

“Wij hebben onze KAREL in gezet als KARonA bus” (Amsterdam).

Hoe de mobiele co-creatie werkplek “KAREL” transformeerde naar KARonA . Eerst willen we met trots KAREL voorstellen. De volledig duurzame bus van Moving Arts Project (MAP). MAP is een multidisciplinaire kunstenaars collectief met de stad als bron van inspiratie. Zij willen letterlijk en figuurlijk de mensen bewegen om veranderingen op gang te brengen en maatschappelijke vraagstukken bespreekbaar en zichtbaar te maken.

KAREL wordt sinds de zomer van 2020 ingezet door het co-creatieteam Dapperhart. Samen met bewoners en ondernemers zoekt het co-creatieteam Dapperhart naar oplossingen voor de hardnekkige en complexe vraagstukken in de buurt. Hoe kunnen we door middel van kleine gezamenlijke acties de problemen in de buurt oplossen. Het co-creatieteam Dapperhart kan daarom niet werken vanuit een vaste locatie. Wij vinden bus KAREL als geschikte oplossing en deze word vervolgens wekelijks, samen met de stadsdeelvoorzitter en betrokken ambtenaren naar een plek gereden waar een hardnekkig en complex vraagstuk speelt.



Helaas gaat Nederland vanaf maart 2020 in een lockdown vanwege het coronavirus. De bus KAREL biedt als vergaderlocatie te weinig ruimte om elkaar op social distance te spreken. Dus verdwijnt KAREL werkeloos in de garage en verdwijnen de betrokken ambtenaren achter MStams en ZOOM.

Maar hoe gaat het nu met onze burgers en ondernemers? En de bezoekers van de markt? Zij zijn wel dagelijks aanwezig in de buurt.

KARLIJN

In de zomer wil het zusje van KAREL, onze KARLIJN zich wel inzetten. Met haar kleine podium weet zij verschillende *spoken word* artiesten en zangers/zangeressen uit Amsterdam Oost te verleiden om te komen zingen. Hierdoor beleven de bewoners vanaf hun balkons en ramen toch nog een vrolijk moment in deze beroerde tijd. Steeds staat KARLIJN slechts 10 minuten op een plek, zodat zich niet groepen mensen zullen verzamelen.

De collega's van het co-creatie team vragen het publiek hoe het met ze gaat. Een steeds terugkerend signaal is dat men in verwarring is vanwege de steeds veranderende



maatregelen. Ondernemers weten niet waar ze terecht kunnen voor steun en ouderen voelen zich eenzaam.

Men vraagt om een informatiepunt en wij willen weten hoe het gaat in de Dapperbuurt. KAREL biedt de oplossing en wordt weer uit de garage gehaald.

De volledig duurzame bus krijgt voor nu een andere naam KARonA (KAREL ontmoet Amsterdam).

Geslaagd



Twee maanden is de KARonA bus ingezet. We hebben 25 keer in de wijken van Oost gestaan. Tijdens de acties gaan er gemiddeld 4 collega's per keer mee. In totaal hebben we bijna 1.300 gesprekken gevoerd met inwoners, marktbezoekers en ondernemers. Bij een aantal acties helpen de vrijwilligers van Civic ons.

Aantal gesprekken:



1.296

Leeftijd gesprekspartner:



Longer dan 30 jaar: 33%



Ouder dan 30 jaar: 66%

Wie is de gesprekspartner?



Ondernemers: 19%



Inwoners/bezoekers: 81%

Taalniveau gesprekspartner:

Spreekt goed NL: 82%



Spreekt niet goed NL: 18%

Omdat de burgers inmiddels bekend zijn met KAREL of KARLIJN **verwachten** zij ook medewerkers van het stadsdeel bij de bus. Van de gesprekken die we voeren is maar liefst één op de vijf gesprekken met mensen die de Nederlandse taal niet (goed) machtig zijn. Voor hun is de KARonA bus belangrijk om de meest recente maatregelen te horen. We delen flyers uit in 7 verschillende talen (Nederlands, Engels, Arabisch, Berbers, Somalisch, Spaans, Turks).

Een aantal collega's zijn tweetalig waardoor ze de maatregelen op die manier goed kunnen bespreken. Naast het geven van informatie weten de voorbijgangers ons ook vaak informatie te geven over hoe het gaat in de buurt.

Alle informatie vanuit de vele gesprekken leggen we vast en op basis van deze uitkomsten bepalen we de volgende acties. Als blijkt dat we weinig studenten hebben gesproken gaan we bij de HVA staan, weinig gezinnen gezien? Dan staan we voor de basisscholen. Willen we meer in gesprek met ondernemers of met bezoekers op de markt? Dan rijdt KAREL gewoon richting de 1^{ste} van Swindenstraat. Door de banners op het dak en de posters aan de ramen is duidelijk te zien dat KAREL een corona informatiepunt is. De betrokken medewerkers dragen hesjes.

In de Dapperbuurt en Indische buurt wordt KAREL al vaker ingezet bij evenementen. Inmiddels is KAREL goed **ingebed** in het Amsterdam Oost. Dit concept past prima binnen de huidige structuren van het werken vanuit het stadsdeel. De gebiedsmakelaars in Oost zijn altijd frequent buiten maar ook ambtenaren die vanwege de corona lockdown hun werkzaamheden hebben moeten neerleggen kunnen makkelijk aansluiten.

Citaat oudere dame in scootmobiel: Zijn jullie er weer? Wat gezellig. Ik krijg nooit bezoek en nu is de inloop van de Gooyer ook dicht. Waar staan jullie morgen dan rijdt ik even langs.

Een belangrijk onderdeel van de coronamaatregel is het gemeentebeleid om niet meer de straat op te gaan en geen bijeenkomsten meer te organiseren. Alles gaat nu digitaal. Hierdoor wordt de gemeente minder zichtbaar en **bereikbaar** voor de burger. Al snel missen we hierdoor grote groepen burgers en ondernemers. Zij hebben de middelen of de tijd niet om zich aan te sluiten bij de vele ZOOMsessies die de gemeente organiseert. Wij zijn op zoek gegaan naar wat we nog wel kunnen doen. Door KAREL in de buurten neer te zetten en zelf vanuit de bus rondes te lopen, ontstaat er geen risico dat mensen zich verzamelen rond de bus.

KAREL is een van de duurzame bussen van Moving Arts Project. Wij huren deze duurzame bus speciaal voor deze actie (€175 p/u). De mankracht tijdens de actie komt vanuit onze eigen organisatie. Meestal zijn het de collega's die al actief zijn in de buurt, zoals vanuit het gebiedsteam, afdeling sport en/of veiligheid. Een aantal keer sluiten ook collega's van de welzijnsorganisatie in Amsterdam Oost aan. Al hun werkzaamheden worden uitgevoerd binnen de bestaande uren. Een wandeling door de buurt levert ook veel andere informatie op waar wij als stadsdeel mee aan de slag kunnen. Deze signalen worden door het interne Corona Preventie team belegd binnen de bestaande structuren. Op deze manier blijft de actie haalbaar en een te **verantwoorden performance**.

RELEVANT

Door de coronamaatregelen verandert de sfeer in Oost enorm. Mensen verdwijnen in hun huizen, inloopcentra sluiten de deuren, horeca is dicht. De speelplekken en voetbalkooien worden afgesloten. Op straat zien we overlast ontstaan. Al snel worden thema's als veiligheid en eenzaamheid een **prioriteit**. De ondernemers zijn druk met de aanpassingen in de vaak kleine winkels. Het lukt ons als stadsdeel niet om contact te houden met de burgers en ondernemers op afstand. We zien het gewonnen vertrouwen in de overheid afnemen.

De armoede cijfers gaan omhoog, schoolresultaten naar beneden, ondernemers moeten hun deuren sluiten en onze ouderen vereenzamen.

Citaat moeder bij Vrije school: met het dragen van een mondkapje vergiftig je, jezelf. Ik weiger het en daardoor kom ik niet meer in het OV of de winkels. Ik laat mijn boodschappen brengen en pak vaker de auto.

Het inzetten van de KARonA bus geeft de mogelijkheid om weer in contact te komen met de buurt en zijn mensen. Hiermee lossen we dit **hiaat** op. Met maximaal 4 personen gaan we de straat op en lopen in duo's. Zo komen we in gesprek met de mensen. De signalen die we horen gaan meestal over de corona maatregelen maar ook over



andere zaken, zoals veiligheid of afval. We geven de signalen en observaties door aan het Corona Preventie Team. Signalen over complottheorieën. Vragen van personen die de Nederlandse taal niet vaardig zijn. Vragen over het ontstaan van schulden of hoe je een aanvraag kan doen als ondernemer. Signalen over het moeizaam vinden van stageplekken en personen die door de maatregelen vereenzamen. Het Corona Preventie Team gerapporteerd naar bestuurlijk overleg van stadsdeel, centrale stad en GGD. Neemt contact op met scholen. Met collega's van veiligheid ivm zwervers in fietsenstalling.

De ontwikkeling van KAREL naar KARonA beweegt zich flexibel langs de beleidsdoelen op verschillende niveau's.

Vaste co-creatie plek in winkel aan Dapperplein.

Het past binnen de **gemeentelijke visie** want het college van burgemeester en wethouders van Amsterdam wil het eigenaarschap van Amsterdammers vergroten. Immers, "Bewoners hebben net zulke goede, zo niet betere, ideeën als het stadsbestuur," stelt zij. Om die collectieve intelligentie beter te benutten, is het programma democratisering opgesteld. Daarin is de ambitie neergelegd om verschillende instrumenten en methoden te ontwikkelen om de zeggenschap en eigenaarschap van Amsterdammers te vergroten.

Een van die instrumenten zijn co-creatieplekken. Op deze plekken, in alle stadsdelen, kunnen bewoners, ondernemers, de gemeente en maatschappelijk partners elkaar ontmoeten, samen leren en samenwerken. Op deze plekken experimenteren we, doen we samen met buurtbewoners en organisaties ervaringen op en leren we samen werken met de buurt. We investeren vanaf 2019 met vaste plekken, tijdelijke en mobiele plekken.

In stadsdeel Oost word een van de eerste co-creatieplekken geopend, in de Dapperbuurt.

KAREL

Deze aanpak versterkt het gebiedsgerichtwerken en sluit aan bij **de beleidsdoelen** van democratiseren/co-creëren., zoals; versterken buurtnetwerken, samenwerking tussen buurt en gemeente verbeteren. Maar ook beleid ontwikkelen vanuit het vraagstuk/de buurt. Om beter in de haarvaten van de wijk te komen zet het co-creatieteam Dapperhart het werk voort via een mobiele co-creatieplek:

KAREL

De aanpak past binnen **de beleidsagenda** van Oost. Amsterdam Oost heeft de Dapperbuurt als focusgebied aangewezen vanwege het gebrek aan sociale cohesie, concentratie van kwetsbare bewoners en hardnekkige problemen op het gebied van veiligheid. Omdat het hier gaat over complexe problemen die niet eenzijdig kunnen worden opgelost is er gekozen voor een co-creatieteam met als doelen; lokale coalities in de buurt versterken en verbreden, ontmoeting organiseren tussen de verschillende groepen, vergroten sociale cohesie, in samenwerking met de buurt zoeken naar kleine haalbare oplossingen

KARonA

De **landelijke en gemeentelijke invoering** van de corona-maatregelen belemmeren het co-creatieteam, dat altijd werkt vanuit de ontmoeting. Vandaar dat zij komen op het idee tot het inzetten van KAREL als KARonA informatiepunt. Vanwege het snelle succes wordt KARonA al snel ingezet in heel stadsdeel Oost.

Waardevol

KAREL is een vertrouwd gezicht in Oost. Er wordt veel gesproken over KAREL. Hieronder een aantal uitspraken:

Quotes die **waardering** voor KARonA uitspreken, van zowel inwoners als collega's

- Het wordt door veel mensen gewaardeerd dat we er zijn en in gesprek gaan.
- De bewoonster waardeert enorm dat de gemeente juist in de buurt is. Vanuit de overheid worden allerlei maatregelen bedacht. Maar het is heel goed dat de gemeente wel de zorg neemt om te kijken hoe het gaat met de bewoners in plaats van alleen maar inzetten op de regels en handhaven daarvan.
- Het gesprek voeren en aanwezig zijn is ook de meerwaarde. Met name de ondernemers zijn blij met posters en de aandacht.
- Waardering voor dat we er zijn. Jongeren weten de laatste maatregelen toch niet goed, zoals: hoeveel mensen er thuis op bezoek mogen.
- Top actie. Alle doelgroepen zijn enthousiast en juichen om dit vaker te herhalen.
- Mooie manier om toch contact met de buurt te houden ondanks de beperkingen.

Veel mensen die wij spreken reageren enthousiast. Ze hebben al lange tijd geen ambtenaren meer gezien, laat staan ambtenaren die hun vragen hoe het met ze gaat. Zelfs tegenstanders van de coronamaatregelen kunnen het waarderen dat wij daar wel waren om met hun het gesprek aan te gaan.

Met de KAREL hebben we in deze lastige tijden toch een beetje bijgedragen aan het **welzijn & geluk** van zowel de collega's die meehielpen als de voorbijgangers.

Het is leuk om te zien dat mijn collega's en andere betrokkenen opgelucht zijn dat ze even van achter hun laptop vandaan kunnen en weer een praatje maken met een bewoner of ondernemer. Tijdens de briefing vooraf en achteraf zie ik altijd opgewekte gezichten.

Gebiedsmakelaar in gesprek met stadsdeelsecretaris. Zij is de wanhoop nabij en wil weer in contact komen met haar wijk. Ze vraagt de stadsdeelsecretaris om voor haar een uitzondering te maken en haar toestemming te geven om 2 maal per week door haar wijk heen te lopen.

Voorbijgangers, die wij steeds benaderen met de vraag "hoe gaat het met u?" kijken verrast op. Vooral de verhalen van eenzame ouderen of jongeren die hun schoolresultaten niet halen vanwege het niet vinden van een stage raakte ons. Door de mensen met veel vragen creëren we betere folders in verschillende talen. Mensen die we met vieze oude mondkapjes zien of jongeren die de winkel niet in kunnen omdat ze hun mondkapje zijn vergeten, geven we er een. Voor kinderen zijn er leuke stickers en spelen we een spel. Al deze "gadgets" zijn steeds een mooie aanleiding tot een goed gesprek. Ondernemers helpen we door posters voor in de winkel uit te delen en steeds weer met hun in gesprek te gaan over hun situatie.

Om alle signalen en ervaringen vast te leggen hebben we een registratiesysteem ontwikkeld in Analyze. Vanuit al deze gegevens maken we infographics. Deze nemen we weer mee de buurt in als zogenaamde 'praatplaten'. Ook nodigen we voorbijgangers uit om KARonA vol met post-its met daarop hun teksten te plakken. Zodat andere voorbijgangers kunnen lezen hoe het gaat met

hun buren. Zo ontstaat er een gesprek op social distance tussen de bewoners van Oost. En is het voor iedereen **zichtbaar & transparant** wat we doen en waar onze gesprekken over gaan.



Niet alle bewoners zijn digitaal vaardig, onze aanpak voorziet in het overbruggen van de kloof tussen digitaal en fysiek. Door de KaronA bus steeds weer op andere plekken neer te zetten bereiken we een veel verschillende groepen. Er is sprake van veel **diversiteit en inclusie**. In Oost spreken we met mensen die tegen alle corona-maatregelen zijn, met hangouderen en –jongeren die zeer achterdochtig zijn en zich niet laten testen ivm registratieplicht, met gezinnen die blij zijn met de maatregelen. Elke keer hebben we weer verrassende gesprekken.



Het idee van de KaronA bus ontstaat vanuit het co-creatieteam Dapperbuurt. Hun aanpak is volledig gebaseerd op **democratie & participatie**. Samen met de buurtbewoners is het idee ontstaan. Ook tijdens het inzetten van KaronA, vragen wij steeds aan voorbijgangers of ze nog ideeën of suggesties voor ons hebben. Deze passen we voortdurend toe. Bijvoorbeeld het vertalen van de flyers in meerdere talen. Of tips over locatie en tijdstippen waar en wanneer we met de

KARonA bus gaan staan. Ook de actie met de post-its geeft veel inzicht en ideeën over de buurt als leefgebied van de mensen die we spreken.

KARonA is een volledig duurzame bus van Moving Arts Project. Ook zijn we nog op zoek naar de mogelijkheid om herbruikbare mondkapjes te laten maken door een kleermaker uit de buurt. We leren de voorbijgangers hoe ze een papieren mondkapje kunnen wassen ;-). Zo draagt dit project ook nog een beetje bij aan de **klimaatdoelen**.

HERBRUIKBAAR

Deze aanpak kent een simpele formule en is zeker te gebruiken voor andere thema's als omgevingswet, energietransitie, overlast, armoede etc. We hebben alles vastgelegd en een grote **documentatie** van de gesprekken, de briefings, de communicatiemiddelen. Elke actie kent een **evaluatie**. Het inzetten van de KARonA bus is een van de acties die vanuit het stedelijk Coronateam gecoördineerd wordt. Binnen de wekelijks briefing van het coronapreventieteam van stadsdeel Oost worden de ervaringen en uitkomsten van de acties met de KARonA bus steeds



weer besproken en aangepast indien nodig.

Vooraf en achteraf aan een actie vanuit KARonA vindt er altijd een briefing plaats. Niet iedereen die meedoet aan een actie is gewend om zomaar op straat een gesprek aan te knopen. De stappen van deze briefing zijn vastgelegd in een speciaal draaiboek (zie bijgeleverd document).

Het co-creatie team heeft deze aanpak ontwikkeld omdat de **stadaarden** niet voldoen. We zijn op zoek gegaan naar een nieuwe aanpak waarbij de oplossingen gezocht is vanaf de plek waar het probleem is ontstaan en met de mensen die er bij betrokken zijn. Dit kan alleen als je een mobiele werkplek hebt die je letterlijk op de locatie van het probleem kan neerzetten. Om zo als gemeente het probleem zelf "mee te beleven". Wel past deze aanpak binnen de standaard aanpak vanuit het gebiedsgerichtwerken.

Vraag contactpersoon GGD: wij zijn ook de straat op gegaan. Nu zo'n 3 keer, maar hebben direct heel veel ruzie gekregen met de mensen op straat. Hoe kan het dat dit niet bij jullie gebeurd?

Vanuit het co-creatie team werkten we al met KAREL, dit was ons **voorbeeld tot hergebruik**. het ombouwen van KAREL tot KARonA informatiepunt was een kleine stap. Vanwege het succes in de Dapperbuurt is in heel Oost ingezet. Dit betekent dat we vooral meer mankracht nodig hebben.

Het overdragen of **uitrollen** van deze aanpak is goed mogelijk. Maar het risico is dat men denkt dat het organiseren van een mooie bus voldoende is. Waar men alert op moet zijn is dat een goed gesprek voeren, zomaar op straat, wel wat training vraagt. Maar ook deze korte training is door

ons goed uitgewerkt. Daarnaast is het ook erg belangrijk dat er goed nagedacht wordt over wat te doen met alle opgehaalde signalen en ideeën. Organiseer een achterban die antwoorden kan ontwikkelen op alle vragen die opgehaald zijn. Deze aanpak is een mooie tool om het beleid dat wij als gemeente ontwikkelen van onderaf te ontwerpen. Hierdoor herkennen de desbetreffende doelgroepen en buurten zich in het gemeentelijk beleid.

Wat zou het mooi zijn als we deze aanpak kunnen **delen en vermenigvuldigen!** Het streven van de co-creatie aanpak is om altijd in contact met de bewoners of ondernemers tot oplossingen te komen. Waarbij wij geloven dat dit het beste kan vanaf de plek waar het vraagstuk zich afspeelt. Graag zouden wij onze collega's in Nederland deze aanpak willen meegeven. Niet iedereen is het gewend om zomaar een gesprek te beginnen met de vraag "hoe gaat het met u?". Ook onze collega's hebben we in een korte tijd de vaardigheden bijgeleerd die hiervoor nodig zijn. Als overheid zijn we meer gewend direct informatie te zenden. Maar het gesprek aangaan vanuit een echte interesse en niet direct met oplossingen komen is een kunst. Door het inzetten van KARonA hebben we hier veel ervaring in opgedaan die ook toepasbaar is in het reguliere werk van de overheid.

Bijlages:

Doc001:	beleidsbrief democratiseren
Doc 002:	definitieve uitgangspuntennotitie co-creatieplekken
Doc 003:	draaiboek briefings voor en na bus acties KAREL
Doc 004:	Richtlijnen voor deelnemers KARonA
Doc 005:	protocol & checklist coördinator KARonA
Doc 006:	flyers/posters
Doc 007:	vragen Analyse
Doc 008:	uitkomsten van alle gesprekken
Doc 009:	"praatplaten" infographics
Doc 010:	terugkoppelingraad

