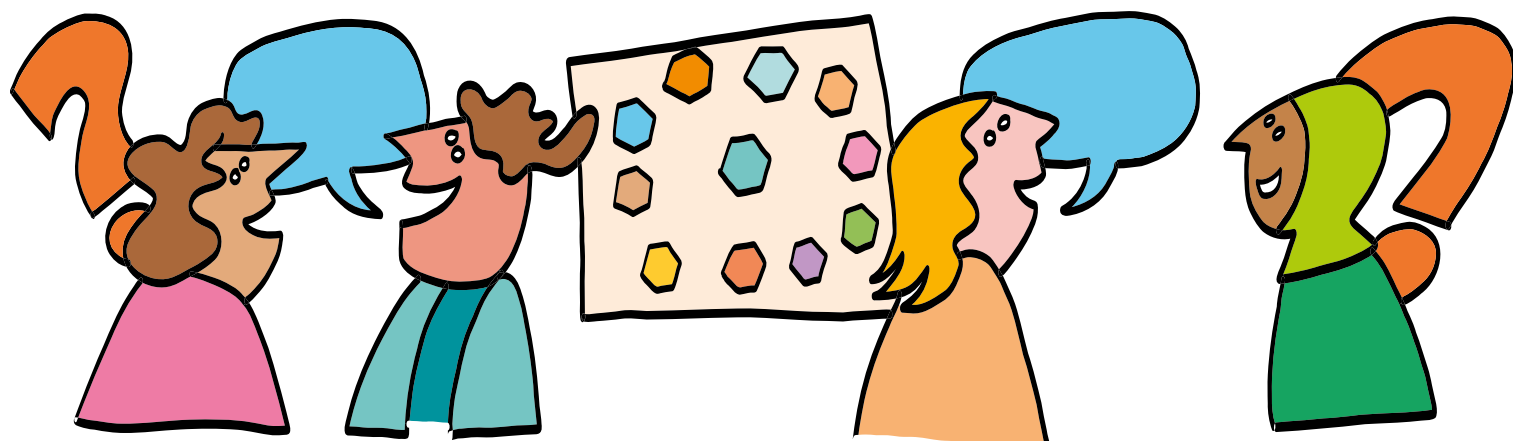


# Handleiding Waardevolle gesprekken met de Wijkwaardenkaart

mei 2024



Hennie Joosten | Annica Brummel | Fenna Hendriks | Ester Klaassen | Robin Smits

vormgeving en illustraties: Frank Los

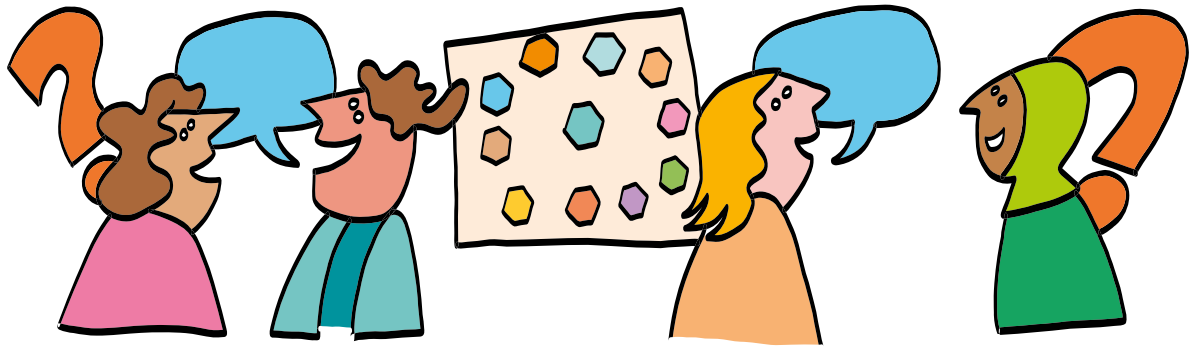
# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b> .....	<b>5</b>
Leeswijzer .....	5
<b>Aansluiten bij verhalen uit de wijk</b> .....	<b>8</b>
Ontstaan Wijkwaardenkaart .....	8
Wijkwaardenkaart .....	8
Toegankelijk door afbeeldingen .....	9
Uitgangspunten van de Wijkwaardenkaart .....	10
Unieke verhalen van bewoners.....	10
Stem van bewoners.....	10
Collectief beeld van de buurt .....	10
Versterken van sociale verbindingen .....	11
<b>Gesprekskaarten Waarde van Welzijn: basis van de Wijkwaardenkaart</b> .....	<b>11</b>
De Capability benadering .....	12
De gesprekskaarten Waarde van Welzijn .....	12
<b>Fase 1 Oriëntatie en team samenstellen</b> .....	<b>15</b>
Past de Wijkwaardenkaart? .....	15
Werkgebied definiëren .....	15
Team samenstellen en taken verdelen.....	15
Verdere oriëntatie en netwerkpartners betrekken .....	16
<b>Fase 2 Voorbereiding van de uitvoering</b> .....	<b>19</b>
De voor en achterkant van de Wijkwaardenkaart .....	19
Communicatie .....	21
Verslaglegging en beheer van de gegevens.....	22
Microsoft Forms .....	22
Privacy .....	22
Vragen en signalen.....	22
Trainen van team .....	24
<b>Fase 3 : Het Wijkwaardengesprek</b> .....	<b>26</b>
Benodigheden.....	26
Waar let je op.....	26
Volgorde van het Wijkwaardengesprek .....	28
Praten over de waarden.....	28
<b>Fase 4 Collectief beeld van de wijk</b> .....	<b>30</b>
Stap 1: De rode draad destilleren uit de Wijkwaardengesprekken.....	30
Grafieken en overzichten.....	30
Werksessies.....	30

Patronen ontdekken .....	30
Uitgangspunten voor het collectieve beeld .....	31
Stap 2: Collectieve beeld van de wijk: het maken van een praatplaat of verslag .....	32
Uitgangspunten voor het vormgeven van het collectieve beeld .....	33
<b>Fase 5 Delen van het collectieve beeld van de wijk .....</b>	<b>35</b>
Sleutelfiguren .....	35
Belanghebbenden.....	35
Samen in gesprek met de wijk .....	35
<b>Tot slot .....</b>	<b>36</b>
Veranderingen in gang zetten .....	36
Verder onderzoek.....	36
Toepassingen in Nijmegen .....	36
<b>Bijlagen overzicht</b>	
1 Voorbeelden Wijkwaardenkaarten .....	38
2 Script Wijkwaardengesprek .....	43
3 Maken van de digitale tool en analyse.....	46
4 Het goede gesprek.....	48
5 Spiekbriefje .....	49
6 Verslaglegging van het Wijkwaardengesprek .....	50
7 Analyse: De rode draad uit de gesprekken .....	52
8 Voorbeelden praatplaten .....	54
9 Verwijzingen: Literatuur en Hyperlinks.....	55



# Inleiding



## Inleiding

De afgelopen jaren heeft het belang van de buurt steeds meer terrein gewonnen. Professionals in het sociaal domein werken steeds vaker buurt- of wijkgericht. Vanuit diverse beleidsterreinen zien we ook een steeds grotere belangstelling van de buurt als plek om maatschappelijke vraagstukken aan te pakken. Ouderen worden gestimuleerd om zo lang mogelijk thuis te blijven wonen, mensen met een beperking wonen vaker in de wijk en de wijk is een plek om gezondheid te bevorderen.

De buurt als plek wordt dus steeds vaker als oplossing gezien, met als risico dat er vanuit een eenzijdig professioneel of beleidsperspectief naar die buurt wordt gekeken. In een essay van de LSA waarschuwt Piet-Hein Peeters (2024) hier ook voor (zie [Eerst het samen leven, dan de gezondheidszorg](#)). Het is van groot belang om het perspectief van de buurt zelf te blijven zien. De Wijkwaardenkaart (zie afbeelding pagina 9) is een tool om verhalen over de buurt op te halen vanuit het perspectief van wijkbewoners. De Wijkwaardenkaart is daarmee een waardevolle tool om stem te geven aan wijkbewoners.

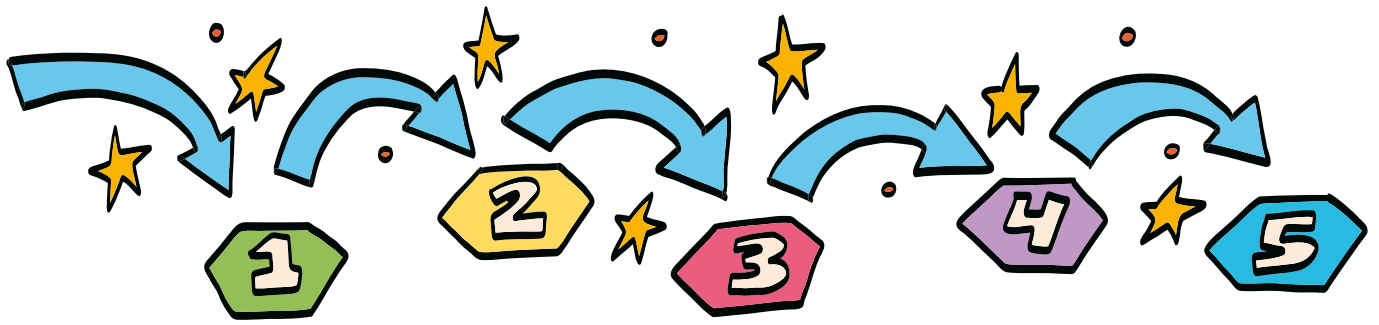
## Leeswijzer

De Wijkwaardenkaart is ontstaan vanuit een langdurige samenwerking tussen Bindkracht10 en de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN) vanuit de Werkplaats Sociaal Domein Arnhem en Nijmegen (WSDAN). Deze handleiding is geschreven voor organisaties die een verkenning willen doen naar wat bewoners in de buurt belangrijk vinden en een collectief beeld van de buurt willen krijgen. Dit kunnen professionals zijn uit het domein welzijn en zorg, maar ook van een wooncorporatie of wijkbewoners van een bewonersorganisatie. De Wijkwaardenkaart kan ook goed ingezet worden door een samenwerkingsverband vanuit verschillende organisaties. De handleiding is helpend om de keuze te maken of en hoe je met de Wijkwaardenkaart aan de slag gaat.

In het volgende hoofdstuk starten we met de achtergrond van de Wijkwaardenkaart. We gaan onder andere in op de gesprekskaarten Waarde van Welzijn en de Capability benadering. Bij het werken met de Wijkwaardenkaart hoort een aantal fasen. In de

volgende hoofdstukken vertellen we per fase wat nodig is. In fase 1 staat de oriëntatie centraal, waarbij het van belang is om een weloverwogen keuze te maken voor het werken met de Wijkwaardenkaart. In fase 2 worden alle voorbereidingen getroffen voor het starten van de Wijkwaardengesprekken en de fasen die daarna komen. In fase 3 staan de gesprekken in de wijk centraal. Het proces om te komen van individuele verhalen naar een collectief beeld wordt beschreven in fase 4. Tot slot staat het delen van het collectieve verhaal van de buurt beschreven in fase 5. In de bijlagen staan diverse praktische voorbeelden die ingezet kunnen worden tijdens de verschillende fasen.

Aansluiten  
bij verhalen  
uit de wijk



## Aansluiten bij verhalen uit de wijk

### Ontstaan Wijkwaardenkaart

Samen met het lectoraat Versterken van Sociale Kwaliteit van de HAN en de gemeente Nijmegen heeft welzijnsorganisatie Bindkracht10 eind 2022 afgesproken om een inventarisatie onder wijkbewoners te doen in een buurt in Nijmegen-Noord. We wilden experimenteren met een nieuwe vorm van straatgesprekken om zicht te krijgen op de leefbaarheid en de behoeften in de wijk. Met straat- en buurtgesprekken in deze buurt, kwamen we erachter hoe bewoners het wonen in deze buurt ervaren.

Hiervoor ontwikkelden we de Wijkwaardenkaart. Dit is een variant op de gesprekskaarten Waarde van Welzijn (zie achtergrond Waarde van Welzijn op pagina 11). Dat bleek een succes te zijn. Bewoners reageerden verrast toen medewerkers, zonder aankondiging, bij hen aanbelden. Ze waren nieuwsgierig naar de Wijkwaardenkaart. Ondanks de kou werden er mooie verhalen verteld. In twee maanden tijd spraken we met 86 buurtbewoners. Dit leverde een goed beeld op van wat wijkbewoners belangrijk vinden in hun wijk.

Omdat dit nieuwe instrument zo goed bleek te werken, zijn we de Wijkwaardenkaart ook in andere situaties gaan uitproberen. We combineren bijvoorbeeld de Wijkwaardenkaart met de Asset Based Community Development (ABCD) (o.a. Visser & LSA Bewoners, 2021), of met outreachend werken bij Hulp bij geldzaken.

### Wijkwaardenkaart

De Wijkwaardenkaart geeft de mogelijkheid om in een korte tijd, op een laagdrempelige en aansprekende manier, het verhaal op te halen bij bewoners in een wijk, dorp, stadsdeel of wooncomplex. De gesprekskaarten Waarde van Welzijn kosten relatief veel tijd om af te nemen. Bovendien kunnen deze gesprekskaarten over hele brede thema's gaan, zoals opleiding of werk. Professionals die in de wijk werken, zoals opbouwwerkers en medewerkers van wooncorporaties, hadden behoefte aan een vergelijkbare tool, waarin het gesprek zich specifiek richt op de wijk.





## Wijkwaarden kaart

Werkplaats Sociaal Domein  
Arnhem en Nijmegen

HAN UNIVERSITY  
OF APPLIED SCIENCES

BINDKRACHT 10

Hierboven zie je de Wijkwaardenkaart. Deze wordt afgedrukt op A3-formaat met daarop tien afbeeldingen uit de set gesprekskaarten Waarde van Welzijn. Deze afbeeldingen hebben allemaal betrekking op de wijk.

## Toegankelijk door afbeeldingen

Afbeeldingen zijn uitnodigend en roepen associaties op. De afbeeldingen op de Wijkwaardenkaart helpen wijkbewoners daardoor om hun eigen verhaal te vertellen. Een tekenaar maakt een kleurrijke praatplaat waarin de waardevolle thema's van de wijk herkenbaar worden samengevat (zie voorbeeld bladzijde 32). Deze praatplaat is laagdrempelig, want het is niet nodig om grote stukken tekst te lezen.



## Uitgangspunten van de Wijkwaardenkaart

De Wijkwaardenkaart is een aanpak om een collectief beeld van de wijk te vormen, gebaseerd op de verhalen van bewoners (narratieve aanpak). De afzonderlijke en unieke verhalen van wijkbewoners vormen tezamen een collectief beeld van de wijk of buurt.

### Unieke verhalen van bewoners

De Wijkwaardenkaart maakt zichtbaar wat bewoners waardevol vinden met betrekking tot het wonen in de wijk en de betekenis van hun leefomgeving. Wat waardevol is kan voor iedereen verschillend zijn. De Wijkwaardenkaart laat zien welke ideeën en initiatieven waardevol zijn vanuit het perspectief van bewoners. En er ontstaat contact met bewoners die daar zelf een rol in willen spelen.

*De gesprekken worden individueel gevoerd. Het is van belang dat elke bewoner de mogelijkheid heeft om het eigen verhaal te vertellen, zonder dat anderen dit verhaal beïnvloeden.*

### Stem van bewoners

Het stem geven aan inwoners is een belangrijk uitgangspunt van de Wijkwaardenkaart. We raden daarom aan om alleen de Wijkwaardenkaart in te zetten als je echt vanuit het perspectief van bewoners wil vertrekken. Bewoners kiezen zelf wat zij waardevol vinden en vertellen wat ze daaronder verstaan. Zij geven er zelf woorden en betekenis aan. Ben je op zoek naar grote trends of patronen vanuit een specifiek thema? Dan passen wellicht meer kwantitatieve tools, zoals een enquête.

*Het gesprek start met wat de bewoner waardevol vindt en niet met problemen of een hulpvraag. De 10 Wijkwaarden zijn een middel om het verhaal op te halen. Bewoners geven zelf betekenis en woorden aan die waarden.*

### Collectief beeld van de buurt

De Wijkwaardenkaart is geschikt voor professionals en vrijwilligers die een

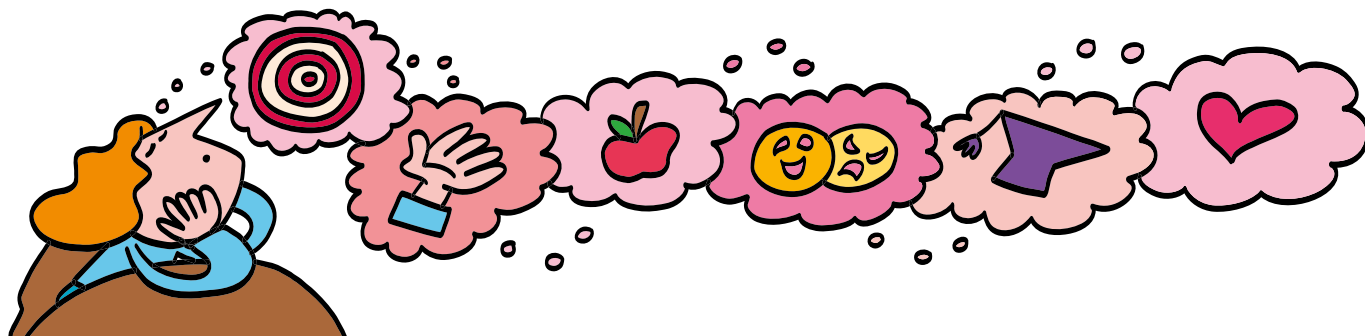
open gesprek met bewoners willen aangaan over het wonen en leven in de wijk. We denken dan bijvoorbeeld aan opbouwwerkers, werkers van een woningbouwcorporatie of actieve wijkbewoners, of een samenwerkingsverband vanuit verschillende organisaties. Op voorhand is niet bekend welke thema's hieruit zullen komen. De Wijkwaardenkaart is geschikt om een collectief beeld van de wijk te krijgen. Het collectieve beeld helpt om vanuit het perspectief van de wijk (betere) keuzes te maken voor beleid of initiatieven.

*In het gesprek worden bewoners uitgenodigd om te vertellen over dat wat helpt of dat wat een belemmering is voor de waarden. Het geeft inzicht in factoren die steunend of belemmerend zijn in het welzijn van de wijk.*

## Versterken van sociale verbindingen

De Wijkwaardenkaart biedt aanknopingspunten voor het versterken van sociale verbindingen in de wijk, waarbij de verhalen van bewoners het vertrekpunt zijn. Het helpt om verbindingen te leggen die bijdragen aan een wijk waar mensen prettig wonen. Dat kan bijvoorbeeld gaan over het leggen van één op één verbindingen tussen bewoners die dezelfde hobby hebben, maar ook over het faciliteren van activiteiten in de wijk waardoor bewoners elkaar kunnen ontmoeten.

*De Wijkwaardenkaart sluit goed aan bij collectieve manieren van werken zoals de ABCD-aanpak, of Meer dan Steen alleen (Santema et al., 2023).*



## Gesprekskaarten Waarde van Welzijn: basis van de Wijkwaardenkaart

De Wijkwaardenkaart is gebaseerd op de gesprekskaarten Waarde van Welzijn (Brummel, Hendriks, Joosten en Jansen, 2023). Deze zijn gebaseerd op de Capability benadering naar de ideeën van Amartya Sen (2009) en Martha Nussbaum (2011). We geven hieronder een korte uitleg over deze benadering, gebaseerd op de tekst van de handleiding van de gesprekskaarten Waarde van Welzijn.

## De Capability benadering

De Capability benadering vertrekt vanuit een breed welzijnsperspectief, waarin vrijheid en diversiteit belangrijke uitgangspunten zijn. In de kern wordt de vraag gesteld of mensen in staat zijn om het leven te leiden dat zij waardevol vinden. Elke persoon heeft eigen beelden over dat waardevolle leven, gebaseerd op eigen levensdoelen, capaciteiten en wensen. Of dat waardevolle leven gerealiseerd kan worden, wordt mede bepaald door de omgeving, hulpbronnen en omstandigheden. De mate van welzijn van de persoon wordt bepaald door de realistische mogelijkheden voor een waardevol leven. Deze waardevolle en realistische mogelijkheden noemen we capabilities.

In de praktijk zijn er nogal wat verschillen tussen personen en hun waardevolle en realistische mogelijkheden. Als je bijvoorbeeld de taal niet spreekt, kan dat een belemmering zijn voor dat wat je waardevol vindt, zoals “contact maken met anderen”. Als je een bijzonder talent hebt, biedt dat wellicht waardevolle mogelijkheden die een ander niet heeft. De Capability benadering richt zich op het vergroten van kansengelijkheid. Om te kijken of iedereen de mogelijkheid heeft om mee te kunnen doen, bijvoorbeeld in de wijk, moeten we zicht krijgen op waar deze verschillen tussen mensen onrechtvaardig zijn.

## De gesprekskaarten Waarde van Welzijn

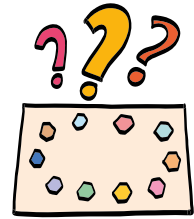
De gesprekskaarten Waarde van Welzijn zijn een narratieve tool die de mogelijkheden en wensen weergeven voor verschillende levensdomeinen. De tekeningen op de gesprekskaarten geven suggesties van wat er onder de geschreven tekst kan worden verstaan. De gesprekskaarten nodigen uit tot vertellen: wat is voor de ander van waarde?

*Omdat de Wijkwaardenkaart gebaseerd is op de gesprekskaarten Waarde van Welzijn is het aan te raden om deze eerst zelf uit te proberen. Met deze gesprekskaarten ervaar je zelf goed wat de narratieve benadering inhoudt. Dit helpt om goede gesprekken te voeren aan de hand van de Wijkwaardenkaart.*

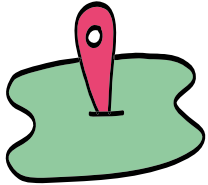
# Fasen

## WijkwaardenKaarten

Fase 1



Kiezen voor de Wijkwaardenkaart



afbakening werkgebied



samenstelling team



taken verdelen



trainen team

Fase 2



keuze optionele vragen



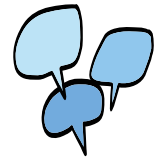
spreekbriefje maken



vorm & planning gesprekken



opstellen formulier



communicatie bepalen

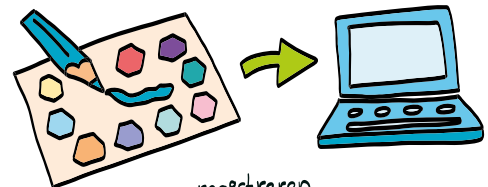


afspraken privacy

Fase 3



Voeren van de gesprekken



registreren informatie



uitzetten directe acties

Fase 4



Sorteren gegevens



analyse



beeld vormen

Fase 5



delen uitkomsten met buurt & partners

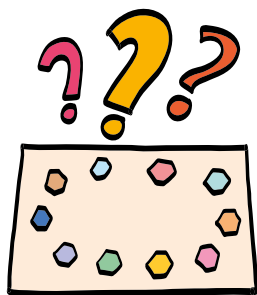


in gesprek over uitkomsten

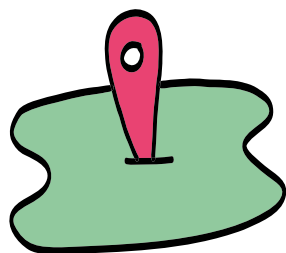
**Fase 1**

**Oriëntatie  
en**

**team Samenstellen**



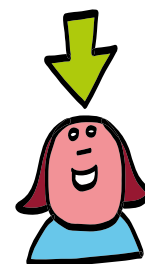
Passend ?



Werkgebied



Team



Taken

## Fase 1 Oriëntatie en team samenstellen

### Past de Wijkwaardenkaart?

Het gebruik van de Wijkwaardenkaart is alleen gerechtvaardigd als je echt vanuit de keuzes van de bewoners wil vertrekken. Bewoners kiezen zelf wat zij waardevol vinden en vertellen wat ze daaronder verstaan. Zij geven er zelf woorden en betekenis aan. Je gaat met de Wijkwaardenkaart het verhaal van de bewoners ophalen. Ben je op zoek naar grote trends of patronen? Dan passen wellicht meer kwantitatieve tools, zoals een enquête. Maak vooraf dus een goede keuze voor het type instrument dat je gaat inzetten.

Wees je bewust van de tijdsinvestering. Het gaat niet alleen om het voeren van de gesprekken. Ook het zoeken van patronen en het schetsen van een collectief beeld van de buurt vraagt de nodige tijd. Bedenk van tevoren goed welke tijd je reserveert voor het delen en agenderen van het collectieve beeld van de buurt.

### Werkgebied definiëren

Als je hebt gekozen voor het werken met de Wijkwaardenkaart, definieer je als eerste het werkgebied; een wijk, dorp, stadsdeel of woongebouw. Kies niet voor te grote gebieden. De ervaringen kunnen nogal verschillen per plek. Denk ook na over de periode waarin je de gesprekken gaat voeren met de Wijkwaardenkaart. Je kunt kiezen om met een groter team in een paar dagdelen langs de deuren te gaan. Je kunt ook over een langere periode in je eigen tempo de gesprekken voeren. Zie voorbeelden in de kaders. Het is belangrijk dat de Wijkwaardenkaart in zijn geheel binnen vier maanden wordt afgerond inclusief analyse, om het actueel te houden.

### Team samenstellen en taken verdelen

Hoe groter het team, hoe meer gesprekken je kunt voeren en hoe groter de diversiteit aan perspectieven je ophaalt, waarmee het beeld van de wijk wordt gevuld. Een coördinator begeleidt de aanpak. Die regelt de randvoorwaarden, bereidt de team

bijeenkomsten voor en bewaakt de planning.

Een andere taak van de coördinator is het verzorgen van de communicatie, zowel voor- als achteraf, zoals flyers, vooraankondigingen, rapportages en praatplaten. Daarnaast worden duidelijke plannen en afspraken gemaakt over veiligheid en hoe om te gaan met de privacy. Iemand uit het team met de juiste vaardigheden organiseert de digitale verslaglegging en bewaakt de kwaliteit daarvan. Zie verderop in de handleiding de functie van de verslaglegging (bladzijde 22).

## Verdere oriëntatie en netwerkpartners betrekken

Welke netwerkpartners willen jullie betrekken? Naast andere professionals kunnen dit ook vrijwilligers- of bewonersorganisaties zijn. Deze mensen vormen het team waarmee je de Wijkwaarden gesprekken gaat voeren.

	<p><b>Huis aan huis aanbellen</b></p> <p>Bedenk van tevoren of je naar binnen gaat als de bewoner je hiervoor uitnodigt.</p>
	<p><b>Op een bepaalde plek</b></p> <p>Zoals het schoolplein, een winkelcentrum, markt, moestuin of ontmoetingscentrum.</p>
	<p><b>Aansluiten bij activiteit of gebeurtenis</b></p> <p>Het is wellicht mogelijk om aan te sluiten bij activiteiten. De Wijkwaardenkaart wordt dan nog steeds individueel afgenomen.</p>
	<p><b>Op afspraak</b></p> <p>Als je eerder aan de deur kwam terwijl het niet uitkwam. Of als iemand is doorverwezen. Ook kun je de mogelijkheid bieden om aan te melden, al dan niet digitaal.</p>





### Niet in groepsverband

De Wijkwaardenkaart afnemen in groepsverband raden we sterk af. Onze ervaring is dat mensen dan minder vrijheid voelen om hun persoonlijke verhaal te vertellen. Sociale wenselijkheid doet zijn intrede. Ook beïnvloeden mensen elkaar makkelijk.

## Er zijn verschillende manieren om de gesprekken met de Wijkwaardenkaart te voeren.

### Werkwijze Noord

*In de pilot in Noord werkten we met een team van acht personen, bestaande uit sociaal werkers van Bindkracht10 vanuit diversiteit, informatie & ontmoeting, ambulante kinderwerk, opbouwwerker. Daarnaast had het team een projectleider vanuit het welzijnswerk, Forms-beheerder en onderzoekers van de HAN. Vooraf was aangekondigd dat het team deur aan deur zou gaan, via het wijkblad, de diverse sociale media, digitale netwerken en flyers in de voorzieningen van de wijk. In de maand december zijn de gesprekken gevoerd. Ook organiseerde het team kerstactiviteiten om met de Wijkwaardenkaart in gesprek te gaan. In verband met het weer en de kou viel het niet mee mensen buiten staande te houden. Toch zijn er in totaal 86 mensen gesproken.*

### Werkwijze Rentmeestercomplex

*In het Rentmeestercomplex werd er nauw samengewerkt met woningbouwcorporatie Talis. Vanuit Bindkracht10, Talis en de HAN waren er projectleiders en een Forms-beheerder. Er werden twee avonden belegd waar een tiental medewerkers van deze organisaties en het Buurtteam een korte training met pizza kregen en in het complex deur aan deur de gesprekken voerden. Vooraf was in de portieken een brief opgehangen waarin werd medegedeeld dat het team op die beide tijdstippen zou langskomen. Daarnaast hebben de opbouwwerker en woonconsulent tussentijds ook gesprekken gevoerd. Soms aan de deur, soms door een afspraak te maken.*

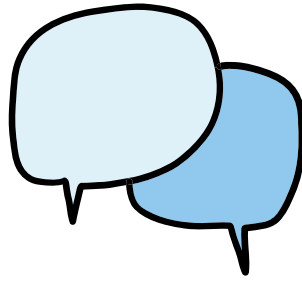
*Voor de medewerkers van de woningcorporatie was het heel verfrissend om eens heel andere gesprekken te voeren dan alleen over de (klachten van de) woning. Er zijn 67 bewoners bezocht. Alle deelnemende bewoners vonden de gesprekken heel prettig. "Jullie wilden echt mijn verhaal horen", zei een bewoner verbaasd.*

# Fase 2

## Vorbereiding van de uitvoering



vragen



communicatie



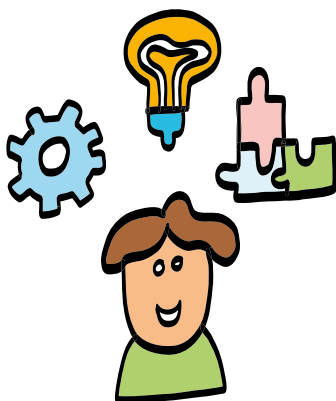
verslaglegging

## Fase 2 Voorbereiding van de uitvoering

In deze fase tref je alle voorbereidingen voordat je daadwerkelijk met de Wijkwaardenkaart in gesprek kunt gaan. Je maakt keuzes in de vraagstelling en je richt je digitale verslaglegging in. Als je deze keuzes hebt gemaakt train je het team.

### De voor en achterkant van de Wijkwaardenkaart

De Wijkwaardenkaart wordt afgedrukt op A3 formaat met op de voorkant de 10 waardenkaarten. Je start altijd met de voorkant van de Wijkwaardenkaart waar bewoners zelf kiezen welke waarden voor hen belangrijk zijn. De achterkant gebruiken we voor een aantal vragen die betrekking hebben op thema's waar je nog specifiek aandacht voor wilt vragen. Je kunt denken aan vragen over talenten en hobby's, over demografische gegevens en schaalvragen. Ook bij deze gestuurde vragen zoek je steeds weer naar het verhaal van de mensen zelf, door open vervolgvragen te stellen



### Talenten en hobby's

Vragen over talenten en hobby's van bewoners helpen bij het leggen van sociale verbindingen in de wijk. Vooral als deze tijdens het gesprek over de Wijkwaarden nog niet aan de orde zijn gekomen is het een goed idee om hier vragen over te stellen. Het kan immers altijd zo zijn dat mensen daar samen iets mee willen doen in de wijk. Vergeet dit niet op te schrijven! (zie ook privacy, bladzijde 22).



## Schaalvragen

Met een schaalvraag vraag je de bewoner letterlijk de waardering aan te geven. 'Hoeveel sterren geeft u?' (Aantal sterren of cijfers 1-2-3-4-5 (1 = heel slecht/ 5 = heel goed)).

De schaalvragen zijn ondersteunend aan het narratieve gesprek en vormen niet de hoofdmoot.

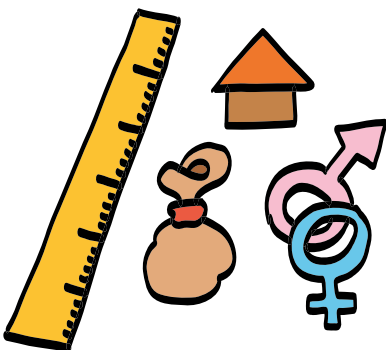
Beperk het aantal schaalvragen tot maximaal 3. Bedenk goed waarom je een schaalvraag wil stellen.

De toelichting op het cijfer is het belangrijkste deel van het antwoord. De schaalvraag maakt het antwoord heel concreet. Wat is er nodig om een cijfer te verhogen?

Een schaalvraag is zeer geschikt om te onderzoeken in hoeverre een thema leeft bij de bewoners, zoals bijvoorbeeld meedoen aan een energiebesparing actie of het gebruik maken van een bepaalde voorziening.

Bijvoorbeeld: Welk cijfer geeft u aan

- het samenwonen in uw wijk, straat of wooncomplex?
- de mogelijkheid om mee te doen in de buurt?

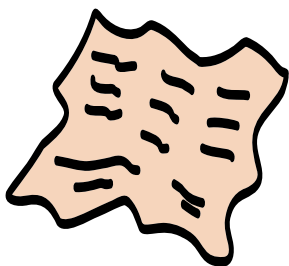


## Algemene vragen / demografische gegevens

Algemene vragen geven minder ruimte voor interactie. Stel er daarom maximaal 5. Stel ze alleen als je de informatie echt nodig hebt.

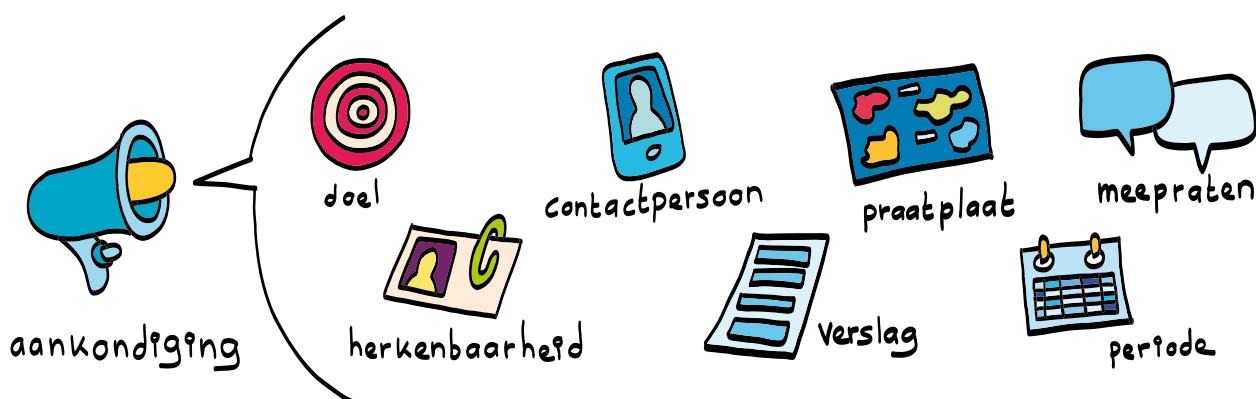
Bijvoorbeeld:

- leeftijd
- samenstelling huishouden
- woontuur



## Spiekbriefje

Een spiekbrief (zie bijlage 5, bladzijde 49) geeft steun bij de eerste gesprekken. Het spiekbriefje geeft de volgorde in het gesprek weer en er staan tips in voor de introductie en het open vragen stellen.



## Communicatie

### Vooraf

Je kunt er voor kiezen onverwacht aan te bellen bij bewoners. De ervaring leert dat veel bewoners het prettig vinden hierover van tevoren geïnformeerd te worden. Meestal zijn er bestaande kanalen die je kunt gebruiken.

De volgende informatie is van belang in de communicatie vooraf:

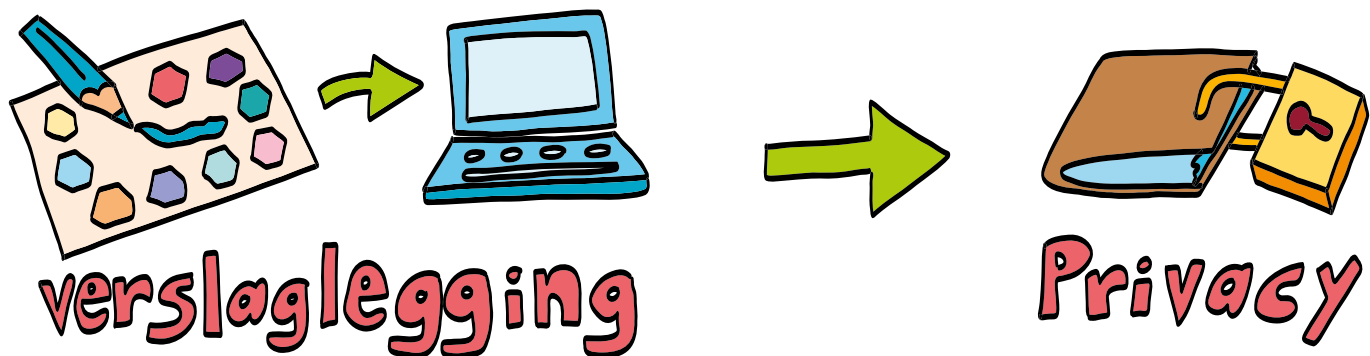
- het doel van het Wijkwaardengesprek
- namens wie/welke organisatie de Wijkwaardenkaart afgenomen wordt
- waaraan de teamleden te herkennen zijn (bijvoorbeeld herkenbare kleding of legitimatie)
- contactpersoon; wie is het aanspreekpunt bij eventuele vragen

### Achteraf

Spreek af hoe de wijkbewoners na afloop worden betrokken:

- krijgen bewoners een verslag of een praatplaat?
- kunnen bewoners meepraten bij het opstellen van het verslag en het ontwerpen van de praatplaat?
- hoe wordt deze verspreid of hoe wordt hiervoor uitgenodigd?

- kunnen bewoners zich daar meteen al voor aanmelden?
- in welke periode vindt het plaats?



## Verlaglegging en beheer van de gegevens

Als je de Wijkwaardenkaart gebruikt leg je de verhalen van bewoners systematisch vast. Dit is nodig om een objectief beeld te krijgen. Speciaal hiervoor is er een digitale tool die na elk gesprek wordt ingevuld. In deze digitale tool vink je de keuzes van de bewoner aan en vat je de belangrijkste elementen uit het gesprek samen, zodat deze voor een buitenstaander te begrijpen zijn. Het is slim om hier niet te lang mee te wachten, zodat het gesprek nog vers in het geheugen zit.

### Microsoft Forms

Aan de hand van de gemaakte keuzes wordt in deze fase de digitale tool opgesteld. Wij gebruiken hiervoor Microsoft Forms. Dit is een eenvoudige en toegankelijke applicatie waarmee gegevens verzameld wordt. Met één link kun je de formulieren delen. De resultaten zijn direct online zichtbaar en worden waar mogelijk weergegeven in heldere grafieken. Iedereen met een Microsoft-account kan dit gratis gebruiken. Naast de toegankelijkheid is Microsoft Forms meestal ook goed beveiligd als je werkt vanuit een organisatie of instellingsaccount. Wanneer de Forms-beheerder een particulier account gebruikt, moeten beveiliging en opslag worden gecheckt. Het is belangrijk om daarover goede afspraken te maken en de privacywetgeving in acht te nemen.

In Microsoft Forms wordt het formulier met de vragen voor de teamleden opgesteld. De teamleden kunnen achteraf, na een aantal gesprekken (4 of 5) het formulier invullen via vrijwel elke webbrowser of mobiel apparaat. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een vooraf gedeelde link of een barcode die ingescand kan worden. Na verzending kan de Forms-beheerder realtime de resultaten bekijken. De door Forms ingebouwde grafieken en overzichten zijn direct te gebruiken om het beeld van de waarden van de wijk helder te krijgen. De gegevens kunnen ook worden geëxporteerd naar Excel voor aanvullende analyse. De analyse van de open tekstvelden wordt vanuit het Excel bestand gemaakt.

Zie de bijlage voor meer informatie over verslaglegging en het gebruik van Microsoft Forms

## Privacy

Tijdens de voorbereidingen worden duidelijke plannen en afspraken gemaakt over privacy. In principe is het niet nodig om persoonsgegevens van bewoners op te slaan. Als je toch persoonsgegevens nodig hebt spreek je samen af:

- wat je vastlegt en waarom
- wie het mag inzien
- waar de gegevens worden opgeslagen
- hoe lang je die gegevens bewaart
- in welke situaties er wel of niet persoonsgegevens worden opgeslagen

Voor de bewoners is het belangrijk dat je helder en transparant bent over wat je met je aantekeningen doet. Benoem nog eens de context van het gesprek en vertel dat de gegevens anoniem in een rapportage over de waarden van de wijk worden verzameld. Vraag altijd mondeling toestemming om antwoorden te gebruiken voor het verslag. Laat ook een privacy folder achter waarin staat hoe je met privacy omgaat.

Of maak een informatiekaart met de volgende informatie:

- waar het onderzoek voor is
- hoe je de anonimiteit waarborgt
- hoe en wanneer de bewoner terug hoort wat het onderzoek heeft opgeleverd
- de contactpersoon

## Vragen en signalen

Om signalen, vragen of acties op te kunnen volgen, zijn waarschijnlijk contactgegevens nodig. Nadat de bewoner toestemming heeft gegeven, kun je deze gegevens het beste op een aparte plek bewaren. Veel organisaties hebben al een systeem waarin persoonlijke meldingen veilig vastgelegd worden.



## Trainen van team

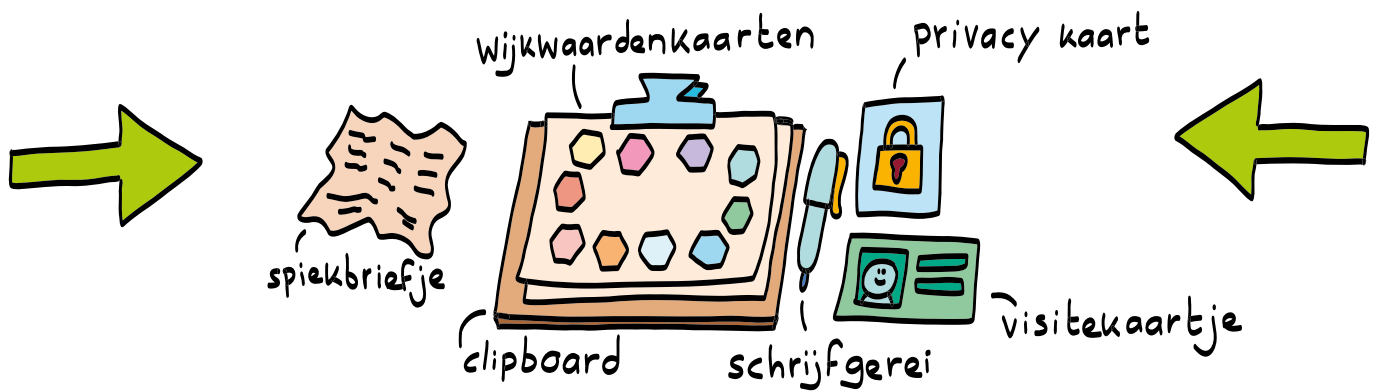
Voordat je daadwerkelijk start zorg je ervoor dat iedereen op één lijn zit en de juiste competenties heeft om met de Wijkwaardenkaart te werken. Dit doe je in een of twee trainingen. (zie opzet training in de bijlagen, bladzijde 48 ) Hierin komt terug:

- uitgangspunten van de Wijkwaardenkaart
- voeren van een open gesprek; luisteren en stellen van open vragen
- hoe introduceer je het huis-aan-huis gesprek
- uitleg over privacy
- afspraken over veiligheid
- signaleren
- eenduidige, objectieve en beknopte verslaglegging
- oefenen met Microsoft forms
- terugkoppeling van de uitkomsten aan de wijk



## Fase 3

# Het Wijkwaardengesprek



## Fase 3 : Het Wijkwaardengesprek

Werk je voor de eerste keer met de Wijkwaardenkaart? Dan kan het prettig zijn om de eerste paar gesprekken in tweetallen te doen. Dan kun je van elkaar leren. Splits daarna weer op. Het is voor bewoners minder overweldigend als je alleen komt en je kunt meer gesprekken doen. Wij vinden het zelf prettig om met twee personen tegelijk te werken in eenzelfde straat of galerij. Je kunt elkaar in het oog houden en steunen als dat nodig is. Een Wijkwaardengesprek duurt ongeveer 15-25 minuten.

### Benodigheden

Zorg dat je de volgende zaken bij je hebt bij het Wijkwaardengesprek:

- voldoende Wijkwaardenkaarten met stevige ondergrond (clipboard A3 formaat)
- schrijfgerei
- een spiekbriefje
- informatie over jullie privacybeleid
- je eigen gegevens/visitekaartje/flyer/kleding/badge

### Waar let je op



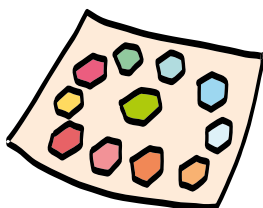
#### Open sfeer

Creëer een veilige, open en uitnodigende sfeer. De bewoner bepaalt wat hij of zij vertelt. Alles is goed, er zijn dus geen goede of foute antwoorden.



### Huidige situatie

Het verhaal over het wonen en leven in de wijk is een momentopname. Over een maand wordt er waarschijnlijk een heel ander verhaal verteld. Nodig de bewoner uit om het eigen verhaal te vertellen en niet over algemeenheden te praten.



### Laat de kaart zijn werk doen

De bewoner geeft zelf woorden en betekenis aan de afbeeldingen op de Wijkwaardenkaart. Nodig de bewoner uit om vrij te associëren en geef zelf geen uitleg.



### Stel open vragen

Het stellen van open vragen en doorvragen zijn belangrijke technieken om het verhaal van de bewoner centraal te houden. Voorbeelden van open vragen zijn:

- welk voorbeeld heeft u hiervan?
- welke betekenis heeft dit voor u?
- open vragen: welke, wie, waar, wanneer, wat, hoe?



### Luisteren

Jij bent de luisteraar, de bewoner is de verteller. Je luistert naar het verhaal, reageert daar niet op en gaat tijdens het afnemen van de Wijkwaardenkaart niet in dialoog.



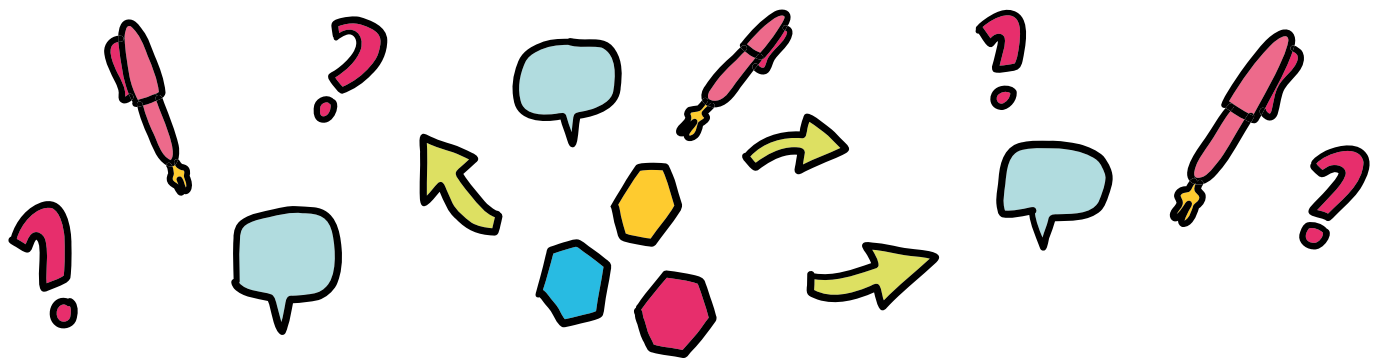
### Signalen en vragen

Vanzelfsprekend pakken we signalen op. Overleg met de bewoner of je deze signalen mag noteren. Mogelijk kun je afspraken maken met de bewoners over de directe acties.



## Volgorde van het Wijkwaarden gesprek

- 1 Introductie en mondelinge toestemming
- 2 Keuze waardenkaarten
- 3 Schaalvragen
- 4 Algemene vragen
- 5 Afsluiting



## Praten over de waarden

- Stel de vraag: Wat vindt u waardevol in uw buurt?
- Laat de gesprekspartner 3 waardenkaarten kiezen die het meest waardevol zijn.
- Nodig de gesprekspartner uit om over de waardenkaarten te vertellen.
- Maak aantekeningen in steekwoorden per kaart op de A3 Wijkwaardenkaart.
- Vraag wat helpt of wat lastig is bij de 3 waardenkaarten die gekozen zijn.
- Maak daar ook aantekeningen van in steekwoorden per kaart.

*Zie ook de bijlage met het script, bladzijde 43*

**Fase 4**  
**Collectief beeld**  
**van de wijk**



## Fase 4 Collectief beeld van de wijk

Nu is het tijd om de grote lijn uit alle individuele verhalen van bewoners te halen. Samen met je team kom je zo tot een collectief beeld van de wijk. Meestal is hier een aantal bijeenkomsten voor nodig. We onderscheiden daarbij twee stappen:

- 1 De rode draad destilleren
- 2 Het maken van een gevisualiseerde praatplaat en/of geschreven verslag

### Stap 1: De rode draad destilleren uit de Wijkwaardengesprekken

Vanwege de objectiviteit werk je het liefst met je hele team samen als je de gegevens verwerkt. Samen bekijk je welke grote lijnen er uit de afzonderlijke verhalen gehaald kunnen worden. En je verwerkt de gegevens die ingevuld zijn in je digitale tool.

#### Grafieken en overzichten

Je digitale tool (wij gebruiken graag Microsoft Forms) maakt automatisch grafieken en overzichten die je makkelijk over kunt nemen. Deze grafieken geven inzicht in het aantal deelnemers, de gemaakte keuzes bij de gesloten vragen en hoe vaak verschillende waardenkaarten gekozen zijn. Ook zijn er vaak grafieken van de demografische gegevens, zoals leeftijdsgroep en woonduur als je ervoor gekozen hebt deze te vragen.

#### Werksessies

Na het ordenen van de informatie maakt de coördinator een planning voor één of meerdere werksessies waarin het team de informatie bespreekt. Per werksessie reflecteert het team op een afgebakend deel van de informatie. Het is bijvoorbeeld logisch om alle input bij een bepaalde waardenkaart samen te bekijken. Zo nodig kun je het team opdelen in subgroepen.

#### Patronen ontdekken

Om patronen te ontdekken start je met de waardenkaarten die het meest zijn gekozen. Per waardenkaart (bijvoorbeeld 'wonen zoals ik wil') orden je de uitkomsten van de open vragen. Deze informatie uit de open vragen geeft belangrijke inzicht in de patronen. Vervolgens analyseer je samen de patronen binnen die waardenkaart.

Hoe wordt de waardenkaart gewaardeerd (voorbeeld, positief, negatief, neutraal)? En welke verschillende invalshoeken zijn er?

## Uitgangspunten voor het collectieve beeld

Om een goede slag te maken van de persoonlijke verhalen van bewoners naar het collectieve beeld van de wijk is een aantal uitgangspunten van belang:

	<p><b>Objectief</b></p> <p>Wees zo objectief mogelijk en blijf bij de feiten die de verhalen van de bewoners laten zien. Het is verleidelijk om de uitspraken van de bewoners te interpreteren, of er een betekenis aan te geven. Ook kan het zijn dat er al een bepaald beeld over een wijk is. Het is heel menselijk om informatie vanuit een eigen referentiekader te interpreteren. Help elkaar om dit te voorkomen.</p>
	<p><b>Nog geen oplossingen</b></p> <p>Ga nog niet in gesprek over oplossingen. Zet de verhalen niet om in handelingen.</p>
	<p><b>Wie zei het?</b></p> <p>Reflecteer met elkaar niet alleen over wat er gezegd wordt, maar kijk ook wie er wat zegt. Dit helpt om meer inzicht te krijgen in verschillen tussen groepen bewoners.</p>
	<p><b>Unieke verhalen</b></p> <p>Als een signaal of thema vaak voorkomt, dan zegt dat iets over de algemene beleving in de wijk. Besteed zeker ook aandacht aan de unieke verhalen die slechts bij een paar bewoners voorkomen.</p>

## Stap 2: Collectieve beeld van de wijk: het maken van een praatplaat of verslag

De waardenkaarten, verhalen, thema's en patronen die in de vorige stap verkend zijn, leveren een collectief beeld op van de wijk vanuit het perspectief van bewoners. Om de patronen toegankelijk te maken voor verschillende belanghebbenden is het van belang om een vorm te kiezen die passend is.

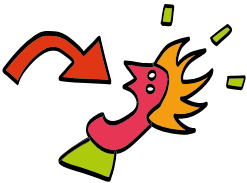


### Passende vorm

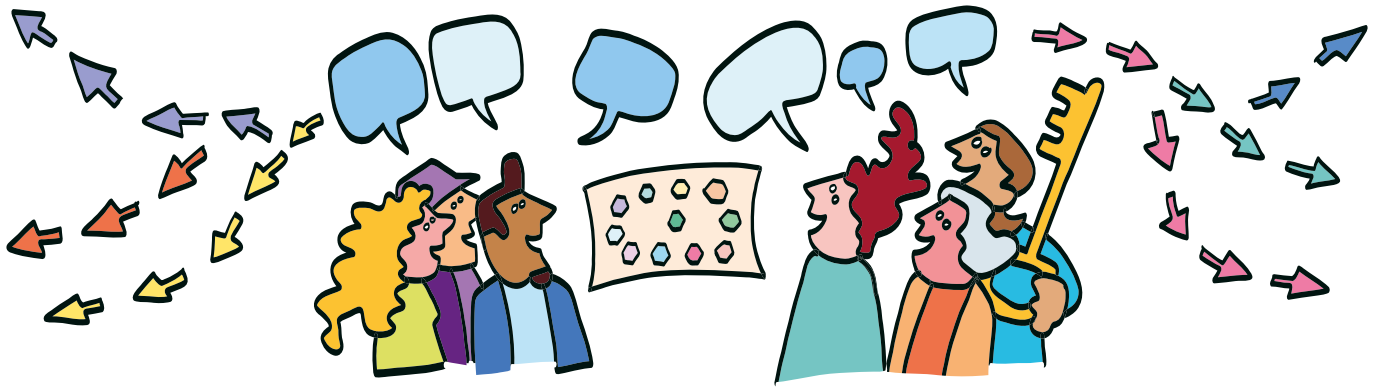
Een uitgebreid verslag met grafieken zal veel bewoners waarschijnlijk niet aanspreken. Een visueel vormgegeven praatplaat met een beschreven beknopte samenvatting sluit waarschijnlijk beter aan en is helpend om samen met bewoners het gesprek aan te gaan over keuzes voor hun wijk. Een voorbeeld van de praatplaat in Nijmegen Noord zie je hierboven.



## Uitgangspunten voor het vormgeven van het collectieve beeld

	<p><b>Kwaliteit</b></p> <p>Het maken van een geschreven verslag of een visuele praatplaat is een vak apart. Een tekstschrijver of een tekenaar kan hierbij helpen.</p>
	<p><b>Kiezen</b></p> <p>Kies bewust welke informatie er thuishoort in het verhaal van de wijk. Welke woorden of afbeeldingen sluiten goed aan bij de wijk?</p>
	<p><b>Niet herleidbaar</b></p> <p>Zorg ervoor dat verhalen, signalen en trends niet tot personen te herleiden zijn.</p>
	<p><b>Positief</b></p> <p>Benoem kwesties zonder dat het demotiverend of stigmatiserend uitpakt voor groepen of delen van de wijk. Laat zo nodig een conceptversie zien aan een kritische buitenstaander om te ontdekken of dit is gelukt.</p>
	<p><b>Samendoen</b></p> <p>Het heeft meerwaarde om het collectieve beeld van de wijk in samenwerking met bewoners en partners te maken. Nodig deze bijvoorbeeld uit om te reageren op een conceptversie. Er ontstaat dan eigenaarschap over de uitkomst.</p>

**Fase 5**  
Delen van het  
collectieve  
beeld van de wijk



## Fase 5 Delen van het collectieve beeld van de wijk

Het collectieve beeld van de wijk is een mooi middel om het gesprek aan te gaan in de wijk. Samen met je team maak je een plan om dit te doen. Maak dit plan in samenwerking met bewoners. Een belangrijk uitgangspunt van de Wijkwaardenkaart is immers stem hebben van bewoners. Waak ervoor dat het collectieve beeld van de buurt gekaapt wordt vanuit het professioneel of beleidsperspectief.

### Sleutelfiguren

Wie zijn de sleutelfiguren of actieve bewoners in de wijk? Het is slim om hen het eerste te benaderen, als zij nog geen onderdeel zijn van het team. Zij denken waarschijnlijk graag met je mee over hoe alle bewoners geïnformeerd en uitgenodigd worden.

### Belanghebbenden

Ga samen met bewoners in gesprek om te bepalen voor welke partijen het collectieve beeld van de buurt relevant is. En op welke manier ga je samen met bewoners in gesprek met die andere partijen? Denk bijvoorbeeld aan de gemeente, een wijkteam of een wooncorporatie.

### Samen in gesprek met de wijk

Het is van belang dat de bewoners zo veel mogelijk vertegenwoordigd zijn, qua diversiteit. Denk hierbij aan leeftijd, gender, sociaaleconomische status en culturele diversiteit. Hoe meer diversiteit, hoe meer kritische input er geleverd kan worden op het collectieve beeld van de wijk en de activiteiten/acties die daar mogelijk uit voortkomen. Het kan daarnaast lonen om een creatieve werkvorm te gebruiken, ten einde zoveel mogelijk input op te halen van deze bewoners.

## Tot slot

De Wijkwaardenkaart geeft bewoners de ruimte om zelf te vertellen wat ze waardevol vinden in hun wijk. Het is een tool die verhalen ophaalt. Vanuit de persoonlijke verhalen van heel diverse wijkbewoners ontstaat een collectief beeld van de buurt. De Wijkwaardenkaart vertrekt daarmee vanuit het perspectief van de wijk.

### Veranderingen in gang zetten

De aantrekkelijke vormgeving van het collectieve beeld van de wijk is een belangrijk onderdeel van de Wijkwaardenkaart. Niet alleen wordt het collectieve beeld van de buurt zichtbaar. Het dient tegelijk als middel om veranderingen in de wijk in gang te zetten. Het is een krachtig middel om de stem van inwoners te positioneren in professioneel en beleidsperspectief. Het sluit daarmee aan bij een beweging van politiserend werken vanuit het sociaal domein.

### Verder onderzoek

De Wijkwaardenkaart is nog volop in ontwikkeling. De komende periode (2023-2025) wordt de Wijkwaardenkaart ingezet bij onderzoek naar ABCD in verschillende wijken in Nederland. Dat onderzoek wordt uitgevoerd door Verwey-Jonker instituut en de HAN. Dit wordt mogelijk gemaakt door het Oranje Fonds en de LSA. We verkennen daarnaast mogelijkheden om de praatplaat door te ontwikkelen als interactieve tool om structureler bij te dragen aan veranderingen in de wijk. Volg de actuele ontwikkelingen op website Han: [han.nl/projecten/2024/wijkwaardenkaart/](https://han.nl/projecten/2024/wijkwaardenkaart/)

### Toepassingen in Nijmegen

Bindkracht10 gaat ook met de Wijkwaardenkaart verder in andere wijken in Nijmegen, met andere stakeholders. Dat zorgt voor alle ruimte om de werkwijze aan te scherpen en varianten in de werkwijze uit te proberen, bijvoorbeeld in de basis van de 10 waardenkaarten. Mocht je zelf aan de slag gaan in jouw wijk met de Wijkwaardenkaart, dan zijn we erg benieuwd naar je ervaringen.

# Bijlagen

# 1 Voorbeelden Wijkwaardenkaarten

# Wijk



Wijkwaarden kaart

Werkplaats Sociaal Domein  
Arnhem en Nijmegen

HAN UNIVERSITY  
OF APPLIED SCIENCES

BINDKRACHT10

# Dorp



**Wijkwaarden kaart**

 Werkplaats Sociaal Domein  
Arnhem en Nijmegen

 HAN UNIVERSITY  
OF APPLIED SCIENCES

 BINDKRACHT10



# Engels



This is what I value in my neighbourhood



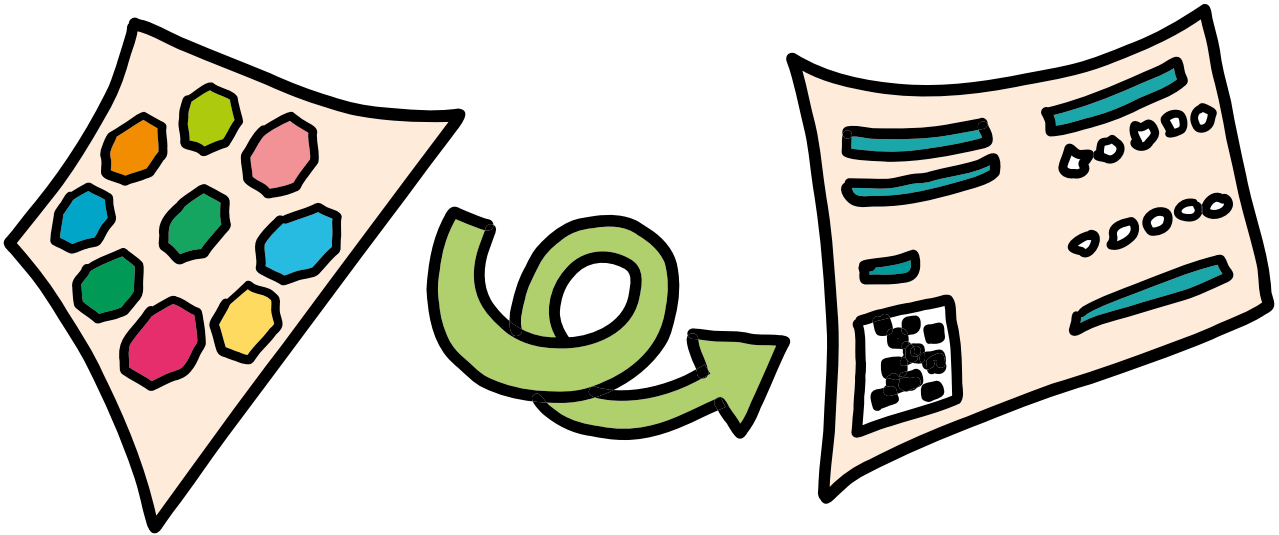
Wijkwaarden kaart

Werkplaats Sociaal Domein  
Arnhem en Nijmegen

HAN UNIVERSITY  
OF APPLIED SCIENCES

BINDKRACHT 10

## Tip



*Het is handig dat de vragen achterop staan samen met de barcode. Je draait de Wijkwaardenkaart pas om als het gesprek over de 3 waarden klaar is.*

## 2 Script van het Wijkwaardengesprek

### Start

#### Openingszin

'Dag. Ik ben ....(naam) medewerker/vrijwilliger van (organisatie). Zoals u misschien al gelezen hebt, brengen we in beeld wat bewoners waardevol vinden, wat er leeft en welke kansen er misschien zijn. Ook willen we graag in beeld krijgen waar de wensen, behoeften en mogelijkheden er zijn. We zijn benieuwd naar uw ervaringen in de wijk, hoe u het wonen in de.....(naam wijk) ervaart. Mag ik u daarover een paar vragen stellen?'

#### Op afspraak

'Fijn dat u deel wilt nemen aan dit gesprek en hiervoor de tijd wilt nemen'. Uitleggen wie je bent en doel van het gesprek (zoals hierboven).

#### Open vragen waardoor mensen gaan praten

Je kunt beter beginnen met een open vraag dan met de vraag of het uitkomt. Door een open vraag gaan mensen al meteen praten.

#### Het komt nu niet uit

"Op welk moment zou het wel uitkomen, mag ik dan terugkomen. Kan ik meteen een afspraak maken?"

### Toon van het gesprek bepalen

#### Ruimte scheppen

'Uw verhaal is belangrijk bij dit gesprek. Wij zullen vooral naar u luisteren, er zijn geen goede of foute antwoorden. Het gaat om wat u waardevol vindt. Uw ideeën en ervaringen met leven en wonen in de wijk zijn waardevol voor ons. U bepaalt zelf wat u wel of niet wilt delen.'

#### Veilig maken

'De gegevens worden anoniem en vertrouwelijk verwerkt in een verslag. Bij het uitwerken van de gegevens wordt uw naam niet genoemd. Zo kan niemand achterhalen wat u gezegd heeft. De dingen die u ons vertelt zullen alleen voor dit verslag gebruikt worden'.

#### Betrekken

Geef aan op welke manier bewoners inzage krijgen in het verslag, of hoe ze worden geïnformeerd.

## Introductie Wijkwaardenkaart

### Drie plaatjes laten kiezen

'Ik heb hier een kaart met thema's die waardevol kunnen zijn in een wijk. Wat vindt u waardevol in uw wijk? U mag 3 plaatjes kiezen'

'Zit er nog een volgorde in uw keuzes? Of hebben de waardenkaarten een relatie met elkaar?'

Kruis de gekozen waarden aan op de wijkwaardenkaart – zet de volgorde erbij-

Schrijf teksten/uitspraken van de bewoner erbij Trek eventueel lijnen om waardenkaarten aan elkaar verbinden.

### Toelichting waarden

'Waarom vindt u dit waardevol en wat zou u hier meer over willen vertellen?'

Schrijf uitspraken in korte bewoordingen op de placemat. Specifieke uitspraken schrijf je letterlijk op. Die kun je later gebruiken als quote.

Stel open vragen als het verhaal niet op gang komt:

Kunt u dat toelichten?

Welk voorbeeld kunt u hiervan geven?

Hoe ziet dat er uit?

Wat helpt?

Wat is belemmerend?

### Zijsporen

Indien mensen toch nog iets over de andere waardenkaarten vertellen kun je dit aankruisen en er toelichting bij vermelden.

### Hobby's en talenten

'Mag ik u vragen of hobby's of talenten hebt?' en zo ja welke?

Of alternatieven:

zijn er bezigheden die u graag doet?

of waar u goed in bent?

of waar u graag mee aan de slag zou willen?

of ergens aan mee willen doen?

### Dromen

'Wat zou u hiermee willen – of in kunnen betekenen?'

Zou u deze voor de wijk willen inzetten?

Welke kansen of mogelijkheden ziet u?

Welke belemmeringen zijn er?

Wilt u dit (mee) organiseren ?

of zou u willen deelnemen?

Noteer het als je gesprekspartner aangeeft iets te willen. En maak concrete afspraken als dat mogelijk is.

## Vragen van bewoners

'Heeft u zelf nog een vraag?'

Ja -nee – Toelichting

Noteer het als je gesprekspartner aangeeft iets te willen. En maak concrete afspraken als dat mogelijk is.

## Herhalen Acties en afspraken

Heb je een afspraak gemaakt, iets toegezegd, herhaal deze afspraak duidelijk. Geef aan wanneer de bewoner er meer van hoort.

## Optioneel: Schaalvragen

'Hoeveel sterren geeft u ...?'

Vraag om toelichting: Kunt u aangeven waarom u dat zoveel sterren geeft? Wat is er voor nodig om het eventueel meer sterren te laten zijn? Welke voorbeelden kunt u geven?

## Optioneel: Algemene vragen

'Graag stel ik u nog een aantal algemene vragen. Om een beter beeld te krijgen van wie hier wonen. Mocht u een vraag niet willen beantwoorden, geef dit dan aan'.

## Check of noteer persoonsgegevens

Mocht je concrete afspraken hebben gemaakt tijdens het gesprek, bijvoorbeeld als mensen meer informatie willen, dan kun je persoonsgegevens vragen. 'Vindt u het goed dat ik uw naam, telefoonnummer, gegevens noteer zodat we weten wie we gesproken hebben en dat we terug kunnen komen op afspraken zoals eerder gemaakt? Ik wil nogmaals herhalen dat de verslaglegging anoniem gebeurt; uw antwoorden worden in een algemeen verslag verwerkt. We noteren uw gegevens alleen voor ons zelf'.

Persoonsgegevens noteer je in principe voor jezelf: om terug te kunnen komen op vragen of wensen. Vraag toestemming. Als mensen niet willen, dan noteer je het niet. Maar noteer voor jezelf wel het adres zodat je weet waar je geweest bent. In ieder geval van degene waar je het interview mee doet.

## Afsluiting

Indien van toepassing: Herhaal de afspraak die je maakt of de actie die jij zult nemen (binnen welk termijn heb je de actie gedaan). Direct noteren en afspreken is beter dan mensen zelf terug te laten bellen.

Hoe heeft u het gesprek ervaren?

'Mag ik de Wijkwaarden kaart weer meenemen? Misschien wilt u er zelf een foto van maken'.

Uitleggen wat we met de gegevens gaan doen: 'We maken een verslag van alle informatie die we van de bewoners horen. Er worden geen namen genoemd. We koppelen dit terug naar de wijk/bewoners'. Geef aan hoe en wanneer.

Laat een privacy folder achter. Laat een visitekaartje of folder achter waarop staat hoe mensen jou kunnen bereiken.

## 3 Maken van de digitale tool en analyse

### Bezint eer gij begint

Na het maken van de keuzes, over gebied, schaalvragen, algemene vragen en demografische vragen start je met het maken van je digitale tool. Het is belangrijk om vooraf goed na te denken over het inrichten van Forms en dit ook al uit te testen. Sla na testen eventuele wijzigingen of aanvullingen in een nieuw formulier op. Als je eenmaal begonnen bent met het officieel invullen van de gegevens raden we je aan het formulier niet meer tussentijds te wijzigen. Het programma slaat de gegevens dan in andere volgordes op. De ingevoerde gegevens zijn daardoor moeilijker te ordenen.

### Samenwerken

Je kunt Forms delen om er vervolgens samen in te werken. Je kunt dan ook samen de resultaten bekijken. We raden aan om deze groep zo klein mogelijk te houden ter bescherming van de gegevens.

### Software

Microsoft Forms is een eenvoudige en toegankelijke applicatie die gebruikt kan worden voor een breed scala aan formulieren waarmee gegevens verzameld worden. Met één link kun je de formulieren delen. De resultaten zijn direct online zichtbaar en worden, waar mogelijk, weergegeven in heldere grafieken. Iedereen met een Microsoft-account kan dit gratis gebruiken.

### Keuze voor andere software

Er zijn ook andere tools te gebruiken voor de digitale verslaglegging. Elk pakket heeft weer zijn eigen voor- en nadelen. Het belangrijkste is dat de beheerder zoveel kennis heeft van de applicatie dat die anderen kan begeleiden bij het gebruik.

### Veilig

Naast de toegankelijkheid is Microsoft Forms ook goed beveiligd als je werkt vanuit de omgeving van een organisatie of instelling. Als de Formulieren-beheerder een particulier account gebruikt, moeten beveiliging en opslag worden gecontroleerd. Belangrijk is het om daarover goede afspraken te maken en de privacywetgeving in acht te nemen.

### Afspraken

Van tevoren worden er afspraken gemaakt over het beheer van de data. En op welke manier de gegevens worden gedeeld met het team. Ook worden vooraf afspraken gemaakt over de wijze van verslaglegging (zie bijlage 6, bladzijde 50)

## Klaarzetten voor team

In Microsoft Forms wordt het formulier met de vragen voor de teamleden opgesteld. Dit is makkelijk te bereiken met een link of barcode. De teamleden kunnen na een aantal gesprekken het formulier invullen via vrijwel elke webbrowser of mobiel apparaat.

## Makkelijk verwerken

De Formulier-beheerder kan realtime de resultaten bekijken. Ook de door Forms ingebouwde grafieken en overzichten zijn direct te gebruiken om het beeld van de waarden van de wijk helder te krijgen. De gegevens kunnen ook worden geëxporteerd naar Excel voor aanvullende analyse. De analyse van de open tekstvelden wordt vanuit het Excel bestand gemaakt.

## Link oefenformulier

<https://forms.office.com/e/nML8XmUkeF>

## Blanco formulier

Klik hier om het blanco formulier van de Wijkwaardenkaart in Microsoftforms te dupliceren. Deze kopie kun je aanpassen en opslaan onder je eigen naam. In dit nieuwe document maak je een nieuwe link voor degenen die dit gaan invullen.

<https://ap.lc/yftuZ>

## 4 Het goede gesprek

### Opzet training gesprek voeren met de Wijkwaardenkaart

#### Wijkwaardenkaart

Om het gesprek op gang te helpen maken we gebruik van de Wijkwaardenkaart. Deze is gebaseerd op de gesprekstoel: Waarde van Welzijn. De gesprekskaarten hebben een breed perspectief op welzijn en zijn gebaseerd op de lijst van 10 centrale capabilities van Martha Nussbaum, die de basis vormen voor een menswaardig bestaan. Zie de verwijzingen in de lijst met linken.

#### Narratieve gesprekken

We voeren narratieve gesprekken. Dit zijn gesprekken waar we vooral luisteren naar de verhalen van de verteller. We stellen open vragen. We zijn benieuwd naar het verhaal van de ander. Het is geen interview. We hanteren geen vragenlijst en we zitten niet met de laptop bij mensen aan tafel.

#### Open vragen

Open vragen geven de geïnterviewden veel antwoordruimte. Je krijgt hierdoor waarschijnlijk informatie die je niet van tevoren kon bedenken. Open vragen beginnen met: wie, wat, welke, welke, wanneer, hoe en soms ook waarom.

#### Pas op met waarom

Pas op met de waarom-vraag. Deze voelt vaak onprettig aan. De reden daarvoor is dat de ander het gedrag niet meer kan veranderen. Het woord 'waarom' lijkt dan al gauw een oordeel.

#### Persoonsgebonden

De Wijkwaardekaart zet het perspectief van de bewoner centraal en nodigt nadrukkelijk uit om zelf de keuzes te maken en hierover te vertellen.

*Oefen in de training met bovenstaande door zelf de Wijkwaardenkaart af te nemen (luisteraar) en ook zelf de Wijkwaardenkaart te doen (verteller).*

*Voer het gesprek alsof je bij een bewoner aan de deur staat. Gebruik hiervoor het Script van het Wijkwaardengesprek. Het spiekbriefje is hiervan een verkorte samenvatting (zie bijlage 5, bladzijde 49).*

*Werk eventueel in drietallen, zodat de derde persoon kan observeren om tips te geven op bovenstaande punten. Oefen in de training ook met het maken van notities en deze invullen in Microsoft Forms (zie QR code en oefen Forms). Bespreek met elkaar op welke wijze je de verslaglegging doet.*



# 5 Spiekbriefje

## Spiekbriefje tijdens gesprek

Digitale formulieren vullen we pas in als het gesprek met bewoner afgelopen is.

### Volgorde gesprek

- 1 Uitleg wie en wat
- 2 Wijkwaardenkaart
- 3 Talenten- Hobby's
- 4 Schaal, vragen en/of algemene vragen
- 5 Sluit goed af

### Uitleg wie en wat

Uw verhaal is belangrijk  
Het gaat om wat u waardevol vindt  
Ik luister  
Er zijn geen goede of foute antwoorden  
Gegevens worden anoniem verwerkt

### Wijkwaardenkaart

(open vragen stellen)

- Wat vindt u waardevol in uw buurt?
  - Kies 3 waardenkaarten – evt volgorde of positief-neutraal-negatief
  - Nodig bewoner uit om hierover te vertellen
- Wat helpt of wat is lastig bij de 3 kaarten?

### Eventuele tips voor vragen:

Kunt u er een voorbeeld van geven?  
Welke voorbeelden zijn er nog meer?  
Wat bedoelt u?  
Kunt u dat beschrijven?  
Hoe ervaart u dat?  
Wie of welke zaken horen daarbij?  
Wat Helpt bij deze kaart?  
Wat is lastig bij deze kaart?

### Talent – Hobby

Welke hobby's of talenten heeft u?

Zou u deze willen inzetten voor de buurt?  
Welke wensen hebt u om ergens aan mee te doen?

Ja -nee – Toelichting

### Schaalvragen

1 = heel slecht / 5 = heel goed

### algemene vragen

bijv leeftijd, woontuur

Hoe ervaart u het samen wonen in jouw buurt? Kunt u dit toelichten?

### Signaleren en acties

Hebt u zelf nog behoefte ergens aan?  
(noteer achter af evt. vanuit jezelf)  
Zijn er signalen /Zijn er acties nodig?  
Hoe heeft u dit gesprek ervaren? Dit is de afsluiting - laat evt een visitekaartje of informatiefolder achter

### Links

Ruimte voor jouw link of barcode om de oefenforms in te vullen

# 6 Verslaglegging van het Wijkwaardengesprek

## Objectieve en uniforme verslaglegging

Enige oefening en afstemming in het werken met het Forms-formulier is aan te raden. De toelichtingen bij de gekozen Wijkwaardenkaarten moeten zo objectief en concreet mogelijk zijn. Het is belangrijk dat gespreksvoerders het op een uniforme manier invullen.

### Objectief schrijven

Noteer zo precies mogelijk wat de bewoner je vertelt, zonder je mening te geven of te interpreteren. Je eigen beeld van iemand of van de wijk, je eigen voorkeuren of vooroordelen mogen niet in de beschrijving doorschemeren. Zoveel mogelijk de eigen woorden van de bewoner gebruiken helpt hierbij. Het gebruik van letterlijke citaten of schrijven in de ik-vorm (vanuit perspectief bewoner) zijn helpend.

### Volledig

Het verslag is volledig als alle informatie erin staat die in het formulier wordt gevraagd.

### Begrijpelijk maken

Schrijf zodanig dat collega-teamleden begrijpen wat er staat. Het verslag is beknopt als er geen overbodige informatie in staat en als het verslag geen onnodige herhaling bevat. Het gaat om de essentie van het verhaal van de bewoner. Vermijd tegelijkertijd telegramstijl; formuleer zoveel mogelijk in volledige zinnen: compleet met een onderwerp en een werkwoord.

### Uniform

Het is prettig als alle verslagleggers op eenzelfde wijze verslag doen van de gesprekken. Dat maakt het makkelijker later de teksten te lezen en te analyseren. Een goede voorbereiding en gezamenlijke oefening is daarom belangrijk. Ook na het invullen van een paar gespreksverslagen is het zinvol om hierop gezamenlijk te reflecteren.

### Voorbeelden verslaglegging

Hieronder laten we een aantal voorbeelden zien van heldere en minder heldere teksten. Ook hebben we een kolom toegevoegd met opties voor welke vraag je mogelijk nog had kunnen stellen.

verslaglegging	beoordeling	tips
<p><b>Wonen zoals ik wil</b> Ik woon erg prettig hier, alleen als ik het door hoge energiekosten niet meer kan betalen dan kan ik niet wonen zoals ik wil. Ik zit dicht bij de natuur en heb goed vervoer zoals een auto en fiets en elektrische fiets</p>	<p>Goed voorbeeld; geschreven vanuit de persoon zelf. Het is duidelijk wat de bewoner bedoeld.</p> <p>De ik-vorm helpt om te registreren wat iemand echt zelf vindt en is later handig om in rapportages te verwerken (mooie citaten).</p>	
<p><b>Wonen zoals ik wil</b> Ruimte, rust, contact met burens en faciliteiten in de buurt</p>	<p>Het is niet duidelijk of de genoemde punten er nu wel of niet zijn. Telegramstijl. Misschien zijn het zelfs wensen?</p>	<p>Duidelijker omschrijven, ik vorm gebruiken. Of doorvragen: Kunt u aangeven hoe dat nu voor u is?</p>
<p><b>Contact hebben met anderen</b> Iets betekenen voor een ander dat geeft me goed gevoel en dat doe ik graag. Ik ben dan tevreden. Maar ik vind zelf hulp vragen ontzettend moeilijk. Het maakt me zo kwetsbaar. Ook als ik een 'nee' krijg.</p>	<p>Helder omschreven. Mooie citaten</p>	<p>Evt. vervolgvragen; iets betekenen voor een ander kunt u een voorbeeld geven?</p> <p>Zelf hulp vragen - kunt u een voorbeeld geven?</p>
<p><b>Contact hebben met andere mensen</b> Sociaal, steun en ergens terecht kunnen in nood</p>	<p>Het is niet duidelijk of dat er nu wel is of niet. Dit is telegram-stijl. Er zijn zoveel woorden weggelaten</p>	<p>Waar kunnen ze terecht? Wat is de wens? Wat is sociale steun voor u?</p>
<p><b>Contact hebben met andere mensen</b> Het is een dilemma: je wilt meer contact, saamhorigheid in de buurt. En tegelijk wil je afstand omdat je zo op elkaars lip woont.</p>	<p>Het is niet duidelijk hoe dit voor deze bewoner zelf is. De tekst lijkt meer betrekking te hebben op een algemeen beeld.</p>	<p>Nodig de bewoner uit er meer over te vertellen: Hoe ervaart u dat zelf? Kunt u er een voorbeeld van geven?</p>

## 7 Analyse: De rode draad uit de gesprekken

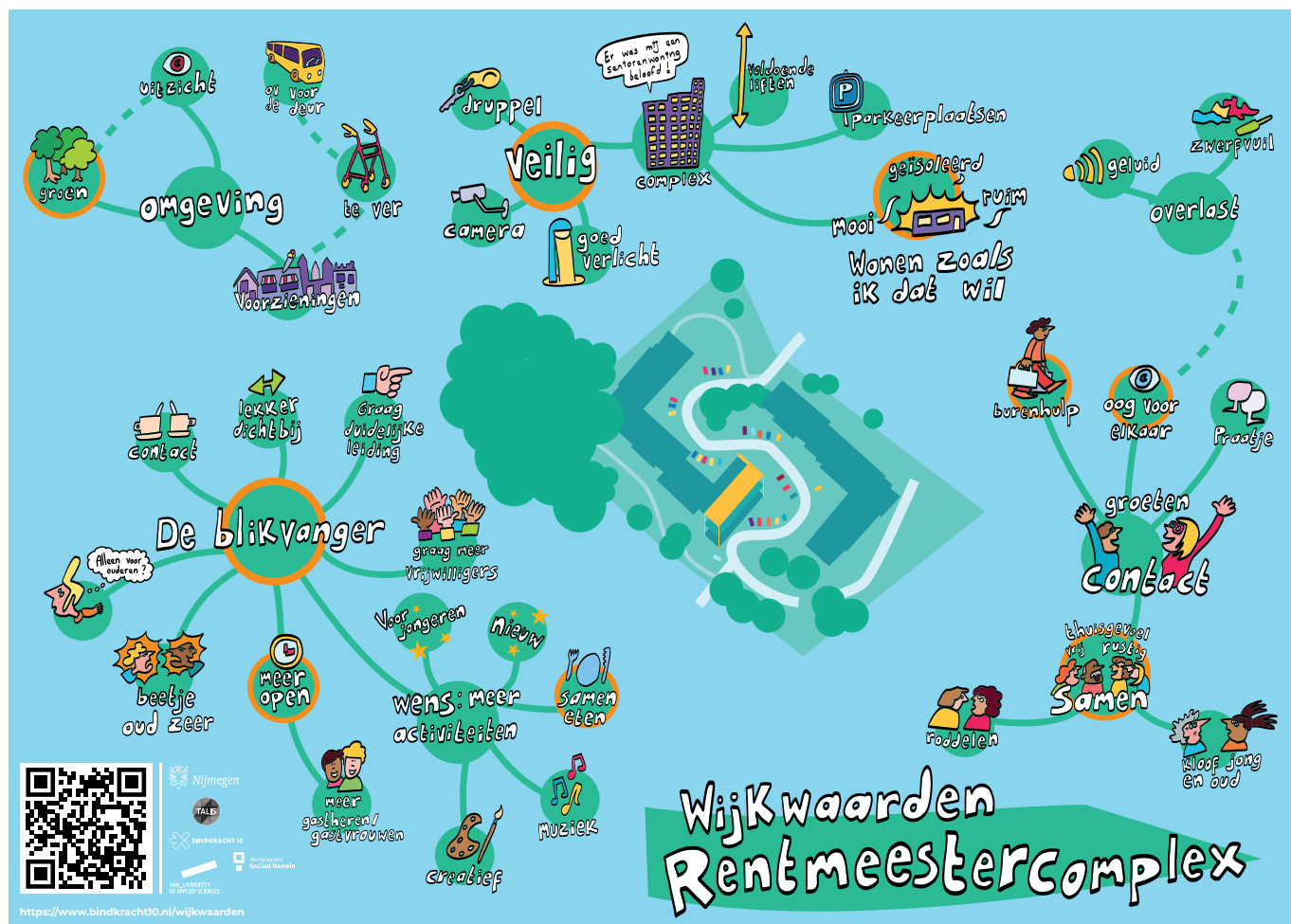
Degene die de formulieren beheert, download de gegevens als excelbestand. Nu kunnen de tekstblokken per waarde worden gesorteerd. In Microsoft-Forms zit een filterfunctie.

Als er gesprekken zijn geweest in een groot gebied, is het verhelderend om dit gebied op te splitsen in kleinere gebieden.

<b>wat</b>	<b>onderdelen</b>	<b>wie</b>
Juiste gegevens uit de verslaglegging en formulieren Forms halen en voorbereiden voor analyse	Vooraf bepalen wat je wilt weten en welke informatie door het team geanalyseerd moet gaan worden	Forms-beheerder en coördinator
Samenvatting van de formulieren in de vorm van grafieken en overzichten. Microsoft-forms maakt dit waarschijnlijk automatisch.	Grafieken en overzichten van mensen die wel of niet meededen  de keuzen van de waarden  antwoorden op de schaalvragen  demografische gegevens (leeftijd, woonsituatie, woonvorm, wijk etc)	Forms-beheerder
De grote lijnen uit de grafieken en tabellen halen	Bespreken van de harde gegevens: Wat valt je op als je naar de gegevens kijkt? Wat verbaast je? Zijn er zaken die je nog verder moet onderzoeken? Zijn er zaken die je als algemene deler kunt benoemen? Wat zeggen deze gegevens over de buurt of de doelgroep?	Het team of een aantal teamleden (evt. subgroepen)

wat	onderdelen	wie
<p>Analyseren van de open tekstvelden in een of meerdere werksessies</p>	<p>Start met de waardenkaarten die het meest zijn gekozen.</p> <p>Per waardenkaart (bijvoorbeeld 'gezond leven') orden je de uitkomsten van de open vragen.</p> <p>Rubriceer deze of codeer deze onder de thema's die naar voren komen. Zijn er zaken die je als algemene deler kunt benoemen?</p> <p>Wat zeggen deze gegevens over de buurt of de doelgroep? Ontdek van hieruit de patronen. Bespreek deze met elkaar. Welke verschillende invalshoeken zijn er? Welk beeld komt naar voren?</p>	<p>Het team of een aantal teamleden (evt. subgroepen)</p>
<p>Samenvatten analyse</p>	<p>Samenvatting maken van alle analyses</p>	<p>Eén of aantal teamleden</p>
<p>Vaststellen beeld van de wijk</p>	<p>Per blok samen bespreken welke conclusies er gelegd kunnen worden en welke beelden van de wijk moeten terugkomen in het beeld van de wijk.</p>	<p>Leden van het team samen met bewoners. (dit is het moment om met bewoners het vervolg uit te zetten). Zie ook fase 5, bladzijde 35.</p>
<p>Opstellen conclusies en aanbevelingen</p>	<p>Indien van toepassing welke aanbevelingen je geeft.</p>	

# 8 Voorbeeld praatplaat



## 9 Verwijzingen: Literatuur en Hyperlinks

### Literatuur

Brummel, A., Hendriks, F., Joosten, H. & Jansen, E. (2023). Waarde van Welzijn Gesprekskaarten. Nijmegen: HAN.

Nussbaum, M. C. (2011). Creating Capabilities. The Human Development Approach. Cambridge: Bellknap Press.

Santema, A., Berkvens, J., Joosten, H., Knippenborg, E., Hout, J. van, Martens, R., Smits, R., & Brummel, A. (2023). Meer dan steen alleen. Een handreiking van sociaal verbinden in de wijk tijdens renovatie. Nijmegen: HAN University Press.

Sen, A. (2009). The Idea of Justice. Harvard: university Press.

Visser, E. & LSA Bewoners. (2021). Altijd nieuw gedoe. Buurtmakers vanuit Asset Based Community Development op weg naar nieuwe democratie. Zwaag: Pumbo Boekendrukkerij.

Peeters, P. H. (2024). Eerst het samen leven, dan de gezondheidszorg. Een essay in opdracht van het Landelijk Samenwerkingsverband Actieve bewoners. Utrecht: LSA.

### Hyperlinks

Artikel over Woenderskamp: [bindkracht10.nl/wp-content/uploads/2023/03/Lentse-Lucht-wensen-woenderskamp-01-2023.pdf](https://bindkracht10.nl/wp-content/uploads/2023/03/Lentse-Lucht-wensen-woenderskamp-01-2023.pdf)

Verslag leerexperiment en buurtgesprekken Noord: [han.nl/projecten/2021/meer-dan-steen-alleen/Voorbeeld-verslag-beeld-van-de-buurt.pdf](https://han.nl/projecten/2021/meer-dan-steen-alleen/Voorbeeld-verslag-beeld-van-de-buurt.pdf)

Gesprekskaarten Waarden van Welzijn: [han.nl/projecten/2022/waarde-van-welzijn/](https://han.nl/projecten/2022/waarde-van-welzijn/)

Bestellen van de kaarten: Waarde van Welzijn - [semmie.net/Waarde-van-welzijn](https://semmie.net/Waarde-van-welzijn)

Handreiking meer dan steen alleen: [han.nl/projecten/2021/meer-dan-steen-alleen/Handreiking-Meer-dan-Steen-Alleen.pdf](https://han.nl/projecten/2021/meer-dan-steen-alleen/Handreiking-Meer-dan-Steen-Alleen.pdf)

Wijkwaardenkaart: [han.nl/projecten/2024/wijkwaardenkaart/](https://han.nl/projecten/2024/wijkwaardenkaart/)

Praatplaat en monitorsoftware: [franklos.nl/wijkwaardenkaarten](https://franklos.nl/wijkwaardenkaarten)

Pakket met voorbeelden van praatplaten en rapportages. Bovendien vind je hier formulieren die je kunt gebruiken: [bindkracht10.nl/projecten/wijkwaarden/](https://bindkracht10.nl/projecten/wijkwaarden/)

