofddoel 3 (Bewoner): Sociale veerkracht	28
Hoofddoel 4 (Bewoner): Maatschappelijke participatie	29
Hoofddoel 5 (Bewoner): Vertrouwen in overheid en maatschappelijke organisaties	30
Andere effecten	31
3 Advies: hoe verder met participatieve monitoring?	32
3.1 Inhoud van het veranderverhaal	32
3.2 Vormen van dataverzameling	33
3.3 Proces	36
Bijlage 1 Aanpak van dit traject	39
Bijlage 2 Praatplaat	42
Bijlage 3 Frequentie van benoemde effecten	43
Bijlage 4 Hoe samenwerken per fase van onderzoek?	44
Bronnen	45

VOORWOORD NPZW – ALLIANTIE SOCIALE SAMENHANG EN PARTICIPATIE

'Het is hier heel laagdrempelig. Er wordt je gevraagd hoe het gaat. Het is hier heel open (...).'

'(Ze) behandelen mij met respect, ze staan naast mij. Ik voel me gewaardeerd als vrijwilliger.'

Citaat bewoner uit gespreksronde in dit ontwikkeltraject (2025)

Eén van de bevindingen vanuit 'bloemrijk verantwoord' van de eerste Regiodeal Zuidwest (2019-2022) is dat de basis voor een fijne buurt wordt gelegd, daar waar buurtbewoners elkaar ontmoeten. De activiteiten worden vanuit bewoners zelf georganiseerd. Verbinding tussen bewoners begint met het samen zorgdragen voor hun wijk en buurt. Mensen geven aan hoeveel effect deze verbindingen op hun dagelijks leven, welzijn en welbevinden hebben. Het is daarom belangrijk om deze ontmoetingen te faciliteren en erin te investeren. Het is een relatief kleine investering met grote impact.

Daarom heeft de alliantie Sociale Samenhang en Participatie in de tweede Regiodeal (2024-2027) fors ingezet op het verder professionaliseren van 12 bestaande ontmoetingsplekken. Tegelijk willen we ook andere vormen en plaatsen van ontmoeting faciliteren. Dit alles kan alleen met structurele, duurzame financiering. Daarom maken we de positieve impact van de ontmoetingsplekken in Zuidwest zichtbaar.

Om deze impact inzichtelijk te maken, begeleidde en ondersteunde Movisie in een participatief ontwikkeltraject. Samen met de coördinatoren van de ontmoetingsplekken heeft team SS&P in beeld gebracht hoe deze plekken bijdragen aan het verbeteren van de leefomstandigheden van de buurt en de bewoners. Dit heeft een mooi en herkenbaar 'veranderverhaal' opgeleverd: wat willen de ontmoetingscentra bereiken en op welke manier doen zij dit?

Dit rapport laat de kracht van een ontmoetingscentrum zien. De kern is vooral dat bewoners aangeven zich gezien en gehoord te voelen, wat hun vertrouwen vergroot. Met hun aanpak weten de centra een brede groep bewoners aan zich te binden. Ontmoeten is vaak de eerste stap naar het bereiken van andere doelen. Denk hierbij aan meer verbinding in de wijk, minder eenzaamheid, het verbeteren van taalvaardigheid, meer meedoen aan de maatschappij, gezonder leven, het zoeken van hulp.

Met dit rapport en het veranderverhaal is een basis gelegd voor het meer impactgericht monitoren van ontmoetingscentra. Hier wil de alliantie SS&P graag mee verder om een aantal redenen:

- Impactgericht werken helpt de coördinatoren om het ontmoetingscentrum te professionaliseren op een manier die past bij wat bewoners willen. Vanuit de bewoners, met de bewoners.
- De maatschappelijke meerwaarde: een ontmoetingscentrum wordt zichtbaar en meetbaar aangetoond.
- Financiers in het maatschappelijke veld worden bewust van het belang van ontmoetingscentra in kwetsbare wijken zoals Den Haag Zuidwest.

De uitdaging voor de komende periode is om sturing op resultaat, impact en professionaliteit in balans te houden met wat de buurtbewoners nodig hebben, blijvend ontwikkeld vanuit de wensen en behoeften van de bewoners.

Dit traject heeft ons laten zien dat een participatief ontwikkeltraject goed past bij het doorontwikkelen van ontmoetingscentra. We willen alle coördinatoren bedanken voor hun waardevolle inbreng. Tot slot bedanken we Movisie voor hun deskundige begeleiding en prettige samenwerking.

Fatma Koşer Kaya

Voorzitter alliantietafel SS&P

SAMENVATTING

1. Aanleiding en aanpak

De alliantie Sociale Samenhang en Participatie (SS&P) is één van de zes allianties binnen het Nationaal Programma Den Haag Zuidwest¹. Het kent drie hoofddoelen: 1) meer en beter contact tussen bewoners; 2) meer ruimte voor initiatieven en 3) meer zeggenschap bij besluitvorming. Hiervoor wordt o.a. geïnvesteerd in 14 ontmoetingscentra in Den Haag Zuidwest. Deze investering loopt af in 2027. Met het oog op verduurzaming en borging van deze centra wil de alliantie meer zicht krijgen op hun impact. Met dit participatieve ontwikkeltraject hebben we meer zicht gekregen op de beoogde en ervaren impact van de ontmoetingscentra en bieden we handvatten zodat de alliantie SS&P dit in de toekomst zelf kan meten en monitoren. Het vertrekpunt hiervoor is de lokale kennis van de coördinatoren en bewoners. De coördinatoren zijn medeontwikkelaars van het gezamenlijke veranderverhaal². Dit bevat de beoogde verandering die de ontmoetingscentra voor en met bewoners in Den Haag Zuidwest willen realiseren en hoe zij dat doen. Ook hebben de coördinatoren bewoners en samenwerkingspartners geïnterviewd over de ervaren verandering door de ontmoetingscentra.

2. Welke doelen willen de ontmoetingscentra samen bereiken en hoe?

Het gezamenlijk veranderverhaal (zie volgende pagina) bevat:

- Hoofddoelen: de gezamenlijke verandering voor en met de bewoners en de wijk waaraan de ontmoetingscentra een bijdrage leveren. Niet alleen de ontmoetingscentra leveren hier een bijdrage aan, ook andere partijen en (maatschappelijke) ontwikkelingen zijn hierop van invloed.
- Subdoelen: de effecten op bewoners doordat de ontmoetingscentra er zijn. De directe verandering bij de mensen die in het ontmoetingscentrum komen en de mensen met wie zij in contact komen.
- Indicatoren: aanwijzingen dat het doel bereikt wordt, een concretisering van de gewenste effecten die gaan over wat bewoners ervaren.
- Activiteiten: concrete activiteiten die de ontmoetingscentra uitvoeren.
- Werkwijze: belangrijkste kenmerken van *hoe* de ontmoetingscentra deze activiteiten uitvoeren.

Het gezamenlijke veranderverhaal kan op de volgende manieren worden gebruikt:

1. Basis voor het monitoren van de impact.
2. Visitekaartje om te laten zien waar de ontmoetingscentra naartoe werken en hoe ze dat doen.
3. Gedeeld vertrekpunt om als ontmoetingscentra van elkaar te leren en verbeteren.

¹ NPZW - Nationaal Programma Zuidwest - Den Haag

² Een veranderverhaal is een tool om de effecten van (bewoners) initiatieven zichtbaar te maken². Een veranderverhaal beschrijft de beoogde verandering van een initiatief of plek: 'als we dit doen, dan hopen we dat te bereiken'. Het maakt de samenhang tussen de activiteiten en de effecten op bewoners en de wijk expliciet.

Gezamenlijke impact Ontmoetingscentra Den Haag Zuidwest

HOOFDDOELEN WIJK - aan deze verandering in de wijk leveren de ontmoetingscentra samen een bijdrage:

Sociale cohesie

Leefbaarheid en veiligheid

HOOFDDOELEN BEWONER - aan deze verandering voor/met bewoners leveren de ontmoetingscentra samen een bijdrage:

Sociale veerkracht

Maatschappelijke participatie

Vertrouwen in overheid en maatschappelijke organisaties

SUBDOELEN - dit willen de ontmoetingscentra samen bereiken voor/met bewoners die in ontmoetingscentra komen:

1. Bewoners ontmoeten elkaar
2. Verschillende groepen bewoners voelen zich verbonden met elkaar
3. Bewoners met verschillende achtergronden zijn een waardevol onderdeel van de lokale gemeenschap
4. Bewoners ondersteunen elkaar in informele netwerken

1. Bewoners voelen zich veilig in de buurt
2. Bewoners dragen positief bij aan hun leefomgeving
3. Bewoners ervaren dat de buurt prettig is om te wonen
4. Ontmoetingscentra spelen in op de behoefte van bewoners in de wijk

1. Bewoners hebben zelfvertrouwen
2. Bewoners durven om hulp te vragen
3. Bewoners ervaren regie over hun eigen leven
4. Bewoners ervaren persoonlijke groei

1. Bewoners doen mee met en organiseren zelf activiteiten
2. Bewoners met verschillende achtergronden hebben voldoende mogelijkheden zichzelf te ontwikkelen
3. Bewoners hebben (vrijwilligers)werk dat past bij hun talenten
4. Bewoners zetten stappen in het leven

1. Bewoners kunnen met hun hulpvraag terecht bij het ontmoetingscentrum
2. Bewoners voelen zich gezien en gehoord
3. Bewoners kunnen meedenken in beslissingen over hun leven en leefomgeving

AANPAK - dit doen de ontmoetingscentra om deze doelen te bereiken. Activiteiten gericht op Ontmoeten, Ontwikkelen, Ontspannen, Ondersteunen en Ondernemen (5 O's)

Activiteiten die bijdragen aan alle doelen:

- Open inloop: met koffie en thee, zonder afspraak, met een praatje
- Spreekuren met professionals en vrijwilligers
- Ontmoetingsgroepen voor specifieke doelgroepen
- Groepsactiviteiten – bv. creatief, educatief, bewegen, koken, taal, kunst, spel, ontspanning, jongeren, moeders en kinderen, kleuters, peuters
- Werven, begeleiding en trainen van vrijwilligers en stagiairs
- Materiele hulp – bv. maaltijden, weggeefwinkel, voedselbank, ontbijtpakketten

Activiteiten die vooral bijdragen aan sociale cohesie & leefbaarheid en veiligheid

- Initiatieven gericht op preventie en leefbaarheid – bv. buurtinterventieteam
- Participatietrajecten gericht op het leveren van een positieve bijdrage in de wijk voor jongeren en kinderen + mentorschap voor jongeren – bv. buurtbroeders
- Ondersteuning van initiatieven van bewoners – bv. zelfregiegroepen, straatfeest

Activiteiten die vooral bijdragen aan sociale veerkracht

- Trainingen om vaardigheden te ontwikkelen – bv. computerles, fietsles, valpreventie
- Trainingen gericht op leiderschapsvaardigheden
- Huiswerkbegeleiding en ondersteuning
- Ouderbegeleiding

Activiteiten die vooral bijdragen aan maatschappelijke participatie

- Begeleiding naar vrijwilligerswerk
- Maken van goederen en diensten – bv. atelier, moestuinen
- Ondersteunen van potentiële ondernemers

Activiteiten die vooral bijdragen aan vertrouwen in overheid en maatschappelijke organisaties

- Informatie over regelingen en ondersteuning
- Individuele begeleiding op maat bij vragen op het gebied van wonen, werk, inkomen, juridische zaken, opvoeding, etc., incl. nazorg
- Samenwerking met organisaties en lokale partners – bv. verbinders, bewonersorganisaties
- Faciliteren dat bewoners en organisaties met elkaar in contact kunnen komen via ontmoetingscentrum

INDICATOREN – hieraan zie je af of de subdoelen bereikt zijn

- Bewoners hebben meer betekenisvolle contacten
- Bewoners voelen zich minder eenzaam
- Bewoners voelen zich meer verbonden met de buurt
- Bewoners voelen zich onderdeel van een gemeenschap

- Er zijn activiteiten in het ontmoetingscentrum waar bewoners graag aan meedoen
- Bewoners doen activiteiten om de buurt te verbeteren
- Bewoners hebben meer vertrouwen in elkaar
- Bewoners voelen zich meer thuis in de buurt
- Bewoners voelen zich veiliger in de buurt

- Bewoners kunnen hun eigen situatie beter begrijpen
- Bewoners geven aan sneller hulp te durven vragen
- Bewoners beschikken over meer (taal)vaardigheden om hun leven te regelen
- Bewoners voelen zich waardevoller en gelukkiger

- Bewoners helpen vaker mee met activiteiten
- Bewoners zetten zich voor elkaar in
- Bewoners krijgen het vertrouwen om zich verder te ontwikkelen
- Bewoners ervaren dat ze een plek hebben in de maatschappij

- Bewoners voelen bij het ontmoetingscentrum het vertrouwen om vragen te bespreken
- Bewoners voelen zich gezien en gehoord in het ontmoetingscentrum
- Bewoners voelen zich ondersteund met hun hulpvraag
- Bewoners ervaren dat het ontmoetingscentrum hen helpt om in contact te komen met andere organisaties
- Bewoners ervaren dat zij kunnen meedenken over hun leefomgeving

WERKWIJZE – hoe de ontmoetingscentra deze activiteiten uitvoeren

Belangrijkste kenmerken van de werkwijze van de ontmoetingscentra:

- Een plek creëren waar mensen zich welkom, gewaardeerd, gezien en veilig voelen
- Mensen met elkaar in contact brengen en verbinden
- Oog voor de uitdagingen én talenten van mensen
- Een persoonlijke benadering van bewoners
- Bewoners kunnen zonder afspraak terecht voor advies en hulp
- Als het nodig is, bewoners doorverwijzen naar reguliere hulp of andere organisaties met 'warme' overdracht
- Positieve ervaringen en kansen bieden
- Een divers en inclusief team van medewerkers en vrijwilligers
- Ruimte bieden voor het delen van persoonlijke ervaringen, wensen en doelen van bewoners
- Ondersteunen en stimuleren van initiatieven van de bewoners
- Langdurige aanwezigheid in de buurt, waardoor bewoners een vertrouwd en bekend gezicht ervaren
- De ruimte om te bouwen aan een relatie en het opbouwen van vertrouwen

3. Eerste aanwijzingen voor het ervaren effect

Om het veranderverhaal te toetsen en te verrijken met inzichten van de bewoners zijn er door de coördinatoren van de ontmoetingscentra kwalitatieve interviews gevoerd met bewoners (43) die actief betrokken zijn als deelnemer of vrijwilliger bij de ontmoetingscentra en met samenwerkingspartners (10). De inzichten vanuit de gesprekken bieden tevens *eerste aanwijzingen* voor de impact van de ontmoetingscentra op het dagelijkse leven van de bewoners en de wijk.

Hoe worden de ontmoetingscentra ervaren door bewoners en samenwerkingspartners?

Geïnterviewde bewoners ervaren de ontmoetingscentra als warme, gezellige en open plekken. Het zijn duidelijk meer dan enkel locaties voor activiteiten: ze vormen het 'hart van de wijk', waar mensen graag komen om samen te eten, een praatje te maken of gewoon tijd met elkaar door te brengen. Het gevoel van veiligheid en inclusiviteit wordt breed gedeeld: mensen voelen zich welkom met hun diverse achtergrond, nationaliteit of geloof. Een ander sterk gewaardeerd aspect is de menselijke benadering: bewoners worden niet gezien als mensen met een probleem, maar als volwaardige personen. Er is altijd iemand die luistert, helpt en met respect omgaat met de vragen van de bewoners.

De samenwerkingspartners spreken hun waardering uit voor de werkwijze van de ontmoetingscentra. Ze prijzen de coördinatoren en vrijwilligers om hun betrokkenheid, hartelijkheid en oplossingsgerichte houding. De langdurige aanwezigheid van vaste gezichten in de buurt wordt als essentieel gezien voor het opbouwen van vertrouwen bij bewoners. Partners geven aan dat de samenwerking met de ontmoetingscentra hen helpt om beter in contact te komen met de bewoners. Ze delen met elkaar bruikbare informatie over wijkontwikkelingen en samen georganiseerde activiteiten zorgen voor versterking van gezamenlijke doelen.

Wat zijn eerste aanwijzingen voor de impact van de ontmoetingscentra?

De eerste bevindingen tonen dat ontmoetingscentra een belangrijke rol invullen en veranderingen teweegbrengen in de wijk. We koppelen de belangrijkste bevindingen uit de gesprekken aan de doelen van het veranderverhaal om te laten zien hoe dit invulling krijgt vanuit het perspectief van de geïnterviewde bewoners.

Hoofddoel 1 (Wijk): Sociale cohesie

De ontmoetingscentra worden door de geïnterviewde deelnemers ervaren als plekken waar mensen echt verbinding maken. Door deelname aan activiteiten vergroten ze hun sociale contacten. Ook het onderlinge begrip tussen bewoners van verschillende leeftijden en achtergronden groeit. Veel respondenten geven aan zich minder eenzaam te voelen en meer deel uit te maken van de wijkgemeenschap.

Hoofddoel 2 (Wijk): Leefbaarheid en veiligheid

Respondenten benadrukken dat de ontmoetingscentra een breed scala aan activiteiten organiseren, wat de buurt aantrekkelijker maakt om in te wonen. De sociale contacten gelegd in ontmoetingscentra zorgen voor meer thuisgevoel in de buurt en een verhoogd veiligheidsgevoel. Op sommige plekken ontstaan er ook buurtpreventieteams waarbij de buurtbewoners (waaronder jongeren) betrokken zijn

om samen toezicht te houden. Respondenten vertellen dat het werk van jongerenwerkers ook bijdraagt aan een groter gevoel van veiligheid in de wijk. Jongeren zelf vertellen dat ze minder op straat hangen, omdat ze een eigen plek hebben waar ze elkaar kunnen ontmoeten, deelnemen aan interessante activiteiten en zelf iets kunnen organiseren.

Hoofddoel 3 (Bewoner): Sociale veerkracht

Respondenten vertellen dat ontmoetingscentra helpen hen zich te ontwikkelen en stappen te zetten in hun leven. Afhankelijk van wat zij zelf willen of nodig hebben kan dit bijvoorbeeld betekenen: oplossingen vinden voor hun problemen, het leren van nieuwe dingen of zoeken naar nieuwe manieren om vooruit te komen, zoals met vrijwilligerswerk of een inburgeringstraject. Een veelgenoemd effect is het verbeteren van de Nederlandse taalvaardigheid. Deze veranderingen spelen een grote rol in het leven van de respondenten. Dit kan leiden tot het opbouwen van zelfvertrouwen of voor meer zingeving. Soms vertalen ze zich ook in specifieke vaardigheden of geven de motivatie om nieuwe dingen te uitproberen.

Hoofddoel 4 (Bewoner): Maatschappelijke participatie

Uit de gesprekken blijkt dat de ontmoetingscentra een belangrijke rol spelen bij het stimuleren van maatschappelijke participatie van de buurtbewoners. Op verschillende manieren: sommige respondenten zien een toename in onderlinge hulp, of dat steeds meer bewoners zich inzetten voor de wijk. Dit kan klein beginnen, bijvoorbeeld met 'af en toe de afwas doen' en uitgroeien tot een grotere betrokkenheid. Zo worden sommige respondenten uiteindelijk als vrijwilligers betrokken bij het ontmoetingscentrum.

Hoofddoel 5 (Bewoner): Vertrouwen in overheid en maatschappelijke organisaties

De laagdrempelige sfeer van de ontmoetingscentra en een menselijke benadering zorgen ervoor dat bewoners voldoende vertrouwen voelen om vragen te stellen en hun problemen te delen. In meerdere gesprekken is naar voren gekomen dat respondenten zich gezien en gehoord voelen in de ontmoetingscentra. Voor gesprekspartners is het ook heel belangrijk dat de ontmoetingscentra een schakel vormen tussen bewoners en andere instanties. Vrijwilligers ondersteunen hen bij contacten met instanties, en het feit dat sommige organisaties spreekuren houden in het centrum verlaagt de drempel tot formele hulp. Ook door het organiseren van gesprekken/debatten over buurtzaken met de gemeenteambtenaren voelen de geïnterviewde bewoners zich beter gezien en gehoord.

Andere effecten

Geïnterviewden noemen ook andere effecten zoals toegevoegde waarde voor de gezondheid. Zo kan het eten van gezonde en warme maaltijden, het deelnemen aan de sportieve activiteiten of samen wandelen een positieve invloed hebben op de fysieke gezondheid van mensen. Daarnaast is ook van belang dat het verkrijgen van hulp bij verschillende problemen kan bijdragen aan het verminderen van spanning en stress wat op de lange termijn kan helpen om verslechtering van de gezondheid te voorkomen.

4. Advies: hoe verder met participatieve monitoring?

Movisie adviseert om verder voort te bouwen op de in dit participatieve ontwikkeltraject opgebouwde samenwerking tussen de gemeente en coördinatoren. Het gezamenlijke veranderverhaal geeft weer

welke verandering de ontmoetingscentra voor en met bewoners willen realiseren en hoe zij dat doen. De doelen zijn de aanknopingspunten voor de geformuleerde indicatoren: het veranderverhaal is daarmee de basis voor het monitoren van de resultaten van de ontmoetingscentra. Deze indicatoren betreffen een eerste versie, het advies is deze te bespreken en vast te stellen met de coördinatoren.

Movisie adviseert de volgende stappen voor het vervolg van de participatieve monitoring:

- Stap 1: Bouw voort op de samenwerking: vanuit gelijkwaardigheid en waardering van ieders kennis.
- Stap 2: Ontwikkel als gemeente een helder beeld over hoe verder met participatieve monitoring, stel een trekker vast en faciliteer alle betrokkenen.
- Stap 3: Maak samen met de coördinatoren keuzes over het onderzoek: stel uitgangspunten vast, bespreek wie wat doet in de monitoring en bespreek de eerste versie indicatoren uit het veranderverhaal en stel vast.
- Stap 4: Ga stapsgewijs experimenteren met dataverzameling, begin klein en kies (een) passende onderzoeksvorm(en).
- Stap 5: Maak tijd en ruimte om uitkomsten samen te duiden en hiervan te leren en verbeteren.
- Stap 6: Zoek manieren om waarde op het gebied van zingeving over te brengen, zodat de diepe betekenis van wat er gebeurt in het contact tussen mensen in de ontmoetingscentra, zichtbaar en invoelbaar gemaakt kan worden voor anderen.

Bij te maken keuzes is het volgens Movisie belangrijk dat de monitoring:

- past bij de aard van het werk in de ontmoetingscentra;
- geschikt is om de ervaring en beleving van bewoners op te halen;
- aansluit bij het leven van bewoners en de wijken;
- aansluit bij de dagelijkse gang van zaken in de ontmoetingscentra;
- van toegevoegde waarde is voor het dagelijkse werk in de ontmoetingscentra;
- informatie oplevert die coördinatoren kunnen benutten in hun dagelijkse werkzaamheden;
- niet te belastend is voor bewoners en de ontmoetingscentra;
- simpel en handzaam is;
- geschikt is voor het bereiken van verschillende groepen mensen.

INLEIDING

Aanleiding

Het Nationaal Programma Den Haag Zuidwest (NPZW³) is een samenwerkingsverband tussen het Rijk, de gemeente, bewoners en andere (maatschappelijke) organisaties. De alliantie Sociale Samenhang en Participatie (SS&P) is een van de zes allianties binnen het NPZW en kent drie hoofddoelen:

- meer en beter contact tussen bewoners;
- meer ruimte voor initiatieven van bewoners;
- meer zeggenschap van bewoners bij besluitvorming.

Eén van de manieren om hieraan bij te dragen is door te investeren in 14 ontmoetingscentra in Den Haag Zuidwest, die mede voortkomen uit de Regiodeal. De investering in deze centra loopt af in 2027. Met het oog op verduurzaming en borging van de ontmoetingscentra wil de alliantie meer zicht krijgen op de impact van de ontmoetingscentra. Daartoe heeft Movisie dit participatieve ontwikkeltraject opgezet en uitgevoerd.

Wat zijn ontmoetingscentra?

Ontmoetingscentra in Den Haag Zuidwest komen mede voort vanuit de Regio Deal Den Haag Zuidwest II. Hierin wordt o.a. ingezet op het vergroten van de sociale cohesie door het faciliteren van een fijnmazig en duurzaam netwerk van laagdrempelige ontmoetingsruimten. In de Regio Deal is beschreven dat de ontmoetingsplekken in Den Haag Zuidwest⁴:

- het onderlinge contact tussen bewoners faciliteren, de betrokkenheid bij de buurt en bij elkaar, waardoor mensen elkaar makkelijker helpen met kleine alledaagse problemen.
- vaak een opstap bieden naar participatie, ontwikkeling en mogelijk naar werk.
- voor maatschappelijke organisaties en de gemeente een bron van kennis zijn over wat er speelt in een buurt en een vindplaats van mensen die moeilijk de weg naar de hulpverlening kunnen vinden.
- een belangrijke verwijfsfunctie vervullen en laagdrempelige toegang tot professionele hulpverlening en wijkprofessionals bieden zoals politie, GGZ, woningcorporatiemedewerkers, financiële dienstverleners en de lokale overheid.

De ontmoetingscentra zetten met activiteiten in op Ontmoeten, Ontwikkelen, Ontspannen, Ondersteunen en Ondernemen.

Doel van dit traject

Doel van dit traject is om meer zicht te krijgen op de ervaren impact van de ontmoetingscentra en handvatten te bieden hoe de alliantie SS&P dit in de toekomst zelf kan meten en monitoren.

³ NPZW - Nationaal Programma Zuidwest - Den Haag

⁴ Regio Deal Den Haag Zuidwest II: <https://open.overheid.nl/documenten/b955bf1d-c528-4f7c-a66e-412756b06e68/file>

Daarnaast leveren de inzichten rond ervaren impact, aanknopingspunten op voor een apart onderzoekstraject over kosten en baten met oog op duurzame financiering.

De volgende vragen staan centraal in dit traject: wat is de verwachte, gezamenlijke impact van de ontmoetingscentra in Zuidwest en hoe werken ze hieraan? Wat betekenen de ontmoetingscentra voor de bewoners en de wijken? En zijn er aanwijzingen dat de beoogde impact wordt gerealiseerd?

De informatie uit dit traject wordt op verschillende manieren gebruikt. De alliantie SS&P benut het voor de verantwoordingsrapportage naar het Rijk en de gemeenteraad. Het vormt de basis om de gezamenlijke impact van de ontmoetingscentra in de toekomst te kunnen blijven meten en monitoren. Ook geeft het voeding aan het gezamenlijk leren en verbeteren dat plaatsvindt in een lerend netwerk van de coördinatoren van de ontmoetingscentra.

Aanpak

Gezien de doelstellingen van de alliantie SS&P en de aard van het werk van ontmoetingscentra hebben we in dit traject gekozen voor het op participatieve wijze ontwikkelen van de monitoring. In het volgende kader leest u meer over wat participatieve monitoring is.

Over participatieve monitoring

Participatief onderzoek is een overkoepelende term voor verschillende onderzoekbenaderingen, waarin onderzoekers burgers bij onderzoek betrekken⁵. Omlo⁶ (2020: 6) beschrijft dat 'participatief onderzoek volgens verschillende onderzoekers betekent dat de kennisverzameling en kennisproductie een kwestie van co-creatie is die gepaard gaat met gedeelde leerprocessen. Onderzoekers en medeonderzoekers leren samen door gezamenlijk onderzoek te ontwerpen, te plannen, op te zetten en uit te voeren. Participatief onderzoek impliceert een wederzijdse erkenning van elkaars expertise en wederzijds vertrouwen (Smaling, 2011).'

Participatief onderzoek gaat over samen met coördinatoren en/of bewoners onderzoek doen en vertrekken vanuit de lokale kennis van de wijk. Idealiter zijn de gemeente en coördinatoren in elke fase van het onderzoek (zie schema in bijlage 4) samen betrokken, waar relevant maken zij gebruik van de expertise van andere partijen. De rol van de coördinatoren kan per fase van het onderzoek verschillen en is afhankelijk van wat de gemeente en coördinatoren voor wens hierin hebben. Omlo (2020: 11) maakt onderscheid tussen de volgende rollen:

1. *Een informatieve rol* waarin burgers als respondenten hun opvattingen en inzichten delen op basis van hun expertise en/of ervaringskennis.
2. *Een adviserende rol* waarin burgers op basis van hun expertise en ervaringskennis meedenken en meepraten met onderzoekers.
3. *Een uitvoerende rol* waarin burgers meedoen door daadwerkelijk onderzoeksactiviteiten zelf uit te voeren, zoals het werven van respondenten, het afnemen van interviews en het analyseren en rapporteren van de data.
4. *Een beslissende rol* waarin burgers samen met onderzoekers beslissingen nemen over te maken keuzes in de verschillende onderzoeksfases.

⁵ [Burgerparticipatie-in-onderzoek-Van-respondent-tot-medeonderzoeker.pdf](#)

⁶ [Burgerparticipatie-in-onderzoek-Van-respondent-tot-medeonderzoeker.pdf](#)

Participatief onderzoek betekent niet alleen dat je als gemeente zeggenschap deelt, maar ook dat je samenwerkt vanuit waarden als gelijkwaardigheid, wederkerigheid en nabijheid⁷. Gelijkwaardigheid zegt iets over het waarderen van ieders inbreng en expertise. En over het goed faciliteren in tijd, ruimte, middelen van iedereen die betrokken is. Wederkerigheid gaat erover dat je ervoor zorgt dat onderzoek voor eenieder iets oplevert. Het vraagt nabijheid - aansluiten op de plekken waar mensen zijn, naar de ontmoetingscentra toe gaan. En ook om continuïteit: een goede samenwerking opbouwen vraagt om vaste gezichten.

In dit traject heeft participatieve monitoring op verschillende manieren vorm gekregen. Allereerst zijn de gemeente en coördinatoren samenwerkingspartners in dit traject. We zijn vertrokken vanuit de *lokale kennis* van de coördinatoren en bewoners over het leven in Den Haag Zuidwest en de bijdrage die de ontmoetingscentra leveren aan het verbeteren hiervan. Dit betekent dat niet beleidsdoelen het vertrekpunt waren, maar dat de coördinatoren medeontwikkelaars zijn van het gezamenlijke veranderverhaal dat gemaakt is.

- Een veranderverhaal is een tool om de effecten van (bewoners) initiatieven zichtbaar te maken⁸. Een veranderverhaal beschrijft de beoogde verandering van een initiatief of plek: 'als we dit doen, dan hopen we dat te bereiken'. Het maakt de samenhang tussen de activiteiten en de effecten op bewoners en de wijk expliciet.

De coördinatoren hebben in drie sessies toegewerkt naar dit gezamenlijke veranderverhaal: zij hebben samen de belangrijkste (sub)doelen die zij willen bereiken gekozen en welke van hun activiteiten hieraan bijdragen. Het vertrekpunt hiervoor was een deskresearch van relevante documenten, zoals het uitvoeringskader en de projectplannen van de afzonderlijke ontmoetingscentra. Movisie heeft hieruit de belangrijkste bouwstenen van een veranderverhaal – hoofddoelen, subdoelen, indicatoren, activiteiten en werkwijze – geanalyseerd. Deze informatie vormde het vertrekpunt voor de sessies waarin de coördinatoren keuzes hebben gemaakt over welke inhoud zij in het gezamenlijke veranderverhaal wilden opnemen. Door voort te bouwen op informatie uit de bestaande plannen konden de ontmoetingscentra samen het veranderverhaal ontwikkelen, aanscherpen en verrijken.

Vervolgens hebben de coördinatoren als mede-onderzoekers zelf interviews uitgevoerd met bewoners en samenwerkingspartners over de verandering die zij ervaren door de ontmoetingscentra. Hiermee zijn aanwijzingen voor de beoogde effecten uit het veranderverhaal verzameld; het veranderverhaal is getoetst en verrijkt met inzichten uit de praktijk. De coördinatoren hebben de interviews uitgevoerd met een praatplaat opgesteld op basis van de belangrijkste doelen van het veranderverhaal en geïnspireerd op de Most Significant Change methodiek (MSC) (zie bijlage 2 Praatplaat). Dit is een kwalitatieve methode waarbij verhalen over de meest belangrijke verandering door het ontmoetingscentrum centraal staan. Voor een uitgebreide beschrijving van de aanpak in dit traject, zie bijlage 1.

⁷ Zie bijvoorbeeld: <https://wijkwijs.nl/kernwaarden/>

⁸ Ontwikkeld door Nederland Zorgt voor Elkaar, Movisie en Vilans.

Leeswijzer

Deze rapportage heeft 3 hoofdstukken:

1. Welke doelen willen de ontmoetingscentra samen bereiken en hoe? Dit bevat het door de coördinatoren ontwikkelde gezamenlijke veranderverhaal en een korte toelichting hierop.
2. Eerste aanwijzingen voor het ervaren effect. Welke eerste aanwijzingen voor de beoogde impact zien we op basis van de interviews met bewoners en samenwerkingspartners?
3. Advies: hoe verder met participatieve monitoring?

Deze rapportage bevat een aantal kaderteksten waarin vanuit literatuur of andere documentatie begrippen worden toegelicht.

1 WELKE DOELEN WILLEN DE ONTMOETINGSCENTRA SAMEN BEREIKEN EN HOE?

Dit hoofdstuk bevat het gezamenlijke veranderverhaal van de ontmoetingscentra in Den Haag Zuidwest. Het beschrijft de beoogde verandering die de ontmoetingscentra voor en met bewoners in Den Haag Zuidwest willen realiseren en hoe zij dat doen. In drie bijeenkomsten hebben de coördinatoren van de ontmoetingscentra op basis van informatie over doelen, activiteiten en werkwijze uit de projectplannen van de afzonderlijke ontmoetingscentra, keuzes gemaakt over de gezamenlijke impact die ze willen bereiken. Voor een uitgebreide omschrijving van de aanpak zie bijlage 1.

Het gezamenlijke veranderverhaal is opgebouwd vanuit de lokale kennis van coördinatoren in de wijk. Wat zien zij dagelijks over de vraagstukken die spelen bij bewoners en in de wijk, en hoe leveren de ontmoetingscentra een bijdrage aan het verbeteren van het leven van bewoners en de wijk. Dit gezamenlijke veranderverhaal dient als basis voor het laten zien en volgen van de gezamenlijke impact van de ontmoetingscentra. Impact betreft de veranderingen of effecten die aan de activiteiten van de ontmoetingscentra kunnen worden toegeschreven. Het gaat om de *directe effecten* op mensen doordat de ontmoetingscentra er zijn⁹.

We laten in paragraaf 1.1 eerst het gezamenlijke veranderverhaal zien. Daarna geven we per hoofddoel van het veranderverhaal een toelichting op basis van informatie uit de sessies met de coördinatoren en gemeente.

⁹ In deze rapportage wisselen we de termen 'impact' en '(directe) effecten' en 'resultaten' met elkaar af.

1.1 Gezamenlijk veranderverhaal van de ontmoetingscentra

Gezamenlijke impact Ontmoetingscentra Den Haag Zuidwest				
HOOFDDOELEN WIJK - aan deze verandering in de wijk leveren de ontmoetingscentra samen een bijdrage:		HOOFDDOELEN BEWONER - aan deze verandering voor/met bewoners leveren de ontmoetingscentra samen een bijdrage:		
Sociale cohesie	Leefbaarheid en veiligheid	Sociale veerkracht	Maatschappelijke participatie	Vertrouwen in overheid en maatschappelijke organisaties
SUBDOELEN - dit willen de ontmoetingscentra samen bereiken voor/met bewoners die in ontmoetingscentra komen:				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Bewoners ontmoeten elkaar 2. Verschillende groepen bewoners voelen zich verbonden met elkaar 3. Bewoners met verschillende achtergronden zijn een waardevol onderdeel van de lokale gemeenschap 4. Bewoners ondersteunen elkaar in informele netwerken 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bewoners voelen zich veilig in de buurt 2. Bewoners dragen positief bij aan hun leefomgeving 3. Bewoners ervaren dat de buurt prettiger is om te wonen 4. Ontmoetingscentra spelen in op de behoefte van bewoners in de wijk 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bewoners hebben zelfvertrouwen 2. Bewoners durven om hulp te vragen 3. Bewoners ervaren regie over hun eigen leven 4. Bewoners ervaren persoonlijke groei 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bewoners doen mee met en organiseren zelf activiteiten 2. Bewoners met verschillende achtergronden hebben voldoende mogelijkheden zichzelf te ontwikkelen 3. Bewoners hebben (vrijwilligers)werk dat past bij hun talenten 4. Bewoners zetten stappen in het leven 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bewoners kunnen met hun hulpvraag terecht bij het ontmoetingscentrum 2. Bewoners voelen zich gezien en gehoord 3. Bewoners kunnen meedenken in beslissingen over hun leven en leefomgeving
INDICATOREN – hieraan zie je af of de subdoelen bereikt zijn				
<ul style="list-style-type: none"> • Bewoners hebben meer betekenisvolle contacten • Bewoners voelen zich minder eenzaam • Bewoners voelen zich meer verbonden met de buurt • Bewoners voelen zich onderdeel van een gemeenschap 	<ul style="list-style-type: none"> • Er zijn activiteiten in het ontmoetingscentrum waar bewoners graag aan meedoen • Bewoners doen activiteiten om de buurt te verbeteren • Bewoners hebben meer vertrouwen in elkaar • Bewoners voelen zich meer thuis in de buurt • Bewoners voelen zich veiliger in de buurt 	<ul style="list-style-type: none"> • Bewoners kunnen hun eigen situatie beter begrijpen • Bewoners geven aan sneller hulp te durven vragen • Bewoners beschikken over meer (taal)vaardigheden om hun leven te regelen • Bewoners voelen zich waardevoller en gelukkiger 	<ul style="list-style-type: none"> • Bewoners helpen vaker mee met activiteiten • Bewoners zetten zich voor elkaar in • Bewoners krijgen het vertrouwen om zich verder te ontwikkelen • Bewoners ervaren dat ze een plek hebben in de maatschappij 	<ul style="list-style-type: none"> • Bewoners voelen bij het ontmoetingscentrum het vertrouwen om vragen te bespreken • Bewoners voelen zich gezien en gehoord in het ontmoetingscentrum • Bewoners voelen zich ondersteund met hun hulpvraag • Bewoners ervaren dat het ontmoetingscentrum hen helpt om in contact te komen met andere organisaties • Bewoners ervaren dat zij kunnen meedenken over hun leefomgeving

AANPAK - dit doen de ontmoetingscentra om deze doelen te bereiken. Activiteiten gericht op Ontmoeten, Ontwikkelen, Ontspannen, Ondersteunen en Ondernemen (5 O's)

Activiteiten die bijdragen aan alle doelen:

- Open inloop: met koffie en thee, zonder afspraak, met een praatje
- Spreekuren met professionals en vrijwilligers
- Ontmoetingsgroepen voor specifieke doelgroepen
- Groepsactiviteiten – bv. creatief, educatief, bewegen, koken, taal, kunst, spel, ontspanning, jongeren, moeders en kinderen, kleuters, peuters
- Werven, begeleiding en trainen van vrijwilligers en stagiairs
- Materiele hulp – bv. maaltijden, weggeefwinkel, voedselbank, ontbijtpakketten

Activiteiten die vooral bijdragen aan sociale cohesie & leefbaarheid en veiligheid

- Initiatieven gericht op preventie en leefbaarheid – bv. buurtinterventieteam
- Participatietrajecten gericht op het leveren van een positieve bijdrage in de wijk voor jongeren en kinderen + mentorschap voor jongeren – bv. buurtbroeders
- Ondersteuning van initiatieven van bewoners – bv. zelfregiegroepen, straatfeest

Activiteiten die vooral bijdragen aan sociale veerkracht

- Trainingen om vaardigheden te ontwikkelen – bv. computerles, fietsles, valpreventie
- Trainingen gericht op leiderschapsvaardigheden
- Huiswerkbegeleiding en ondersteuning
- Ouderbegeleiding

Activiteiten die vooral bijdragen aan maatschappelijke participatie

- Begeleiding naar vrijwilligerswerk
- Maken van goederen en diensten – bv. atelier, moestuinen
- Ondersteunen van potentiële ondernemers

Activiteiten die vooral bijdragen aan vertrouwen in overheid en maatschappelijke organisaties

- Informatie over regelingen en ondersteuning
- Individuele begeleiding op maat bij vragen op het gebied van wonen, werk, inkomen, juridische zaken, opvoeding, etc., incl. nazorg
- Samenwerking met organisaties en lokale partners – bv. verbinders, bewonersorganisaties
- Faciliteren dat bewoners en organisaties met elkaar in contact kunnen komen via ontmoetingscentrum

WERKWIJZE – hoe de ontmoetingscentra deze activiteiten uitvoeren

Belangrijkste kenmerken van de werkwijze van de ontmoetingscentra:

- Een plek creëren waar mensen zich welkom, gewaardeerd, gezien en veilig voelen
- Mensen met elkaar in contact brengen en verbinden
- Oog voor de uitdagingen én talenten van mensen
- Een persoonlijke benadering van bewoners
- Bewoners kunnen zonder afspraak terecht voor advies en hulp
- Als het nodig is, bewoners doorverwijzen naar reguliere hulp of andere organisaties met 'warme' overdracht
- Positieve ervaringen en kansen bieden
- Een divers en inclusief team van medewerkers en vrijwilligers
- Ruimte bieden voor het delen van persoonlijke ervaringen, wensen en doelen van bewoners
- Ondersteunen en stimuleren van initiatieven van de bewoners
- Langdurige aanwezigheid in de buurt, waardoor bewoners een vertrouwd en bekend gezicht ervaren
- De ruimte om te bouwen aan een relatie en het opbouwen van vertrouwen

1.2 Toelichting op het gezamenlijke veranderverhaal

Het gezamenlijke veranderverhaal bevat de volgende onderdelen:

- Hoofddoel: de gezamenlijke verandering voor en met de bewoners en de wijk waaraan de ontmoetingscentra *een bijdrage* leveren. Niet alleen de ontmoetingscentra leveren hier een bijdrage aan, ook andere partijen en (maatschappelijke) ontwikkelingen zijn hierop van invloed.
- Subdoel: de effecten op mensen doordat de ontmoetingscentra er zijn. De directe verandering bij *de mensen die in het ontmoetingscentrum komen* en de mensen met wie zij in contact komen. Hier ligt de directe invloed van de ontmoetingscentra.
- Indicatoren: aanwijzingen dat het doel bereikt wordt, een concretisering van de gewenste effecten die gaan over wat bewoners ervaren.
- Activiteiten: concrete activiteiten die de ontmoetingscentra uitvoeren, zoals open inloop, groepsactiviteiten, creatieve activiteiten. De activiteiten die de ontmoetingscentra beschrijven in hun projectplannen zijn geanalyseerd en geformuleerd op een overstijgend niveau waar verschillende losse activiteiten onder vallen. Dus bijvoorbeeld 'Trainingen om vaardigheden te ontwikkelen', waar verschillende activiteiten onder vallen zoals computerles, fietsles, valpreventie. In het veranderverhaal zijn deze activiteiten verder geordend naar:
 - Activiteiten die bijdragen aan alle doelen, of
 - Activiteiten die vooral bijdragen aan een specifiek hoofddoel.
- Werkwijze: belangrijkste kenmerken van *hoe* de ontmoetingscentra deze activiteiten uitvoeren.

Over alle hoofddoelen: brede beoogde impact

Het gezamenlijke veranderverhaal laat de breedte van de beoogde impact van de ontmoetingscentra zien. De *hoofddoelen* waar de ontmoetingscentra een bijdrage aan willen leveren zijn op het niveau van de wijk (1 & 2) en de bewoner (3, 4, 5):

1. sociale cohesie
2. leefbaarheid & veiligheid
3. sociale veerkracht
4. maatschappelijke participatie
5. vertrouwen in overheid en maatschappelijke organisatie.

Het inhoudelijk brede terrein dat met deze hoofddoelen gedekt wordt past bij de diversiteit aan activiteiten en doelgroepen van de verschillende ontmoetingscentra. Er zijn verschillen in focus qua activiteiten tussen ontmoetingscentra: waar de een bijvoorbeeld meer focus heeft op begeleiding naar vrijwilligerswerk en betaald werk, legt de ander meer nadruk op het begeleiden van jongeren. De ontmoetingscentra staan verspreid over 3 wijken in Den Haag Zuidwest: Moerwijk, Morgenstond en Bouwlust/Vrederust. De ontmoetingscentra sluiten aan op de behoeften in de wijk. Wijk-specifieke kenmerken qua bevolkingssamenstelling, problematiek en infrastructuur beïnvloeden dus de programmering. Gedurende dit traject is op een aantal momenten een toets gedaan of de deelnemende coördinatoren zich herkennen in het gezamenlijke veranderverhaal en of er vanuit specifieke doelgroepen aandachtspunten waren.

Hoewel ontmoetingscentra dus verschillende accenten leggen qua doelgroep of type activiteiten, herkennen de aan dit traject deelnemende coördinatoren zich in het gezamenlijke veranderverhaal en dekt het de breedte van de programmering in de ontmoetingscentra. De ontmoetingscentra werken

samen aan deze doelen en leggen verschillen in nadruk in *hoe* zij daarnaartoe werken door de activiteiten die zij inzetten.

Hieronder geven we vanuit de drie sessies met de coördinatoren en de gemeente per hoofddoel een korte omschrijving en waarom deze hoofddoelen gekozen zijn. Voor een compleet overzicht van de hoofd- en subdoelen, activiteiten en werkwijze, zie het gezamenlijke veranderverhaal (paragraaf 1.1).

Hoofddoel 1 (Wijk) Sociale cohesie

Coördinatoren vertellen dat elkaar ontmoeten vaak de basis is, de eerste stap naar de andere doelen. Als mensen binnen zijn bij het ontmoetingscentrum dan ontmoeten ze elkaar, dan ontstaat er contact en verbinding tussen mensen. In de bijeenkomsten komt naar voren dat bezoekers zich daardoor gezien en gehoord voelen, ze vertrouwen krijgen in zichzelf en elkaar, en zich onderdeel (gaan) voelen een gemeenschap en de buurt.

Hoofddoel 2 (Wijk) Leefbaarheid en veiligheid

De coördinatoren vertellen dat de activiteiten van de ontmoetingscentra ook een bijdrage leveren aan de fysieke leefomgeving rondom het ontmoetingscentrum of de bredere wijk. Bijvoorbeeld doordat bewoners elkaar leren kennen in het ontmoetingscentrum en elkaar daardoor meer vertrouwen en zich veiliger voelen. Of doordat een ontmoetingscentrum bewoners samenbrengt om te spreken over wat er speelt in de buurt. Of doordat bewoners activiteiten opzetten die bijdragen aan een prettige buurt, zoals een buurtinterventieteam.

Hoofddoel 3 (Bewoner) Sociale veerkracht

Coördinatoren vertellen dat doordat mensen elkaar ontmoeten bij het ontmoetingscentrum, zij contact hebben en ook weer vertrouwen in zichzelf en vervolgens in anderen kunnen krijgen. Vanuit dit vertrouwen krijgen zij de kracht om zich te ontwikkelen, om stappen te zetten in het leven. We horen in de bijeenkomsten dat in het contact tussen mensen zingeving ontstaat – waardoor mensen zich waardevoller, gelukkiger kunnen gaan voelen. Benadrukt wordt dat veerkracht iets is van de gemeenschap, dat je elkaar als mensen nodig hebt. Vandaar de keuze voor het hoofddoel 'sociale veerkracht'.

Hoofddoel 4 (Bewoner) Maatschappelijke participatie

In de bijeenkomsten met coördinatoren komt naar voren dat maatschappelijke participatie gaat over meedoen in het leven. En dat dit op verschillende manieren kan: van deelname of organisatie van activiteiten binnen het ontmoetingscentrum, ontwikkeling van talenten, het leren van de taal, vrijwilligerswerk, betaald werk, tot het ervaring opdoen met ondernemerschap of het opzetten van een eigen onderneming. We horen dat elkaar ontmoeten en van daaruit vertrouwen en veiligheid ervaren een belangrijke basis zijn, om vandaar uit (op verschillende manieren) mee te kunnen doen in de samenleving.

Hoofddoel 5 (Bewoner) Vertrouwen in overheid en maatschappelijke organisaties

In de bijeenkomsten met coördinatoren komt herhaaldelijk naar voren op welke manier zij een cruciale schakel vormen naar formele organisaties en daarmee werken aan het opbouwen van vertrouwen dat bewoners hebben in de overheid of maatschappelijke organisaties. We horen dat de eerste stap belangrijk is: het in contact komen met bewoners. Belangrijk hierbij lijkt de manier waarop ontmoetingscentra en coördinatoren werken (zie onderdeel *Werkwijze* van het veranderverhaal). We

horen tijdens de sessies dat ontmoetingscentra en coördinatoren voor bewoners vaak een bekend en vertrouwd gezicht zijn waardoor zij op hun vragen durven stellen. Coördinatoren zetten in op bewoners helpen een weg te vinden in het systeem. We horen dat het bij dit hoofddoel zowel gaat om ondersteuning bieden bij concrete vragen van bewoners. Als ook om het faciliteren van ontmoeting tussen bewoners en medewerkers van de overheid en maatschappelijke organisaties via het ontmoetingscentrum.

Korte omschrijving van de hoofddoelen vanuit de literatuur¹⁰

Sociale cohesie gaat over dat wat een gemeenschap bij elkaar houdt en het vermogen van mensen om samen te leven en werken (Enbergson, 2022: 32, in: Veldboer e.a. 2022). De nadruk ligt op: verbondenheid, onderlinge betrokkenheid en solidariteit tussen mensen, groepen en gemeenschappen. 'In gemeenschappen waar veel sociale cohesie aanwezig is, zijn er sterke sociale netwerken en vindt er veel uitwisseling plaats tussen bewoners. In deze netwerken worden hulpbronnen (kapitaal) ge(re)produceerd, zoals informatie, praktische, emotionele en financiële steun, ingangen tot relevante anderen en instituties' (van Pelt, Rensen & Spierts, 2024: 5). Voor het opbouwen van kwalitatief hoogwaardige sociale relaties, is het nodig dat mensen elkaar onvoorwaardelijk kunnen ontmoeten Dit vraagt om laagdrempelige ontmoetingsplekken (van Pelt, Rensen & Spierts, 2024: 28).¹¹²

Het begrip *leefbaarheid* is een containerbegrip dat gaat over 'de aantrekkelijkheid van een gebied of gemeenschap om er te wonen, leven, sporten, elkaar te ontmoeten, te spelen, elkaar hulp te vragen en meer. Mensen ervaren dat de leefbaarheid in hun wijk of buurt beter is als de kwaliteit van hun dagelijkse leven verbetert' (Repetur, 2021)¹³. Denk hierbij aan aspecten als de kwaliteit van de publieke ruimte, de fysieke bereikbaarheid van een plek/voorzieningen, veiligheid, het goed en prettig kunnen wonen en gevoelens van ergens thuis te horen (Verloo, 2022: 67, in: Veldboer e.a. 2022).

Veerkracht is 'het vermogen van mensen en systemen om ondanks een tegenslag toch een positieve uitkomst te verkrijgen, door gebruik van hulpbronnen, of door aanpassing van wat als een positieve uitkomst wordt gezien' (Ben Sajet Centrum en Vilans)¹⁴. *Sociale veerkracht*¹⁵ gaat over processen van veerkracht in lokale gemeenschappen. Het bevat de elementen: 1) tegenslag en verandering 2) factoren die bijdragen aan veerkracht - natuurlijke, gebouwde, menselijke, culturele, sociale, politieke en financiële hulpbronnen en 3) de context (Ročak & van Pelt, 2023). 'Sociale veerkracht is een proces van stabiliseren of een positieve ontwikkeling onder ongunstige omstandigheden, dat op meerdere niveaus – individu, groep, (lokale) gemeenschappen – plaatsvindt en waarvoor het gebruik kunnen maken van hulpbronnen cruciaal is' (Ročak & van Pelt, 2023: 23).

¹⁰ Hoewel de hoofddoelen grote begrippen zijn met meerdere omschrijvingen en definities, geven we een korte omschrijving per hoofddoel vanuit de literatuur.

¹¹ [Wat werkt bij samenlevingsopbouw IN HET KORT.pdf](#)

¹² Over het belang van ontmoeten, het faciliteren van ontmoeting, wat daarbij werkzame elementen zijn, wordt veel geschreven. Mogelijke interessante publicaties rondom ontmoeten: [De-sociale-basis-versterken-investeren-in-de-toekomst.pdf](#), [rapport_kis_kennisdocument_wat_werkt_bij_ontmoeten_2020_0.pdf](#), [Wat werkt bij samenlevingsopbouw? | Movisie](#), [Ruimte maken voor ontmoeting | Advies | Raad voor Volksgezondheid en Samenleving](#)

¹³ [Leefbaarheid vraagt versterken van sociale kwaliteit | Movisie](#)

¹⁴ [Veerkracht vergroten](#)

¹⁵ [Lectorale-Rede-Sociaal-werken-aan-veerkracht-Van-Pelt-Rocak.pdf](#)

*Maatschappelijke participatie*¹⁶ gaat over meedoen in de maatschappij, en bevat de volgende elementen: het opdoen van sociale contacten, deelname aan het maatschappelijk verkeer, het actief leveren van een bijdrage aan de samenleving en het opdoen van vaardigheden (van Houten & Winsemius, 2010).

Vertrouwen in overheid en maatschappelijke organisaties is een groot begrip. Vertrouwen gaat over: het geloof dat de ander het beste met je voor heeft (integriteit), je belangen kent en erkent (erkenning) én in staat is om daarmee rekening te houden (competenties) (Kremer, 2022: 27, in: Veldboer e.a. 2022)¹⁷. Vertrouwen is vaak geen rationele keuze van het individu, maar een proces en een relatie. De betrouwbaarheid van de ander moet keer op keer worden getoond. Bij betrouwbaarheid staan drie elementen centraal: responsiviteit, rechtvaardigheid en resultaat (den Ridder, 2025). Responsiviteit heeft te maken met 'gehoord worden' en gaat erom dat de wensen van burgers vertaald worden in beleid. Rechtvaardigheid gaat o.a. over het zorgvuldig afwegen van de verschillende wensen en belangen die er in de samenleving zijn en het eerlijk en zonder willekeur behandelen van mensen. Resultaat gaat over het daadwerkelijk aanpakken van problemen en zorgen voor een goed niveau van welvaart en welzijn.

1.3 Gebruik van het gezamenlijke veranderverhaal

Dit gezamenlijke veranderverhaal kan op de volgende manieren worden gebruikt:

1. Het veranderverhaal is de basis voor het monitoren van de impact.
2. Het veranderverhaal is een visitekaartje om te laten zien waar de ontmoetingscentra naartoe werken en hoe ze dat doen.
3. Het veranderverhaal is een gedeeld vertrekpunt om als ontmoetingscentra van elkaar te leren en verbeteren.

Ad 1 Monitoren van de impact

In hoofdstuk 3 lichten we toe hoe het veranderverhaal gebruikt kan worden voor het monitoren van de impact. Er zijn verschillende redenen mogelijk om te (gaan) monitoren. Dat kan zijn om ontwikkelingen te signaleren, te leren en verbeteren, te kunnen sturen of om te verantwoorden of de beoogde ambitie is gerealiseerd¹⁸, of voor financiering.

Ad 2 Visitekaartje om te laten zien waar de ontmoetingscentra naar toe werken en hoe

Het gezamenlijke veranderverhaal biedt een handzaam overzicht van wat de ontmoetingscentra in Den Haag Zuidwest samen willen bereiken, welke activiteiten zij daarvoor inzetten en wat kenmerkend is voor hun werkwijze. Dit kan behulpzaam zijn in de samenwerking met formele of informele organisaties in de wijk.

Ad 3 Een gedeeld vertrekpunt om te leren en verbeteren

In het ontwikkelen van het veranderverhaal hebben de coördinatoren samen keuzes gemaakt over wat de belangrijkste doelen zijn die willen bereiken en waarom. En welke activiteiten zij inzetten om deze doelen te bereiken. Gesprekken over deze keuzes zorgde tijdens de sessies voor onderlinge

¹⁶ [Participatie ontward \[MOV-222582-0.3\].pdf](#)

¹⁷ [Lexicon-Nabijheid-en-sociaal-werk-2022-2.0.pdf](#)

¹⁸ [Wegwijzer-Monitoring-sociaal-domein_0.pdf](#)

uitwisseling tussen de coördinatoren over de essentie van hun werk en werkwijze. Bijvoorbeeld over de doelgroepen die zij bereiken, of over samenwerking met andere organisaties en welke ruimte er is voor verdere samenwerking tussen de ontmoetingscentra. Ook in de toekomst kan het veranderverhaal worden benut als gedeeld vertrekpunt om van elkaar te leren en verbeteren. Dit zou op verschillende manieren kunnen:

- Het veranderverhaal waar relevant tegen het licht houden bij actuele ontwikkelingen. Met vragen als: zijn er veranderingen in de vraagstukken in de wijk? Zijn er nieuwe doelgroepen waarvoor we andere activiteiten moeten inzetten? Wat betekent dit voor de verschillende onderdelen van het gezamenlijke veranderverhaal?
- Reflecteren op de activiteiten in relatie tot de doelen van het veranderverhaal. Met vragen als: Bereiken we met deze activiteiten en werkwijze (nog) onze doelen en waarom? Zijn er andere activiteiten nodig om onze doelen te bereiken?
- Reflecteren op de samenwerking als ontmoetingscentra onderling en met samenwerkingspartners. Kijkend naar de doelen en de activiteiten en werkwijze beschreven in het gezamenlijke verhaal, wat betekent dit voor samenwerking tussen de ontmoetingscentra onderling? Met welke samenwerkingspartners werken we al samen? Welke samenwerkingspartners missen we om onze doelen te bereiken?

2 EERSTE AANWIJZINGEN VOOR HET ERVAREN EFFECT

In januari en februari 2025 gingen de coördinatoren in gesprek met bewoners en samenwerkingspartners over de impact van de activiteiten van het ontmoetingscentrum op het leven van bewoners en de wijk. De basis voor het gesprek was een praatplaat opgesteld op basis van de belangrijkste doelen van het veranderverhaal en geïnspireerd op de Most Significant Change methodiek (MSC) (zie bijlage 2). Dit is een kwalitatieve methode waarbij de verhalen van bewoners en vrijwilligers over de meest belangrijke verandering door het ontmoetingscentrum centraal staan.

Twee vragen stonden centraal in de gesprekken:

- Hoe dragen ontmoetingscentra bij aan veranderingen in de wijk en in het leven van bewoners?
- Op welke gebieden zien de bewoners de meeste veranderingen?

11 ontmoetingscentra hebben ingevulde praatplaten ingeleverd. In totaal hebben de coördinatoren 53 individuele gesprekken gevoerd:

- 10 gesprekken met samenwerkingspartners, zoals maatschappelijke organisaties en sociaal werkers.
- 43 gesprekken met bewoners. In de praktijk zijn dit deelnemers en/of vrijwilligers die betrokken zijn bij de activiteiten van de ontmoetingscentra¹⁹.

In volgende paragrafen schetsen we eerst hoe de ontmoetingscentra worden ervaren door de geïnterviewde samenwerkingspartners en deelnemers/vrijwilligers die deelnamen aan de activiteiten van ontmoetingscentra. Vervolgens beschrijven we welke veranderingen ze zien in hun leven en in de buurt doordat de ontmoetingscentra bestaan. Het is echter belangrijk om voorzichtig te zijn met conclusies trekken over de impact van ontmoetingscentra. De bevindingen in dit rapport zijn gebaseerd op gesprekken met deelnemers en betrokkenen, wat *eerste aanwijzingen* voor de beoogde effecten uit het veranderverhaal biedt. Door voornamelijk buurtbewoners te bevragen die actief deelnemen aan de activiteiten of als vrijwilliger betrokken zijn, krijgen we vooral zicht op de effecten binnen deze groep. Het perspectief van buurtbewoners die niet deelnemen blijft buiten beschouwing, waardoor het bredere effect op de buurt als geheel niet volledig in kaart is gebracht.

2.1 Hoe komen de bewoners in contact met de ontmoetingscentra?

Er zijn verschillende manieren waarop de bewoners in contact komen met de ontmoetingscentra. Een deel vindt de weg **via een familielid, vriend of buurman/buurvrouw**, die het centrum kennen en waarderen. Andere komen de **coördinator of vrijwilligers** tegen bij een andere gelegenheid en zijn door hen uitgenodigd om langs te komen. Een aanzienlijk deel spreekt ook over de zichtbaarheid van

¹⁹ De coördinatoren konden zelf de geïnterviewden selecteren met de vraag om de diversiteit van de doelgroep te weerspiegelen. Om de anonimiteit van de deelnemers te waarborgen werd er geen persoonlijke informatie verzameld over de deelnemers.

het ontmoetingscentrum in de wijk: ze wonen in de buurt en worden **aangetrokken door het brede aanbod van activiteiten**. Daarnaast worden ook bewoners **doorverwezen naar ontmoetingscentra via verschillende instanties**, onder andere de Voedselbank, VluchtelingenWerk, Moerwijk Moeders, schuldhulpverlening van de gemeente, het buurtteam of Parnassia. Dit laat de waarde zien van ontmoetingscentra als belangrijke plekken waar bewoners ondersteuning en verbinding kunnen vinden.

2.2 Hoe worden de ontmoetingscentra ervaren door bewoners?

Uit de verhalen opgehaald tijdens de gesprekken met de geïnterviewde bewoners en samenwerkingspartners blijkt dat de ontmoetingscentra als **warme, gezellige en open plekken** worden ervaren. Voor sommigen *'voelt het als familie'*²⁰, voor anderen *'als een tweede thuis'*. We zien dat deze plekken veel meer zijn dan alleen een locatie voor activiteiten – ze zijn echt *'het hartje van de wijk'*, waar mensen graag komen, samen eten, praatje doen of gezellig tijd doorbrengen. Voor veel bewoners is het ook een veilige plek waar ze zichzelf kunnen zijn: *'een veilige plek voor ons en onze kinderen'*.

Een ander belangrijk punt dat vaak naar voren kwam, is **het gevoel van inclusiviteit** die ontmoetingscentra creëren. Respondenten voelen zich welkom met hun diverse achtergrond, nationaliteit of geloof. De waardering voor diversiteit wordt breed gedeeld en is voelbaar binnen het ontmoetingscentrum.

'Iedereen is welkom (...). Het maakt niet uit van welke afkomst je bent.'

'Wederzijds respect, ik kan mezelf zijn.'

'Een plek waar ik terecht kan. Gezellig koffie te drinken. Samen met mijn kinderen kunnen we daar ruimte gebruiken.'

Geïnterviewde bewoners benadrukken ook de **menselijke benadering** die kenmerkend is voor de ontmoetingscentra. Er is altijd iemand om naar bewoners te luisteren en hen te helpen. Mensen worden hier niet benaderd vanuit hun problemen, maar als waardevolle individuen en met respect behandeld:

'Het is hier heel laagdrempelig. Er wordt je gevraagd hoe het gaat. Het is hier heel open (...).'

'(Ze) behandelen mij met respect, ze staan naast mij. Ik voel me gewaardeerd als vrijwilliger.'

Naast een ruimte om te ontmoeten, bieden de centra **ook verschillende activiteiten en concrete hulp**. Denk aan de voedselbank, kledinghulp en ondersteuning bij het invullen van documenten of het lezen van brieven. Ook het brede aanbod aan activiteiten wordt erg gewaardeerd. Volgens de deelnemers is er echt voor iedereen iets te doen, jong of oud, wat je interesse of behoefte ook is.

²⁰ De meeste citaten in dit hoofdstuk zijn afkomstig van bewoners. Citaten van samenwerkingspartners zijn expliciet aangeduid. Alle citaten zijn schuingedrukt.

2.3 Hoe worden ontmoetingscentra ervaren door samenwerkingspartners?

De **samenwerkingspartners** die hebben deelgenomen aan de interviews hebben **veel bewondering** voor de werkwijze van de ontmoetingscentra. Ze benadrukken dat coördinatoren en vrijwilligers werken vanuit **vertrouwen, openheid en hartelijkheid**. Ze zien ontmoetingscentra als:

'(...) een plek waar er weer in mensen wordt geloofd. Waar mensen worden gezien en zichzelf kunnen en mogen zijn.' (Samenwerkingspartner)

Coördinatoren en andere betrokkenen bieden een luisterend oor en hebben altijd oog voor de mens. Ze zijn ook oplossingsgericht: kijken niet naar de problemen, maar proberen breder de onderliggende oorzaken te verkennen en te zoeken naar mogelijke ondersteuning. 'Vaste gezichten' en langdurige betrokkenheid in de buurt zijn cruciaal om vertrouwen van bewoners op te bouwen en dat zorgt voor een veilige basis om nu en in de toekomst naar het ontmoetingscentrum te gaan.

Vertegenwoordigers van lokale instanties noemen veel **baten van de samenwerking** met de ontmoetingscentra. Ten eerste, ontmoetingscentra die goed geworteld zijn in de wijk helpen hen met **het bereiken van de bewoners**. Voor sommige partners is het ook een mogelijkheid om dicht bij bewoners te komen met wie ze geen dagelijks contact hebben. Daarnaast, door samen verschillende activiteiten te organiseren, **versterken organisaties elkaar** in de realisatie van hun doelen. Verder delen ze **waardevolle informatie** met elkaar over de buurt en de bewoners. Interessant is ook hoe deze contacten **inspirerend en motiverend** werken: sommige partners zijn verbonden aan meer rigide structuren. De andere werkwijze van de ontmoetingscentra kan nieuwe inzichten bieden voor hun eigen werk. Ze benadrukken bijvoorbeeld de waarde van de ontmoetingen voor de mensen:

'Ik zie hoeveel impact kleinschalige ontmoetingen hebben. Soms is een simpel gesprek al genoeg om iemands dag of leven te veranderen.' (Samenwerkingspartner)

'De sfeer, en manier hoe mensen met elkaar omgaan werkt voor mij inspirerend en motiverend. De burgemeester krijgt hetzelfde kopje koffie en wordt hetzelfde behandeld als de buurtbewoner die hier net is komen wonen.' (Samenwerkingspartner)

2.4 Wat zijn eerste aanwijzingen voor de impact van de ontmoetingscentra?

Tijdens de gesprekken met de deelnemers of vrijwilligers van ontmoetingscentra, wilden we nagaan of de eerste aanwijzingen van de impact, zoals opgehaald in deze gesprekken, overeenkomen met het veranderverhaal dat samen met de coördinatoren in dit traject is opgesteld. In deze paragraaf presenteren we de belangrijkste bevindingen uit de gesprekken gekoppeld aan de doelen van het veranderverhaal om te laten zien hoe dit invulling krijgt vanuit het perspectief van de geïnterviewde bewoners. Het is belangrijk om te benadrukken dat er verschillen zijn tussen de ontmoetingscentra op welke hoofddoelen en subdoelen de meeste veranderingen benoemd worden. Zo bereiken ontmoetingscentra die zich vooral richten op jongeren vaker positieve effecten op leefbaarheid en veiligheid. Terwijl bij andere ontmoetingscentra vooral toename van sociale contacten, thuisgevoel in

de wijk en verbondenheid vaker als effecten benoemd worden. In bijlage 3 is tevens een overzicht opgenomen van een kwantitatieve opsomming van de gesprekken met de deelnemers/vrijwilligers van ontmoetingscentra en samenwerkingspartners – hoe vaak verschillende effecten door hen worden benoemd.

Hoofddoel 1 (Wijk): Sociale cohesie

Ontmoetingscentra worden door de geïnterviewde deelnemers gezien als een echte ontmoetingsplek, *'een trefpunt voor de mensen'*. Ze kunnen daar altijd *'voor een praatje komen'* en deelnemen aan verschillende activiteiten. Door dingen samen te doen, zoals koffiedrinken of samen eten, ontstaat er een gezellige en verbonden sfeer. Maar ontmoeting is geen doel op zich, het leidt tot veel andere effecten. Wat bijna alle gesprekspartners benoemen, is dat ze via de ontmoetingscentra **nieuwe sociale contacten** hebben gelegd en **hun netwerk hebben vergroot**.

'Ik woonde al 20 jaar in de wijk en had niet veel sociale contacten. Sinds ik bij (ontmoetingscentrum) ben, kom ik mensen bij de supermarkt tegen die ik vanuit (ontmoetingscentrum) ken waar ik een gesprek mee voer. Ook ben ik veel meer in aanraking gekomen met andere culturen wat heel leerzaam is.'

'Mensen die eerst weinig contact hadden met burens, doen nu actief mee aan buurtinitiatieven.'

Door deel te nemen aan verschillende activiteiten, mee te helpen bij buurtfeesten of bij langdurige betrokkenheid in de moestuintjes, voelen deelnemers zich ook **meer verbonden met elkaar**. Ze geven aan dat er minder afstand is tussen de verschillende groepen (jong en oud, verschillende culturen en geloof) en meer begrip voor elkaar.

'Door alle activiteiten die er georganiseerd worden, ontmoet ik mede wijkbewoners en maak ik contact met ze en voelen wij ons aan elkaar verbonden.'

'Er is minder afstand tussen burens. Jong en oud komen hier samen, wat zorgt voor begrip tussen generaties.'

'Als moslim leren we van het christelijk geloof, met elkaar omgaan. Overeenkomsten merken.'

Voor sommige respondenten spelen de ontmoetingscentra een nog grotere rol. De activiteiten zorgen ervoor dat ze **uit huis (willen) komen** en zich **minder eenzaam voelen**.

'Ik voelde me vaak eenzaam sinds mijn man overleed, maar door het ontmoetingscentrum heb ik weer een sociaal netwerk opgebouwd.'

'Dit heeft de bewoners met elkaar gebracht en eenzaamheid is ook veel minder geworden.'

Hoofddoel 2 (Wijk): Leefbaarheid en veiligheid

In de gesprekken benadrukken de respondenten dat ontmoetingscentra **een breed scala aan activiteiten** organiseren, waar iedereen iets voor zichzelf kan vinden. Te beginnen met open inloop (*'je kunt altijd terecht, voor koffie en een praatje'*) en verder samen koken en eten, deelname aan vrouwengroepen, creatieve activiteiten, workshops, taallessen, buurtfeesten, maar ook sportieve activiteiten als samen wandelen ect. Veel bewoners doen graag mee aan deze activiteiten. Volgens

de gesprekspartners heeft het brede aanbod van de ontmoetingscentra de buurt aantrekkelijker gemaakt om in te wonen.

'Ik zie veel wijkbewoners een mooie plek hebben binnen (ontmoetingscentrum). Er zijn heel veel activiteiten, dus er valt voor iedereen wel wat te halen.'

'Het leeft meer onder de bewoners.'

'Sinds de buurtkamer hier is, is het veel levendiger geworden.'

In sommige ontmoetingscentra zijn er ook gezamenlijke acties of activiteiten om de wijk schoon te houden, wat ook erg gewaardeerd wordt door de respondenten.

Een ander opvallend effect dat genoemd wordt is dat door de contacten in ontmoetingscentra bewoners meer bekende gezichten zien op straat en elkaar vaker groeten wat zorgt voor **meer thuisgevoel** in de buurt. Respondenten geven ook aan dat het zich ook vaak vertaalt naar **het veiligheidsgevoel**: mensen hebben meer oog voor elkaar en kunnen ook samen stappen ondernemen om voor de veiligheid te zorgen:

'De buurt voelt veiliger omdat mensen elkaar kennen en op elkaar letten.'

'(Door) meer contacten onderling kunnen we soms samen sterker meldingen doen van bijvoorbeeld misstanden in de wijk.'

Op sommige plekken zijn er ook buurtpreventieteams waarbij de buurtbewoners (waaronder jongeren) betrokken zijn om samen toezicht te houden. Respondenten vertellen dat het werk van jongerenwerkers ook bijdraagt aan een groter gevoel van veiligheid in de wijk. Op plaatsen waar ze eerder vonden dat jongeren voor veel overlast zorgden, is de situatie verbeterd. Jongeren zelf vertellen dat ze minder op straat hangen, omdat ze een eigen plek hebben waar ze elkaar kunnen ontmoeten, deelnemen aan interessante activiteiten en zelf iets kunnen organiseren.

'Doordat het buurtpreventieteam door de jongeren is gevormd, merk je dat de buurtbewoners minder angstig zijn voor de jongeren.'

Hoofddoel 3 (Bewoner): Sociale veerkracht

De gesprekken laten zien dat de ontmoetingscentra respondenten helpen zich te **ontwikkelen en stappen te zetten in hun leven**. Dit gebeurt op verschillende manieren, afhankelijk van wat zij zelf willen, nodig hebben en vanuit welke uitgangssituatie ze starten. Voor sommigen gesprekspartners betekent dit hun leven op orde brengen en **oplossingen vinden voor hun problemen**. Voor anderen is het **het leren van nieuwe dingen** en het ontwikkelen van hun passie. Weer anderen zoeken naar nieuwe manieren om **vooruit te komen**, zoals door met vrijwilligerswerk te starten of een inburgeringstraject te volgen. Een veelgenoemd effect is **het verbeteren van de Nederlandse taalvaardigheid**. Ten eerste betreft dit bewustwording. Sommige geïnterviewde bewoners realiseren zich in het ontmoetingscentrum hoe belangrijk het is om Nederlands te leren. Ten tweede verbeteren mensen met een migratieachtergrond hun taalvaardigheid door deel te nemen aan taallessen. Tot slot krijgen zij de kans om hun **Nederlands in de praktijk te oefenen** via dagelijkse interacties, bijvoorbeeld samen koken.

'Ik kan hier creatief bezig zijn. Ik leer nieuwe dingen.'

'Ik ben begonnen met nailessen volgen en daarna heb ik mij kunnen ontwikkelen tijdens een cursus wat gegeven werd binnen (het ontmoetingscentrum).'

'Ik heb pas hier de noodzaak begrepen om de taal te leren.'

Deze veranderingen spelen een grote rol in het leven van de respondenten. Bij sommigen leidt dit tot het **opbouwen van zelfvertrouwen**, anderen geven de activiteiten een doel in hun leven en zorgen voor **meer zingeving**. Soms vertalen ze zich ook in **specifieke vaardigheden** of geven de **motivatie** om nieuwe dingen te uitproberen.

'Het is onderdeel van mijn passie. Het geeft mij de kracht om verder te ontwikkelen. Ik heb echt ervaren dat het mijn leven heeft veranderd.'

'Ik heb een nieuwe invulling van mijn dagen gevonden en voel me nuttig.'

'Ik heb hier geleerd hoe ik mezelf beter kan presenteren in sociale en professionele situaties.'

'Je leert hoe je problemen kunt aanpakken/bespreken met een instantie. Je kunt het eerst onderling samen bespreken en kan dan beter in gesprek.'

Hoofddoel 4 (Bewoner): Maatschappelijke participatie

Uit de gesprekken blijkt dat de ontmoetingscentra een belangrijke rol spelen bij het stimuleren van maatschappelijke participatie van de buurtbewoners. Dat kan verschillende vormen aannemen. Sommige respondenten vertellen dat ze een **toename zien in onderlinge hulp**: mensen letten meer op elkaar en helpen elkaar in diverse situaties. Daarnaast geven ze aan dat **steeds meer bewoners zich inzetten voor de wijk**. Ze doen mee aan verschillende activiteiten en helpen bij het opzetten en uitvoeren ervan. Dit kan klein beginnen, bijvoorbeeld met *'af en toe de afwas doen'* en uitgroeien tot een grotere betrokkenheid. Zo worden sommige respondenten uiteindelijk **als vrijwilligers betrokken** bij het ontmoetingscentrum.

'Ik zie dat de bewoners zich meer inzetten voor de wijk. Elkaar helpen is toegenomen.'

'Mensen vinden het leuk om met elkaar mee te helpen met activiteiten waarbij een gezellige sfeer een rol speelt.'

'Ik ben zelf vrijwilliger geworden. (Ontmoetingscentrum) heeft mijn leven behoorlijk veranderd. Ik heb het vertrouwen gekregen om zelf als vrijwilliger nailessen te gaan geven. Ik zie ook meer vrouwen die activiteiten doen en uiteindelijk ook gaan bijdragen in (het ontmoetingscentrum).'

Samenwerkingspartners benoemen ook dat **bewoners actiever zijn geworden** en samen met ontmoetingscentra en andere buurtbewoners **werken aan een meer leefbare wijk**.

'Ik zie meer betrokkenheid van de bewoners bij nieuwe activiteiten en bij de plekken voor de wijk.' (Samenwerkingspartner)

'De buurt is actiever geworden: bewoners nemen zelf initiatieven, zoals gezamenlijke schoonmaakdagen of taalmaatjes voor nieuwkomers.' (Samenwerkingspartner)

Op deze manier leren mensen weer hun plek in de maatschappij vinden.

Hoofddoel 5 (Bewoner): Vertrouwen in overheid en maatschappelijke organisaties

Uit de gesprekken met de deelnemers, vrijwilligers en samenwerkingspartners komt naar voren dat ontmoetingscentra worden gezien als een **plek waar mensen terecht kunnen met allerlei vragen en problemen** die ze ervaren op verschillende levensgebieden. Dit betreft bijvoorbeeld administratieve kwesties zoals het lezen van brieven, contacten met verschillende instanties, financiële problemen en schulden, opvoeding van kinderen, en meer. Omdat mensen het ontmoetingscentrum ervaren als een veilige plek, voelen ze voldoende vertrouwen om vragen te stellen en hun problemen te delen.

'Je kunt je gevoelens hier uiten. Het geeft thuisgevoel en een plek waar je terecht kan met je zorgen.'

'Als er iets is, kan ik met mijn problemen terecht voor hulp. Ook om het praatje te maken om mijn ei kwijt te kunnen raken.'

In meerdere gesprekken is naar voren gekomen dat het van groot belang is dat **respondenten zich gezien en gehoord voelen** in de ontmoetingscentra. Dit lijkt vooral te maken te hebben met de manier waarop ontmoetingscentra werken (zie hoofdstuk 2.3 *Hoe worden de ontmoetingscentra ervaren door bewoners?*) zoals met een menselijke benadering, luisterend oor, werken vanuit vertrouwen, etc.

'Ik voel me gehoord als ik mijn problemen bij het centrum deel.'

Voor gesprekspartners is het ook heel belangrijk dat de ontmoetingscentra **een schakel vormen tussen bewoners en andere instanties**. Als bewoners hun problemen zelfstandig niet kunnen regelen, ondersteunen vrijwilligers hen met hun hulpvraag bij contacten met verschillende instanties. Daarnaast houden sommige organisaties hun spreekuren bij ontmoetingscentra, zoals Helpdesk Geldzaken, Duurzaam Den Haag, GGZ, Wijkz, waardoor hun hulp als laagdrempeliger wordt ervaren.

'Er is ook een contactpersoon van de gemeente in het wijkcentrum, voor meer mensen in de wijk, daar gaan we meestal heen met problemen.'

'(Ontmoetingscentrum) is brug voor de instanties, een luisterend oor waardoor de juiste organisaties/bedrijven in gesprek gaan met de bewoners'

'Mensen ervaren bij de (gemeentelijke) instanties vaak een enorme drempel om naar binnen te stappen. Bij (ontmoetingscentrum) zitten mensen van instanties zoals het Wmo en Helpdesk Geldzaken. Dat zijn echt toppers en ik ervaar bij hen geen drempelvrees.'

Door het organiseren van verschillende mogelijkheden om in gesprek te gaan over buurtzaken voelen de geïnterviewde bewoners zich beter gezien en gehoord ook door de instanties zoals de gemeente (ambtenaren, gemeenteraad). Op deze manier zetten de ontmoetingscentra eerste stappen in het opbouwen of herstellen van vertrouwen in instanties.

'Er worden regelmatig bewonersavonden georganiseerd waarbij ambtenaren aanwezig zijn. Dit stelt ons 'bewoners' om mee te praten.'

'Door de vele partners die binnen (ontmoetingscentrum) actief zijn en ook van buitenaf worden ingezet, zie ik dat veel wijkbewoners zich ondersteund en gezien voelen door de instanties.'

'Doordat ambtenaren en hulpverleners vaker aanwezig zijn, wordt de kloof tussen ons kleiner.'

'De jongeren hebben het gevoel dat ze beter gezien worden door de instanties, ze hebben een aantal keer de burgemeester ontmoet. Met jongerenwerkers zijn ze ook vaak naar de gemeenteraad geweest; ze hebben ambtenaren ontmoet.'

Andere effecten

Verschillende activiteiten van de ontmoetingscentra leiden ook tot de andere effecten die niet expliciet worden genoemd in het veranderverhaal. Sommige gesprekspartners geven aan dat ze ook bij zichzelf of andere bewoners merken, dat dit ook **toegevoegde waarde heeft voor hun gezondheid**. Zo kan het eten van gezonde en warme maaltijden, het deelnemen aan de sportieve activiteiten of samen wandelen een positieve invloed hebben op de fysieke gezondheid van mensen. Daarnaast is ook van belang dat het verkrijgen van hulp bij verschillende problemen kan bijdragen aan het verminderen van spanning en stress, wat op de lange termijn kan helpen om verslechtering van de mentale gezondheid en/of andere somatische klachten te voorkomen²¹.

'Ik zie dat mensen met financiële problemen hier advies krijgen, waardoor ze minder stress hebben en beter functioneren.'

²¹ Wat opvalt is dat er veel raakvlakken zijn tussen de doelen van het opgestelde veranderverhaal en het concept van Positieve Gezondheid. Dit is een brede benadering van gezondheid waar naast lichaamsfuncties en mentaal welbevinden ook meedoen, zingeving, kwaliteit van leven en dagelijks functioneren een onderdeel van zijn. Dit kan een interessant aanknopingspunt zijn voor eventuele verdere ontwikkeling of onderzoek.

3 ADVIES: HOE VERDER MET PARTICIPATIEVE MONITORING?

In dit laatste hoofdstuk geven we advies over hoe de gemeente Den Haag/alliantie SS&P de opbrengsten van dit traject verder kan brengen in de toekomst. In dit traject is gekozen te werken vanuit participatieve monitoring. Dit is een overkoepelende term voor verschillende onderzoekbenaderingen, waarin onderzoekers burgers bij onderzoek betrekken²². Het gaat over samen onderzoek doen en vertrekken vanuit de lokale kennis in de wijk (zie kader over Participatieve monitoring in de inleiding). Dit past bij de aard van de ontmoetingscentra en de alliantie SS&P waarbij het gaat over meer ruimte voor initiatieven van bewoners, meer zeggenschap bij bewoners en het ontwikkelen van gemeenschappen. Dit advies vertrekt vanuit de ervaringen met participatieve monitoring in dit traject.

3.1 Inhoud van het veranderverhaal

Gezamenlijk veranderverhaal als basis voor monitoren

Het gezamenlijke veranderverhaal dat door de coördinatoren is ontwikkeld, geeft weer welke verandering zij voor en met bewoners willen realiseren en met welke inzet zij dat proberen te bereiken. De concrete doelen zijn de aanknopingspunten voor de geformuleerde indicatoren: het veranderverhaal is daarmee de basis voor het monitoren van de resultaten van de ontmoetingscentra. Aandachtspunt hierbij is het onderdeel *indicatoren* in het veranderverhaal: de indicatoren zijn een eerste versie. Deze indicatoren zijn namelijk tot stand gekomen in de laatste sessie waar 7 ontmoetingscentra aanwezig waren en zijn na aanvulling door Movisie niet met de coördinatoren besproken. Wij adviseren om deze indicatoren nog een keer met *alle* coördinatoren te bespreken, waar nodig aan te vullen en samen vast te stellen. Dit draagt bij aan het draagvlak om hiermee te werken, samen te werken en om het onderling leren en verbeteren vorm te geven.

Indicatoren samen aanvullen en vaststellen

De indicatoren zijn geformuleerd in termen van 'bewoners'. Dit betreft zowel deelnemers aan activiteiten van het ontmoetingscentrum als eventuele andere buurtbewoners op wie de ontmoetingscentra een positief effect kunnen hebben. Als je gaat meten, spits je de indicator toe door aan te geven bij *wie* je gaat meten. Bijvoorbeeld bij deelnemers aan activiteiten van het ontmoetingscentrum, of bij bewoners die wonen in de buurt van het ontmoetingscentrum en die zich veiliger kunnen voelen in de buurt. Indicatoren zijn per definitie neutraal geformuleerd. Na een aantal metingen zou de gemeente ervoor kunnen kiezen normen toe te voegen aan een aantal indicatoren, bijvoorbeeld in de vorm van streefwaarden (bijvoorbeeld 'x % deelnemers geeft aan dat ...', 'De meerderheid ervaart dat ...'). Het is echter aan te bevelen eerst te experimenteren met het gebruik van de indicatoren en te evalueren of zij de gewenste informatie en inzicht opleveren. Dit kan niet

²²[Burgerparticipatie-in-onderzoek-Van-respondent-tot-medeonderzoeker.pdf](#)

zonder de uitkomsten gezamenlijk (gemeente, coördinatoren ontmoetingscentra en liefst ook deelnemers) te duiden.

Indicatoren over output

De geformuleerde indicatoren gaan over de directe verandering die merkbaar is bij de deelnemers van het ontmoetingscentrum. Daarnaast kan je ook indicatoren formuleren over de output van de dienstverlening. Dat zijn de telbare uitkomsten, zoals het aantal activiteiten, aantal deelnemers aan activiteiten, aantal bezoekers, aantal vrijwilligers. Dit type informatie wordt nu verzameld via voortgangsrapportages die de ontmoetingscentra aanleveren aan de gemeente/SS&P. Een mogelijke vervolgstap is dan om de outputindicatoren te verbinden aan het gezamenlijke veranderverhaal. Dat vraagt om het ordenen van de informatie over aantallen op het niveau van de *soort activiteit*, zoals deze in het gezamenlijk veranderverhaal zijn geformuleerd (dus Groepsactiviteiten, Ontmoetingsgroepen voor specifieke doelgroepen, Trainingen om vaardigheden te ontwikkelen), in plaats van per afzonderlijke activiteit.

Onderzoek doen vraagt deskundigheid

Een onderzoek opzetten, om zowel kwantitatieve als kwalitatieve informatie op te halen, te analyseren en met elkaar te bespreken, vraagt tijd en vaardigheden. Nodig zijn in ieder geval:

- voldoende tijd om een onderzoek op te zetten en uit te voeren samen met de coördinatoren;
- het omwerken van de indicatoren naar open of gesloten vragen, voor gesprekken of bijvoorbeeld een korte enquête;
- vooraf nadenken over hoe je informatie die je gaat verzamelen, gaat gebruiken om te leren en verbeteren;
- het raamwerk doelen en indicatoren (veranderverhaal) als basis gebruiken;
- voldoende onderzoekvaardigheden en/of gespreksvaardigheden om de ingezette vormen op te zetten en uit te voeren;
- voldoende tijd en vaardigheden om de verzamelde informatie te analyseren;
- voldoende tijd en vaardigheden om de uitkomsten met de betrokkenen te duiden en te vertalen naar leerpunten of actiepunten;
- tijd en ruimte om de uitkomsten breed te verspreiden onder de betrokkenen.

3.2 Vormen van dataverzameling

Er zijn veel verschillende vormen mogelijk om informatie op te halen over de indicatoren. Tijdens de laatste bijeenkomst hebben we besproken wat coördinatoren en gemeente belangrijk vinden als het gaat om monitoring. Hieronder staan de *individuele* antwoorden van de coördinatoren en medewerker van de gemeente Den Haag. Het vraagt verdieping in gesprek om te bepalen welke elementen gemeente en coördinatoren *samen* belangrijk vinden.

Wat vinden coördinatoren en gemeente belangrijk bij monitoring?

Coördinatoren geven aan het belangrijk te vinden dat:

- de vorm past bij de activiteit waar informatie wordt opgehaald en kan ook versterkend werken voor deze activiteit, bijvoorbeeld tijdens een koffiepauze van een naaiclub in gesprek;
- de benaderingswijze past bij de bewoners die bevroegd worden, bijvoorbeeld dat rekening wordt gehouden met mensen die de Nederlandse taal niet goed machtig zijn;

- een vorm die geschikt is om de betekenis van het ontmoetingscentrum in beeld te brengen, bijvoorbeeld betekeniskaarten;
- informatie in een groep of waar passend individueel wordt opgehaald;
- het fijn is als bewoners die deelnemen aan een onderzoek ook een kleine waardering krijgen, bijvoorbeeld in de vorm van een cadeaubon;
- het onderzoek door een externe partij uitgevoerd wordt;
- er een combinatie is van kwantitatief en kwalitatief onderzoek: kwantitatief onderzoek om het overkoepelende beeld op te halen en kwalitatief onderzoek om te verdiepen op de ervaring en beleving van mensen, bijvoorbeeld de combinatie van een digitale enquête met groepsgesprekken;
- de vorm laagdrempelig is.

Medewerker van de gemeente Den Haag geeft aan het belangrijk te vinden dat de monitoring:

- transparant en uniform is;
- niet te belastend is;
- informatie oplevert om van te leren;
- te gebruiken is bij het traject voor duurzame financiering van ontmoetingscentra.

Op basis van de ervaringen met participatieve monitoring is het volgens Movisie belangrijk dat de vorm:

- past bij de aard van het werk in de ontmoetingscentra;
- geschikt is om de ervaring en beleving van bewoners op te halen;
- aansluit bij het leven van bewoners en de wijken;
- aansluit bij de dagelijkse gang van zaken in de ontmoetingscentra;
- van toegevoegde waarde is voor het dagelijkse werk in de ontmoetingscentra;
- informatie oplevert die coördinatoren kunnen benutten in hun dagelijkse werkzaamheden;
- niet te belastend is voor bewoners en de ontmoetingscentra;
- simpel en handzaam is;
- geschikt is voor het bereiken van verschillende groepen mensen.

Vormen van dataverzameling die passen bij participatieve monitoring

Er zijn diverse vormen van dataverzameling die passen bij participatieve monitoring. We noemen een aantal vormen die relevant zijn om ervaring op *kwalitatieve* wijze op te halen en die passen bij bovenstaande elementen. Het is mogelijk deze kwalitatieve vormen te combineren met een kwantitatieve uitvraag.

- Haal ervaringen van bewoners op via **individuele interviews** of een **groepsgesprek**. Hiervoor zijn onderstaande vormen interessant:

1. Gesprekken doen aan de hand van de **praatplaat geïnspireerd op het veranderverhaal en de Most Significant Change (MSC)** methodiek, die in dit traject door Movisie is ontwikkeld en is gebruikt (zie bijlage 1 en 2). In deze methode staan de verhalen van bewoners en vrijwilligers centraal. Het doel is om de belangrijkste verandering te achterhalen die mensen hebben meegemaakt door hun betrokkenheid bij een ontmoetingscentrum. Het is een handzame vorm die past bij de aard van het werk van de ontmoetingscentra, die informatie oplevert die coördinatoren kunnen benutten in het dagelijks werk. Je zou de praatplaat aan kunnen passen met vragen of topics gebaseerd op de indicatoren van het veranderverhaal.

2. Een **Pas-op-de-plaats gesprek**²³ (ontwikkeld door Birgit Oelkers) sluit mooi aan bij de dagelijkse activiteiten van een ontmoetingscentrum. Een gespreksleider gaat samen met bewoners in gesprek over wat het ontmoetingscentrum bijdraagt aan hun leven en aan de buurt. Het is een gesprek met open vragen, waarbij je achteraf kunt toetsen of je de indicatoren terug ziet komen in de uitkomsten. Door met elkaar in gesprek te gaan over vragen rond de buurt en de gemeenschap verdiep je relaties tussen bewoners. Dit is bij uitstek een vorm die versterkend kan werken voor bestaande activiteiten van de ontmoetingscentra en informatie oplevert voor alle betrokkenen.
 3. Het inzetten van het **Betekenis kaartspel**²⁴ (ontwikkeld door Avance Impact). Aan de hand van kaartjes geven bewoners aan wat het ontmoetingscentrum voor hen betekent. Deelnemers sorteren deze kaartjes op basis van vragen als: wat betekent het ontmoetingscentrum voor jou? De kaartjes bevatten een afbeelding + een korte tekst van een betekenis die het ontmoetingscentrum kan hebben (bijvoorbeeld Hulp vragen, Ertoe doen). Door de vraag te stellen of de deelnemer kaartjes mist, krijg je ook inzicht in andere effecten. Dit biedt mogelijk weer input voor de doorontwikkeling van het gezamenlijke veranderverhaal. Je kunt de standaard kaart set gebruiken, maar je kunt ook de indicatoren zelf omzetten in Betekenis kaarten, zodat je inzicht krijgt in welke indicatoren bereikt worden en welke (nog) niet.
 4. Het **opleiden** van bewoners van Den Haag Zuidwest **tot onderzoekers**, zodat zij zelf andere bewoners kunnen interviewen. Zo vertrek je vanuit dat wat bewoners zien en ervaren, in plaats van uit dat wat in beleid of wetenschap bedacht wordt. Bewoners zijn op deze manier geen passieve betrokkene bij onderzoek – als respondent of proefpersoon – maar een burgerwetenschapper die zelf data verzamelt, analyseert en aanbevelingen doet. Als je dit goed wilt organiseren, vraagt dit veel. Commitment, tijd, ruimte, geld en veelal ook een nieuwe manier van samenwerken: vanuit gelijkwaardigheid, wederkerigheid. Hier vind je meer informatie van een dergelijk onderzoek uitgevoerd in Amsterdam Slotervaart, waarin bewoners werden geschoold andere bewoners te interviewen over een gezonde leefomgeving.
 5. Aanvullend gebruik maken van **visuele technieken** – zoals foto's – die taal en de wereld van bewoners invoelbaar kunnen maken. Een beeldende manier om verhalen en cijfers te presenteren is door middel van film. De Bewonersacademie ontwikkelde met initiatieven, buurtmedia en gemeente Amsterdam de methodiek Kijk mee!²⁵. Hierin breng je in verschillende stappen in beeld welk vraagstuk wordt aangepakt, hoe het initiatief verloopt en wat er is gerealiseerd. Voordeel hiervan is dat beeld vaak overtuigender is dan tekst en het meer aanspreekt dan een rapport.
- Overweeg ook het gebruiken van **enquêtes** om de bewoners breder te bevragen. Een **enquête** is een gestructureerd instrument om informatie te verzamelen, die wordt voorgelegd aan meerdere personen. Indicatoren van het opgestelde veranderverhaal moeten dan worden omgezet naar concrete, duidelijke en meetbare vragen. Dat kunnen open of gesloten vragen zijn, met één of meerdere mogelijke antwoorden of met het gebruik van een schaal. Een vragenlijst

²³ [pas-op-de-plaatsgesprekken-apk-s-van-buurtgemeenschappen-plan-en-aanpak-dec-2019.pdf](#)

²⁴ [Fonds-Franciscus-Toolkit_versie-2.0-jul-2022-def.pdf](#) (zie vanaf blz. 28)

²⁵ [Effecten-zichtbaar-maken.pdf](#) (zie blz. 14 Kijk Mee!)

leent zich goed om de informatie te verzamelen over de meningen en gedragingen van mensen en kan bruikbare inzichten opleveren, mits deze goed is afgestemd op de aard van het werk in de ontmoetingscentra en rekening houdt met diverse groepen bewoners. Dit kan op verschillende manieren: bijvoorbeeld door een vragenlijst samen met coördinatoren of bewoners te maken, met coördinatoren te bespreken op welke manier deze het beste kan worden afgenomen onder bewoners (wanneer, bij wie, hoe, wat is er voor nodig om verschillende groepen bewoners te bereiken), door de vragenlijst te testen onder bewoners. Het is belangrijk dat een enquête kort en bondig is en in eenvoudige taal. Dit betekent dat de vragen duidelijk en eenvoudig geformuleerd zijn in taal die aansluit bij de leefwereld van mensen. Om mensen die de Nederlandse taal minder machtig zijn te kunnen bereiken, is ook het gebruik van afbeeldingen gewenst (bijvoorbeeld iconen of illustraties). Gezien de aard van het werk in de ontmoetingscentra, adviseren wij dit niet als de enige methode in te zetten.

3.3 Proces

We adviseren de volgende stappen voor het vervolg van de participatieve monitoring:

Stap 1: Bouw voort op de samenwerking

In dit traject hebben coördinatoren en gemeente samen gewerkt aan het leggen van de basis voor monitoring. De coördinatoren zijn medeontwikkelaar van het veranderverhaal én onderzoeker geweest. Zij hebben zelf interviews gedaan met bewoners, wat voor hen relevante informatie opleverde voor het dagelijks werk. We adviseren de gemeente om verder voort te bouwen op de opgebouwde samenwerking – vanuit gelijkwaardigheid en waardering van ieders kennis.

Stap 2: Ontwikkel een helder beeld over hoe verder met participatieve monitoring

- Maak als de gemeente Den Haag expliciet of je de lijn van participatieve monitoring voort wilt zetten. Dit is verbonden met waarom je wilt monitoren en met de visie van de gemeente op hoe zij samenwerkt met (bewoners)initiatieven. In de [verandertheorie Sociale Basis](#) (Britt e.a. 2024) vind je belangrijke bouwstenen in de samenwerking met bewonersinitiatieven en andere partijen in de sociale basis.
- Formuleer een helder beeld over waarom je participatief wilt monitoren en wat dat voor alle betrokkenen op moet leveren.
- Maak tijd en ruimte vrij bij degene die dit proces trekt en bij de coördinatoren.
- Bepaal welke ruimte er voor de coördinatoren is om samen met de gemeente keuzes te maken in de participatieve monitoring, zodat je hier ook helder over kunt communiceren.

Start stapsgewijs met het monitoren, begin klein en leer daarvan (zie stap 4).

Stap 3: Maak samen keuzes over het onderzoek

Maak samen met de coördinatoren keuzes over het onderzoek.

- *Stel samen 'Uitgangspunten voor de monitoring' vast:* wat vinden wij als gemeente en coördinatoren belangrijk bij de monitoring? Gebruik hierbij als input de in paragraaf 3.2 door coördinatoren, gemeente en Movisie genoemde elementen die zij belangrijk vinden bij monitoring. De ontwikkelde 'Uitgangspunten voor de monitoring' kun je vervolgens als toetssteen gebruiken bij het maken van keuzes tijdens het onderzoek. Dat helpt om de bedoeling van de monitoring centraal te houden.

- *Bespreek wie wat doet in de monitoring.* Het schema in bijlage 4 – met daarin de verschillende fasen van onderzoek en de rollen van de gemeente, coördinatoren en eventuele anderen – kan als vertrekpunt voor het gesprek hierover dienen.
- *Bespreek de indicatoren van het gezamenlijke veranderverhaal, vul aan en stel deze vast samen met alle coördinatoren.*

Stap 4: Ga stapsgewijs experimenteren, begin klein

Het is belangrijk ervaring op te doen in het werken met het veranderverhaal als basis voor de monitor. Bouw het stapsgewijs op en om gevoel te krijgen voor het werken met de indicatoren. Begin klein en start met het monitoren van een paar indicatoren. Reserveer daarvoor tijd en ruimte. Je kunt samen de volgende stappen nemen:

- Bepaal op welke vier tot zes indicatoren je meer informatie wilt verzamelen.
- Bespreek hoe je de informatie gaat gebruiken voor leren en verbeteren en verantwoording.
- Kies de vorm(en) waarmee je informatie op de indicatoren gaat verzamelen.
- Vertaal de indicatoren naar vragen die je kunt benutten in de vorm(en). Doe dit samen met coördinatoren en eventueel bewoners.
- Verzamel de informatie.
- Analyseer de informatie.
- Duid deze informatie met betrokkenen, zie stap 5.
- Geef betrokkenen terugkoppeling over hoe de opgehaalde informatie wordt benut.
- Reflecteer op het onderzoek en stel waar nodig bij.

Stap 5: Maak tijd en ruimte om uitkomsten samen te duiden

Wat je ook kiest, het belangrijkste blijven de vragen: Waarom wil je het weten? en Wat ga je met de uitkomsten doen? Meten, verzamelen, in kaart brengen, heeft alleen zin als je als gemeente tijd en ruimte maakt om samen met de coördinatoren de uitkomsten te duiden, ervan te leren en de leerpunten om te zetten in verbeteracties. Bijvoorbeeld door de resultaten die je gemeten hebt samen met de coördinatoren te koppelen aan het gezamenlijke veranderverhaal. Op deze manier wordt het een kwaliteitsgesprek waarbij je het veranderverhaal benut als middel voor het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening. Je kunt in gesprek gaan over vragen als:

- Wat betekenen de opgehaalde resultaten voor de hoofd-, subdoelen en indicatoren?
- Zijn er veranderingen in de vraagstukken in de wijk(en), en daarmee in de hoofd- en subdoelen die wij willen bereiken?
- Zijn er nieuwe doelgroepen waarvoor we andere activiteiten moeten inzetten?
- Bereiken we met deze activiteiten en werkwijze onze doelen en waarom?
- Zijn er meer/nieuwe activiteiten nodig? Vallen er activiteiten af?

Stap 6: Zoek manieren om waarde op het gebied van zingeving over te brengen

Movisie heeft in dit traject gezien, gehoord en ervaren dat een belangrijke waarde van de ontmoetingscentra ligt in dat wat er gebeurt in het contact tussen mensen. Dat gaat over de diepere betekenis van wat ons mens maakt en verbindt met anderen. Over liefde voor mensen, echt luisteren en het ontwikkelen van een gemeenschap. Je zou kunnen zeggen dat het gaat over *zingeving*, over de betekenis van ons leven²⁶. Dit is voelbaar in het contact met de coördinatoren en bij de

²⁶ [Zin werkt \[MOV-222826-0.2\].pdf](#)

ontmoetingscentra. In de interviews met bewoners en samenwerkingspartners horen we het ook. Zo vertellen zij bijvoorbeeld over het ontmoetingscentrum als een tweede thuis, dat het voelt als familie, over warmte en liefde. In het gezamenlijke veranderverhaal zitten verschillende subdoelen en indicatoren die hierover gaan of hieraan raken. Wij denken dat de dimensies van zingeving en gemeenschapsvorming van groot belang zijn voor de samenleving. En we zien dat het van belang is om deze diepere betekenis nóg beter in beeld te brengen en ook invoelbaar te maken voor anderen. Om echt over te kunnen brengen wat de waarde is van wat er in contact tussen mensen in de ontmoetingscentra gebeurt. Movisie is bereid om hier met de gemeente Den Haag verder over na te denken.

We hopen dat gemeente en coördinatoren hun samenwerking kunnen voortzetten, zodat de vervolgstappen die genomen worden op het gebied van monitoring van toegevoegde waarde zijn voor het dagelijkse reilen en zeilen in de ontmoetingscentra.

BIJLAGE 1 AANPAK VAN DIT TRAJECT

Gezien de doelstellingen van de alliantie SS&P en de aard van het werk van ontmoetingscentra hebben we in dit traject gekozen voor een participatieve aanpak. Dit betekent dat de gemeente en de coördinatoren samen hebben gewerkt in dit traject, dat de coördinatoren medeontwikkelaar van het veranderverhaal zijn en ook zelf interviews hebben uitgevoerd. Figuur 1 presenteert de belangrijkste stappen van het traject, die worden hieronder meer gedetailleerd beschreven.

Figuur 1



1 Voorbereidingsbijeenkomst (Oktober 2024)

Het doel en de planning van het traject werd gepresenteerd tijdens een bijeenkomst van ontmoetingscentra Den Haag Zuidwest op 22 oktober 2024, waar de coördinatoren van de ontmoetingscentra, vertegenwoordigers van de gemeente Den Haag, de alliantie SS&P en onderzoekers van Movisie aanwezig waren.

2 Deskresearch (Oktober 2024)

Het vertrekpunt voor het opstellen van het gezamenlijke veranderverhaal van de ontmoetingscentra Den Haag Zuidwest was een deskresearch en analyse van beschikbare documenten. Op basis van uitvoeringskader (subsidieregeling) en projectplannen van de ontmoetingscentra heeft Movisie de belangrijkste elementen op de rij gezet die de bouwstenen zijn van een veranderverhaal: hoofddoelen, subdoelen, indicatoren en werkwijze die de ontmoetingscentra hanteren. Hierbij hebben we rekening gehouden met de vijf O's (ontmoeten, ontspannen, ondersteunen, ontwikkelen en ondernemen). De

analyse diende als vertrekpunt voor de sessies waarin het veranderverhaal werd opgesteld door de coördinatoren. Door voort te bouwen op bestaande inzichten en plannen, konden de ontmoetingscentra een gezamenlijk veranderverhaal ontwikkelen, aanscherpen en verrijken.

3 Opstellen van het concept veranderverhaal (November – december 2024)

In november en december zijn twee werksessies georganiseerd met de coördinatoren van de ontmoetingscentra. In de eerste sessie op 27 november 2024 gingen we in gesprek over de belangrijkste gezamenlijke impact die de ontmoetingscentra willen laten zien. Op basis van de projectplannen heeft Movisie kaartjes gemaakt met de meest voorkomende hoofd- en subdoelen uit deze projectplannen. In de sessie hebben we keuzes gemaakt over de belangrijkste hoofddoelen en subdoelen die ontmoetingscentra willen bereiken voor en met de bewoners. Tijdens deze sessie waren coördinatoren van 8 ontmoetingscentra aanwezig en 3 vertegenwoordigers van de gemeente en alliantie. De tweede sessie op 11 december 2024 was gericht op de verdere uitwerking van het gezamenlijke veranderverhaal. Coördinatoren hebben activiteiten gekozen die bijdragen aan de beoogde doelen. Ook gingen zij in gesprek over de werkwijze van de ontmoetingscentra om uit te wisselen over werkzame elementen van hun aanpak. Coördinatoren van 7 ontmoetingscentra en 3 vertegenwoordigers van de gemeente namen deel aan deze sessie. Op basis van deze twee sessies is het concept veranderverhaal geformuleerd.

4 Verrijken van het veranderverhaal (Januari – februari 2025)

Om de conceptversie van het veranderverhaal te toetsen en verrijken met ervaringen van bewoners, en om eerste aanwijzingen voor de beoogde impact te verzamelen, is een gespreksronde opgezet. Coördinatoren werd gevraagd interviews uit te voeren met bewoners die betrokken zijn bij de ontmoetingscentra over de verandering die zij ervaren doordat ze bij het ontmoetingscentrum komen. Ook konden samenwerkingspartners worden geïnterviewd over hun inzichten over de impact van de activiteiten van ontmoetingscentrum op de wijk en buurtbewoners. De basis voor het gesprek was een praatplaat die opgesteld werd op basis van de belangrijkste doelen van het veranderverhaal en geïnspireerd op de Most Significant Change methodiek (zie bijlage 2). Buurtbewoners kregen een bedankje voor hun deelname in de vorm van een cadeaubon ter waarde van 15 euro. De coördinatoren konden zelf de geïnterviewden selecteren met de vraag om de diversiteit van de doelgroep te weerspiegelen. Om de anonimiteit van de deelnemers te waarborgen werd er geen persoonlijke informatie verzameld over de deelnemers. Omdat de coördinatoren zelf interviews uitvoerden, was het belangrijk het doen van interviews zo laagdrempelig te maken en met zo min mogelijk registratie. Daardoor hebben we geen zicht op de kenmerken van de geïnterviewden en hoe zij zich verhouden tot de populatie in de wijk.

Movisie is bij elke coördinator in het ontmoetingscentrum langsgegaan om een korte toelichting op deze gespreksronde te geven, te bespreken op welke manier de coördinator deze gesprekken kan doen en de materialen voor de gesprekken te overhandigen (geprinte praatplaten, instructie voor de interviews, cadeaubonnen voor de geïnterviewde bewoners met korte informatie over het onderzoek).

De gesprekken vonden plaats tussen 17 januari en 15 februari 2025. In totaal zijn er 43 interviews met de bewoners en 10 met de samenwerkingspartners uitgevoerd.

NR	Ontmoetingscentrum	Aantal interviews		
		Bewoners	Samenwerkingspartners	Totaal
1	Participatie Keuken	7	3	10
2	Bij Betje	4	1	5
3	Buurt- en Kerkhuis Shalom	4	1	5
4	Buurtkamer Sterrenhoek	5	0	5
5	Buurtkamer Het Vierhuis	4	1	5
6	Buurtkamer Vrederust	1	1	2
7	Heeswijkplein 160	3	1	4
8	Allekanten	3	1	4
9	Buurtkamer de Luyk	4	0	4
10	Buurtpunt Connect	4	1	5
11	Jongerencentrum Ons Pandje	4	0	4
	Totaal	43	10	53

Movisie heeft de interviews geanalyseerd. De inzichten en praktijkvoorbeelden vanuit de interviews werden gebruikt om het gezamenlijke veranderverhaal aan te vullen en indicatoren te maken. Dit bood ook de eerste aanwijzingen voor de impact van de ontmoetingscentra. Daarnaast werd het veranderverhaal verder verrijkt met inzichten uit relevante literatuur.

5 Vaststellen van het definitieve veranderverhaal (Februari 2025)

De derde sessie vond plaats op 17 februari 2025. In deze afsluitende bijeenkomst met de coördinatoren werden de belangrijkste uitkomsten van de gesprekken met de bewoners en samenwerkingspartners gepresenteerd en besproken met de coördinatoren. Het gezamenlijke veranderverhaal exclusief de indicatoren is vastgesteld. De deelnemers hebben gewerkt aan indicatoren voor de doelen en subdoelen. Tijdens deze sessie waren 7 coördinatoren en 3 vertegenwoordigers van de gemeente aanwezig.

Na deze derde sessie heeft Movisie het gezamenlijke veranderverhaal aangevuld op basis van de interviews met de bewoners en samenwerkingspartners. Ook heeft Movisie de indicatoren uitgewerkt op basis van de input uit de derde sessie. En gecheckt of alle (sub)doelen voldoende gedekt worden met de indicatoren. Deze door Movisie aangepaste versie van het veranderverhaal is opgenomen in deze rapportage.

BIJLAGE 2 PRAATPLAAT

Interview nummer: 1 2 3 4 5

Datum: _____

Ontmoetingscentrum: _____

Gesprek met: a) bewoner b) samenwerkingspartner c) anders

1. Hoe ben je in contact gekomen met het ontmoetingscentrum?

2. Wat is de meest belangrijke verandering door het ontmoetingscentrum die je hebt gezien of ervaren? Hoe is dat zo gekomen?

Voor jezelf

Voor de bewoners en de wijk

3. Zie jij voorbeelden van hoe het ontmoetingscentrum deze leefgebieden verandert voor en met de bewoners?

Een prettige, leefbare en veilige buurt

Hoe bewoners elkaar ontmoeten en verbonden voelen met elkaar en de buurt

Hoe bewoners omgaan met uitdagingen of problemen in hun leven

Betrokkenheid bij de buurtactiviteiten of vrijwilligerswerk

Hoe bewoners zich ondersteund en gezien voelen door instanties

4. Wil je nog iets noemen wat het ontmoetingscentrum voor jou en/of voor jouw buurt betekent?

Schrijf geen namen of persoonlijke informatie op deze praatplaat.

BIJLAGE 3 FREQUENTIE VAN BENOEMDE EFFECTEN

In de interviews werden bewoners en samenwerkingspartners gevraagd naar de meest belangrijke veranderingen voor zichzelf en in de buurt. We hebben een poging gedaan om de informatie van de gespreken met de bewoners te ordenen in bredere categorieën die gekoppeld zijn aan de hoofddoelen van het veranderverhaal. Deze analyse geeft inzicht in de mate waarin op welke van de hoofddoelen welk effecten het meest genoemd werden door de geïnterviewden. Het geeft een beeld van de meest genoemde soort veranderingen, het is echter geen representatief beeld van de veranderingen.

Hoofddoel	Effect	Type antwoorden	Aantal keer genoemd
Sociale cohesie	Contacten opbouwen	Andere mensen leren kennen, buurtbewoners ontmoeten, meer contacten met mensen, grotere netwerk, samenkomen	46
Sociale cohesie	Eenzaamheid verminderen	Minder eenzaam voelen, minder geïsoleerd voelen, uit huis komen	13
Sociale cohesie/Leefbaarheid	Verbinding/thuis voelen in de buurt	Deel van gemeenschap, thuis voelen, verbonden voelen, verbinding tussen de groepen, minder polarisatie, meer begrip voor elkaar	25
Leefbaarheid en veiligheid	Aantrekkelijke activiteiten	Verschillende activiteiten benoemd die aantrekkelijk zijn voor bewoners, meedoen aan activiteiten, gezellig samen te komen/zijn bij de activiteiten, kijken uit naar de activiteiten	30
Leefbaarheid en veiligheid	Prettige woonomgeving	Samen buurt schoonhouden; schoon en rustig, plek om samen te komen, binnen en buitenruimte voor buurtbewoners	23
Leefbaarheid en veiligheid	Veiliger voelen	Minder overlast, meer bekende gezichten, veiligheidsgevel	16
Sociale veerkracht	Ontwikkeling	Nieuwe dingen aanleren, zich ontwikkelen, groeien, vaardigheden versterken	13
Sociale veerkracht	Nederlands verbeteren	Sneller taal leren, taal oefenen, Nederlands spreken met elkaar, noodzaak zien om taal te leren	9
Sociale veerkracht	Zingeving/ Thuis voelen in ontmoetingscentrum	Meer zin hebben in leven, blij zijn met huidige situatie (vrijwilligerswerk)Voelt als familie, tweede huis, warmte, vriendelijkheid, openheid	35
Maatschappelijke participatie	Samen iets organiseren voor de buurt, vrijwilligerswerk doen	Activiteiten initiëren en/of organiseren, helpen bij buurtfeesten/activiteiten, vrijwilligerswerk doen,	34
Maatschappelijke participatie	Elkaar/ anderen helpen	Netwerk waarin bewoners elkaar helpen, burenhulp, onderlinge hulp	9
Vertrouwen	Hulp/ondersteuning krijgen voor allerlei problemen	Terecht met vragen voor hulp, hulp wanneer nodig, vragen durven te stellen, problemen bespreekbaar maken	35
Vertrouwen	Schakel tussen bewoners en instanties	Instanties aanwezig bij het ontmoetingscentrum, doorverwijzen naar instanties, bewoners ondersteunen richting de instanties,	24
Vertrouwen	Gezien en gehoord voelen	Gezien en gehoord door het ontmoetingscentrum, instanties en ambtenaren	19

BIJLAGE 4 HOE SAMENWERKEN PER FASE VAN ONDERZOEK?

Onderzoeksfase	Informatie-behoefte	Onderzoeksvraag	Onderzoeksopzet	Uitvoering van het onderzoek	Analyse en duiding van de data	Rapportage en dialoog
Omschrijving fase	Waarom is er behoefte aan informatie, waar ligt die behoefte?	Wat wordt onderzocht? Wat is de onderzoeksvraag/onderzoeksvragen?	Hoe wordt informatie verzameld? Welke methoden worden ingezet? Hoe en wanneer worden deze methoden ingezet?	Het verzamelen van informatie: wanneer, bij wie, hoe?	Het analyseren en duiden van de opgehaalde informatie	Het beschrijven van de resultaten in rapportage, presentatie etc. en het voeren van dialoog hierover om te leren en verbeteren
Hoe werken we samen?						
Rol gemeente:						
Rol coördinatoren:						
Rol eventuele anderen, bijvoorbeeld extern onderzoeksbureau, vrijwilligers						

BRONNEN

Ben Sajat Centrum en Vilans. Goed gebruik maken van veerkracht doe je zo! [Veerkracht vergroten](#)

Britt, A., van den Bosch, A., Verwijen, G., Glijn, R., van den Berg, K. (2024). De sociale basis versterken, investeren in de toekomst. Verandertheorie voor overheden en maatschappelijke partners. Movisie en Verwey-Jonker Instituut. [De-sociale-basis-versterken-investeren-in-de-toekomst.pdf](#)

Enbergsen, G. (2022) Sociale Cohesie. in: Veldboer, L., Engbersen, R., Hooghiemstra, E., Jansen, J., Koeter, L., Repetur, L., Rözer, J., & Sprinkhuizen A. (Reds.) (2022). Lexicon nabij sociaal werk (versie 2.0). Movisie en de Werkplaatsen Sociaal Domein. [Lexicon-Nabijheid-en-sociaal-werk-2022-2.0.pdf](#)

Deuten, J. (2020). Wegwijzer monitoring in het sociaal domein. VNG. [Wegwijzer-Monitoring-sociaal-domein_0.pdf](#)

van Houten, M & Winsemius, A. (2010). Participatie ontward. Vormen van participatie uitgelicht. Movisie. [Participatie ontward \[MOV-222582-0.3\].pdf](#)

Kremer, M. (2022) Vertrouwen. in: Veldboer, L., Engbersen, R., Hooghiemstra, E., Jansen, J., Koeter, L., Repetur, L., Rözer, J., & Sprinkhuizen A. (Reds.) (2022). Lexicon nabij sociaal werk (versie 2.0). Movisie en de Werkplaatsen Sociaal Domein. [Lexicon-Nabijheid-en-sociaal-werk-2022-2.0.pdf](#)

Omlo, J. (2020). Burgerparticipatie in onderzoek. Van respondent tot medeonderzoeker. Movisie Utrecht. [Burgerparticipatie-in-onderzoek-Van-respondent-tot-medeonderzoeker.pdf](#)

van Pelt, M., Rensen, P., Spierts, M. (2024). Samenvatting van het dossier Wat werkt bij Samenlevingsopbouw In het Kort. Movisie. [Wat werkt bij samenlevingsopbouw IN HET KORT.pdf](#)

Repetur, L., (2021). Leefbaarheid vraagt versterken van sociale kwaliteit. Artikel op Movisie.nl [Leefbaarheid vraagt versterken van sociale kwaliteit | Movisie](#)

den Ridder, J. (2025) Dé betrouwbare overheid bestaat niet. Sociale Vraagstukken. [Dé betrouwbare overheid bestaat niet – Sociale Vraagstukken](#)

Ročak, M., van Pelt, M. (2023). Sociaal werken aan veerkracht. Lectorale rede Mariël van Pelt en Maja Ročak. Lectoraat Sociale Veerkracht, Fontys Sociale Studie. Eindhoven. [Lectorale-Rede-Sociaal-werken-aan-veerkracht-Van-Pelt-Rocak.pdf](#)

Verloo, N (2022) Leefbaarheid. in: Veldboer, L., Engbersen, R., Hooghiemstra, E., Jansen, J., Koeter, L., Repetur, L., Rözer, J., & Sprinkhuizen A. (Reds.) (2022). Lexicon nabij sociaal werk (versie 2.0). Movisie en de Werkplaatsen Sociaal Domein. [Lexicon-Nabijheid-en-sociaal-werk-2022-2.0.pdf](#)