

Wat als buurtbewoners meedoen aan de strijd tegen ondermijnende criminaliteit?

Hoe Social Design bij kan dragen aan een veiligere samenleving in samenwerking met gemeente Maastricht

We are Social Rebels.

We are Social Rebels

Als Social Rebels strijden we voor een samenleving waarin iedereen op zijn eigen wijze meedraait. Een samenleving waar mensen centraal staan en waaraan ze met hun eigen talenten bijdragen. Om dit te bereiken, zijn we niet bang om het systeem te bevragen én te veranderen.

Onze aanpak richt zich zowel op mensen in het alledaagse leven als op strategen in de wereld van de regels. We duiken in de context en dompelen ons onder in de belevingswereld van gebruikers en uitvoerders. We zorgen ervoor dat beide werelden elkaar begrijpen, onconventionele samenwerkingen aangaan en samen hun inventiviteit inzetten. Zo ontdek je samen andere wegen en identificeer je nieuwe waardeproposities. Wij vertalen dit naar frisse en aantrekkelijke oplossingen die aansluiten bij de dagelijkse realiteit en stapsgewijs de regelwereld hervormen.



Kristel de Groot
Oprichter en strateeg bij We are Social Rebels

“Ik ben een rebel, maar wel één met een missie! Als creatieve strateeg daag ik de gevestigde orde uit en ontwerp ik ecosystemen die passen bij de leefwereld en vragen van mensen.”



Eva de Bruijn
Social Designer bij We are Social Rebels

“Als strategische creatieveling ben ik de spil van de wirwar in maatschappelijke vraagstukken. Door middel van cocreatiesessies, actieonderzoek en hands-on testen van prototypes zorg ik ervoor dat iedere stakeholder een stem krijgt in het creëren van oplossingen.”

Hoe wij rebelleren

We are Social Rebels combineert de kracht van ontwerpen met strategisch denken om maatschappelijke vraagstukken aan te pakken. Tijdens dit proces verbinden we personen en partijen door niveaus en over domeinen heen. Dat doen we door middel van co-creatiesessies, veldonderzoek en hands-on testen met prototypes. Zo ontrafelen we het probleem achter het probleem en ontwerpen we samen met zorginstellingen, gemeentes en andere maatschappelijke partners concrete oplossingen.



Vraag achter de vraag

We duiken in de belevingswereld van de eindgebruikers. Hoe ziet hun dagelijkse praktijk eruit, wat zijn hun beweegredenen en tegen welke problemen lopen ze aan? Op deze manier komen we dichterbij de oorsprong van het vraagstuk. Zo kunnen we oplossingen creëren die de juiste gedragsverandering tot gevolg hebben in het alledaagse leven en daar echt waarde toevoegen. Onderzoek wijst uit dat in de context van maatschappelijke vraagstukken diepgaand contextonderzoek een randvoorwaarde is om duurzame impact te maken.



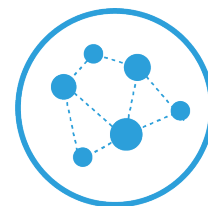
Iedereen een stem

Maatschappelijke vraagstukken zijn 'wicked problems' waar veel partijen en personen bij betrokken zijn, op verschillende niveaus en met verschillende belangen. Wij vormen de spil in dit complexe netwerk. Door middel van workshops, co-creatiesessies en verhalen uitrafelen zorgen we ervoor dat iedereen een stem krijgt in het ontwerpproces en het perspectief van de ander begrijpt. Van visionaire beleidsmakers tot aanpotende werknemers, van lokale ondernemers tot zorgcliënten.



Tastbare en concrete ontwerpvoorstellen

Wij vertalen het veldonderzoek en de uitkomsten van co-creatiesessies naar concrete en tastbare ontwerpvoorstellen. Denk bijvoorbeeld aan een product, interactieve installatie, app, website, dienst of campagne. Hiervan maken we prototypes, die snel getest kunnen worden in de praktijk. Op deze manier kun je snel verbeterlagen maken.



Systeemdenken

Bij complexe maatschappelijke vraagstukken staat een ontwerp niet op zichzelf. Het is onderdeel van een groter geheel, vaak over domeinen heen. We ontwerpen daarom ook het systeem rondom een oplossing, waarbij we niet huiveren om buiten de gebaande paden te treden. Hierbij brengen we de betrokken partijen en waardestromen in kaart, schetsen we een implementatieplan en maken we een verdienmodel. Op deze manier creëren we met onze ontwerpen duurzame, maatschappelijke impact.

Ondermijnende criminaliteit

In samenwerking met de gemeente Maastricht is We are Social Rebels een ontwerp proces aangegaan rondom de vraag: Wat als buurtbewoners bijdragen aan het bestrijden van georganiseerde misdaad?

In samenwerking met experts zijn verschillende, herkenbare, scenarios rondom ondermijnende criminaliteit opgesteld. Als onderdeel van het What if lab hebben de partijen tijdens de Dutch Design Week een 7-daags Co-creatie programma uitgevoerd. De eerder ontwikkelde scenarios vormde het startpunt voor dit ontwerpproces.

Aan de hand van de inzichten die tijdens deze week zijn opgedaan is het eerder genoemde vraagstuk als volgt gespecificeerd: Hoe kunnen we buurtbewoners triggeren om (meer) actie te ondernemen betreft het signaleren van ondermijning.

Randvoorwaarden hiervoor zijn

Vertrouwen

het creëren van vertrouwen bij inwoners over wat er gebeurt als ze een actie ondernemen betreft het melden of bespreken van ondermijning. Hoe verloopt het proces van het maken, ontvangen en verwerken van een melding? Wat betekend het maken van een melding voor jou? Wat betekend het maken van een melding voor de andere betrokkenen?

Veiligheid

De inwoners zich veilig laten voelen om actie te ondernemen. Dit heeft te maken met omgeving, anonimiteit en vertrouwen in dat de actie ook daadwerkelijk invloed heeft en een verschil kan maken.

Verantwoordelijkheid

De inwoners een gevoel van verantwoordelijkheid omtrent de buurt, maar vooral richting andere buurtbewoners geven. Zichtbaar maken dat samen werken aan veiligheid in onze buurt relevant, belangrijk en noodzakelijk is.

Social Design proces

1.



2.



3.



4.



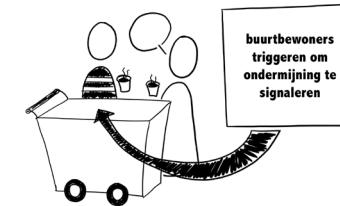
5.



6.



7.



1. Vooronderzoek

Dag van de ondermijning & context verkennen

2. Herkenbare scenarios

Ontwikkeld samen met stakeholders

3. Klikken of Slikken

In gesprek tijdens de Dutch Design Week (DDW) aan de hand van de scenarios

4. Panel discussie

Verschillende wat als scenarios verkennen met experts

5. Co-creatie met het DDW publiek

Samen toegankelijke concepten ontwikkelen

6. Feedback verzamelen

Bij partners en DDW publiek

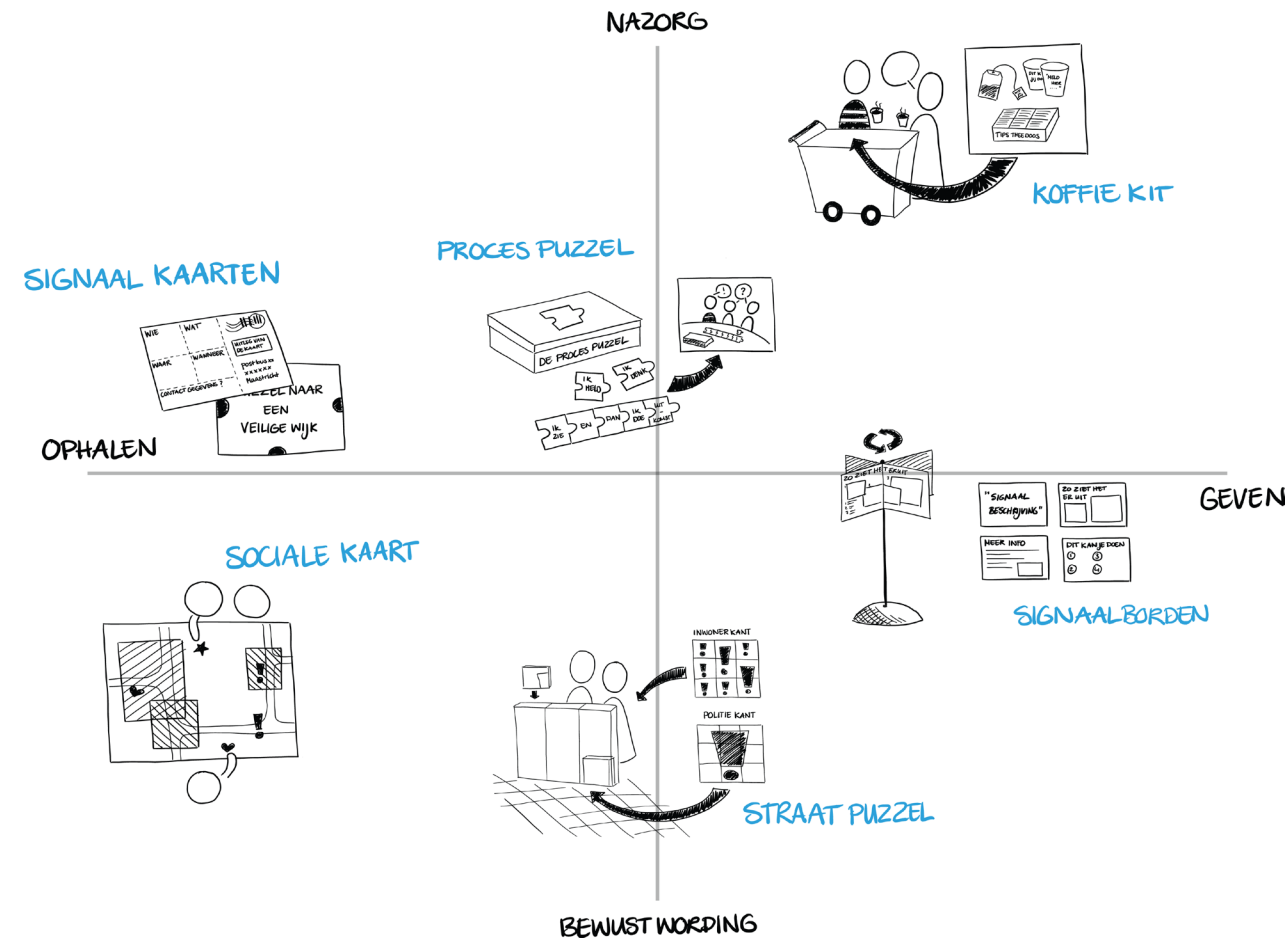
7. Concept ontwikkeling

Koppelen inzichten proces aan vraag Gemeente Maastricht

Concepten

De concepten die we in dit boekje presenteren, richten zich op het triggeren van het gesprek over hoe de inwoner bij kan dragen aan een veilige buurt. Hierbij focussen we op de doelgroepen (nog)niet en waarschijnlijke melders. De concepten zijn gefocust op aftercare, bewustwording, informatie geven en informatie verzamelen. Deze elementen zijn in alle concepten aanwezig, maar de focus van de verschillende concepten varieert (en daarmee ook de doelgroep).

Vanuit voorgaand onderzoek hebben we vijf ontwerp specificaties opgesteld die leidend waren in het ontwikkelen van de concepten. Deze specificaties beschrijven voorwaarden waar de concepten aan moeten voldoen om ons bovenstaande doel te bereiken. Drie van de specificaties zijn gericht op de inwoners, die een interactie aan zullen gaan met de concepten, en twee op de professionals die de concepten actief zullen gaan gebruiken en mee de wijk in nemen.



Ontwerpspecificaties

Inwoners

Beschermende omgeving

- mogelijkheid anoniem achterlaten van informatie
- mogelijkheid om informatie mee te nemen
- mogelijkheid om rustig/afgeschermd gesprek te voeren

Laagdrempelig

- Het doel van het concept is helder
- Het concept is aantrekkelijk (verzorgd, kleur, zit of sta faciliteiten, spel elementen)
- Het concept is uitnodigend (voordelen van interactie en informatie verkrijgen)
- Toegankelijk (de concepten passen in de openbare ruimte)

Herkenbaarheid

- scenario gerelateerd (niet gefocust op de context)
- visueel/zichtbaar (relatie met de uitvoerende partij, huisstijl)
- persoonlijk (mensen zijn zichtbaar, de scenario's worden aan (abstracte) persona's gerelateerd)

Professionals

Flexibel/modulair

- Makkelijk op te bouwen en af te breken
- Eenvoudig in gebruik (overdraagbaarheid)
- Inhoud is makkelijk aan te passen op de huidige situatie/omgeving

Documentatie

- Templates om gesprekken vast te leggen
- Verzamelde informatie is makkelijk te verwerken

Straatpuzzel - bewustwording

Het belang van samenwerking tussen de overheid en buurtbewoners zichtbaar maken

Hoe/wat/waar

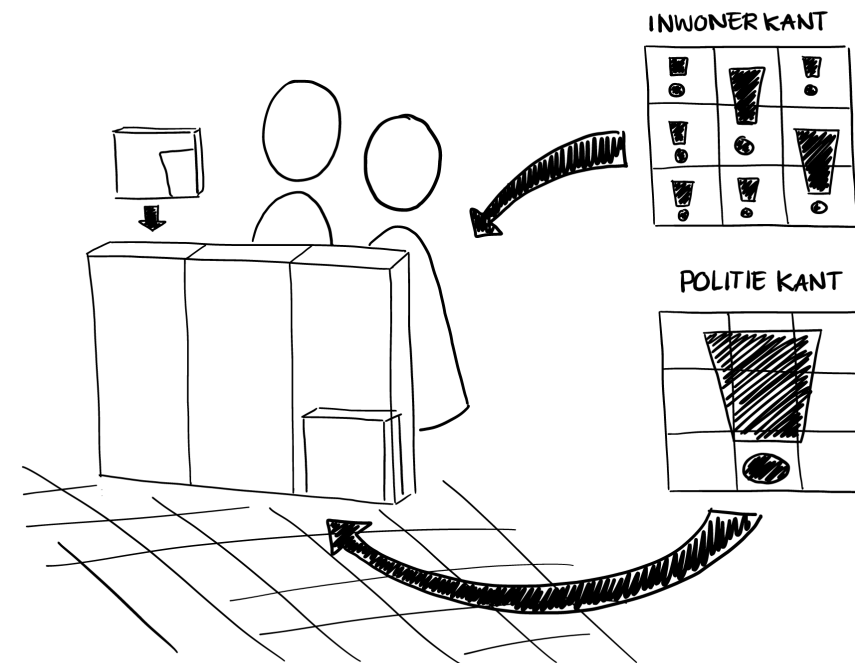
Een verticale puzzel die bestaat uit stukjes met twee kanten. Aan de ene kant is het perspectief van de politie te zien en aan de andere kant dat van de buurtbewoners. De puzzel kan alleen opgelost worden door samen te werken, of aan allebei de kanten te kijken. Zo vormt de puzzel een metafoor voor elkaar nodig hebben om ondermijning in de wijk aan te pakken.

De professional

De professional is aanwezig om, waar nodig, instructies te geven, mee te doen vanuit een van de perspectieven en het gesprek over samenwerking en het uitwisselen van signalen aan te gaan met de deelnemers.

Mogelijkheden inzet concept

Naast bewustwording over het belang van samenwerking tussen de overheid en buurtbewoners geeft de straatpuzzel mogelijkheid om buurtbewoners te informeren, door naast symbolen bijvoorbeeld korte statements over signalen op de puzzelstukken te zetten. Informatie kan opgehaald worden in gesprek door de aanwezige professional.



STRAAT PUZZEL

Signaalborden - bewustwording

Wat kan je melden, waarom zou je dat doen en hoe doe je dat, een melding maken?

Hoe/wat/waar

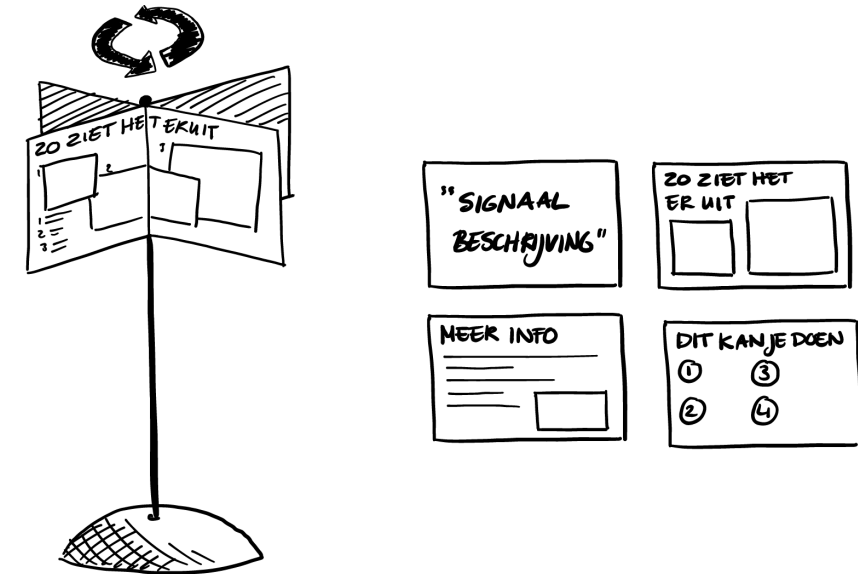
Door signalen van ondermijning visueel te maken en daar op draaiende bordjes, opvolgende stappen en het belang daarvan aan te geven worden buurtbewoners zich bewust van deze signalen en krijgen ze een eerste handreiking in het opvolgen van deze signalen.

De professional

De professional gaat met bewoners in gesprek over herkenning van de verschillende signalen en geven uitleg over wat voor impact het heeft als zij meldingen over dit soort signalen ontvangen.

Mogelijkheden inzet concept

Naast bewustwording over de signalen van ondermijning en het belang van het melden van deze signalen kunnen deze borden gebruikt worden om bewoners te informeren over de stappen die zij doorlopen als ze een melding maken. Daarnaast bieden de borden een concreet aanknopingspunt dat professionals kunnen gebruiken om informatie over ondermijning in de buurt op te halen.



SIGNAALBORDEN

Koffie kit - informeren

Het creëren van een veilige ontmoetingsplaats na een incident om de buurtbewoner te informeren over het voorval.

Hoe/wat/waar

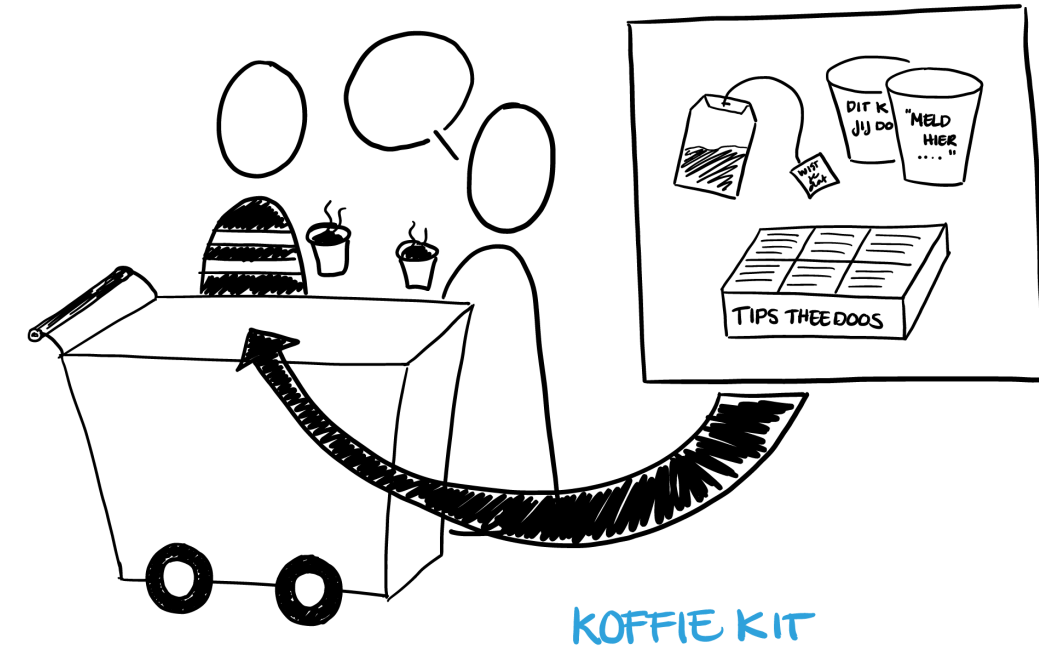
Als er een voorval is geweest gaat een groep agenten met de koffie kar naar de betreffende locatie. Door hier zichtbaar te zijn en koffie uit te delen, creëren ze een veilige omgeving waar informatie over het incident uitgewisseld kan worden. Alle onderdelen van de koffiekar, bekertjes, theezakjes, onderzetters, zijn bedrukt met toepasselijke vragen of informatie rondom ondermijning. Naast de kar zelf zijn er ook een aantal stoelen en tafels, waar bewoners en agenten rustig kunnen gaan zitten om een gesprek te voeren.

De professional

Opzetten van de koffie corner en het aanbieden van koffie en informatie aan de buurtbewoners.

Mogelijkheden inzet concept

Naast dat er direct informatie over het incident verspreid wordt, worden meer buurtbewoners zich bewust van het voorval doordat de agenten zichtbaar aanwezig zijn met de koffiekar. Doordat de agenten in persoonlijk contact staan met de bewoners en er een comfortabele omgeving gecreëerd wordt is het makkelijker om informatie over het incident of ondermijning in de buurt in het algemeen op te halen.



Procespuzzel - informeren

Het ontdekken van de verschillende acties die je kan ondernemen rondom ondermijning en de implicaties daarvan.

Hoe/wat/waar

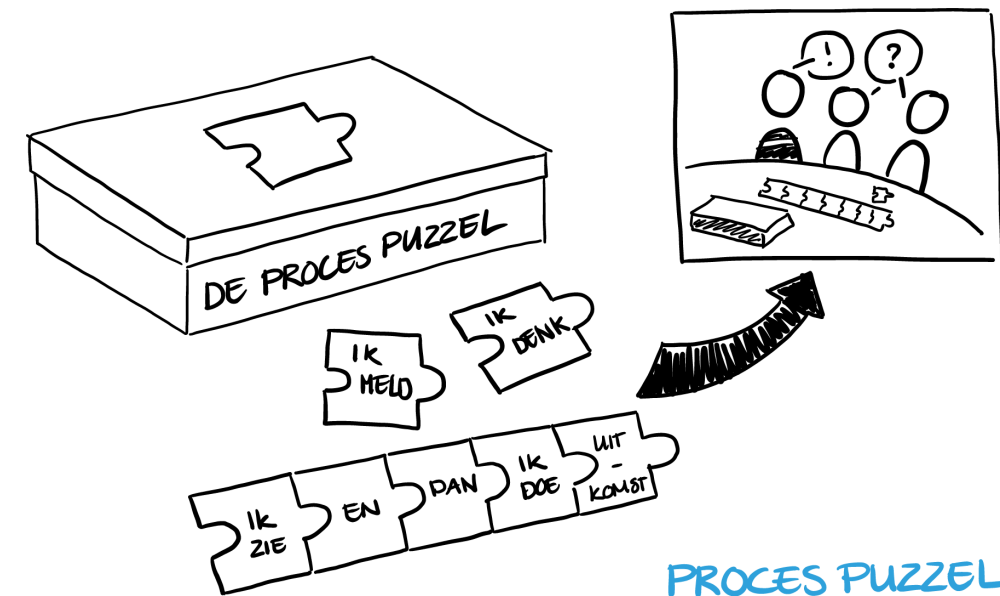
Onder begeleiding van een professional kunnen de buurtbewoners een start actie kiezen (ik zie, ik meld, ik bespreek) en een beoogde uitkomst. Met behulp van de andere puzzelstukken in de kit kunnen ze het proces wat ze (denken te) doorlopen tussen deze start en uitkomst aan elkaar puzzelen.

De professional

De professional geeft uitleg over het gebruik van de puzzeldoos, waar nodig stellen ze vragen over de keuzes van de deelnemer en als het volledige proces neergelegd is informeren ze de deelnemer over de waarschijnlijkheid van het door hem of haar gemaakte proces.

Mogelijkheden inzet concept

Naast dat de bewoner geïnformeerd word over het proces wat zij kunnen doorlopen en de implicaties daarvan, word er meer bewustheid gecreëerd over alle verschillende acties die ze überhaupt kunnen ondernemen. Door beschrijfbaar puzzelstukjes aan de doos toe te voegen word het ook mogelijk gemaakt om informatie op te halen.



Sociale kaart - ophalen

De buurt en het gevoel rondom verschillende locaties in de buurt in kaart brengen.

Hoe/wat/waar

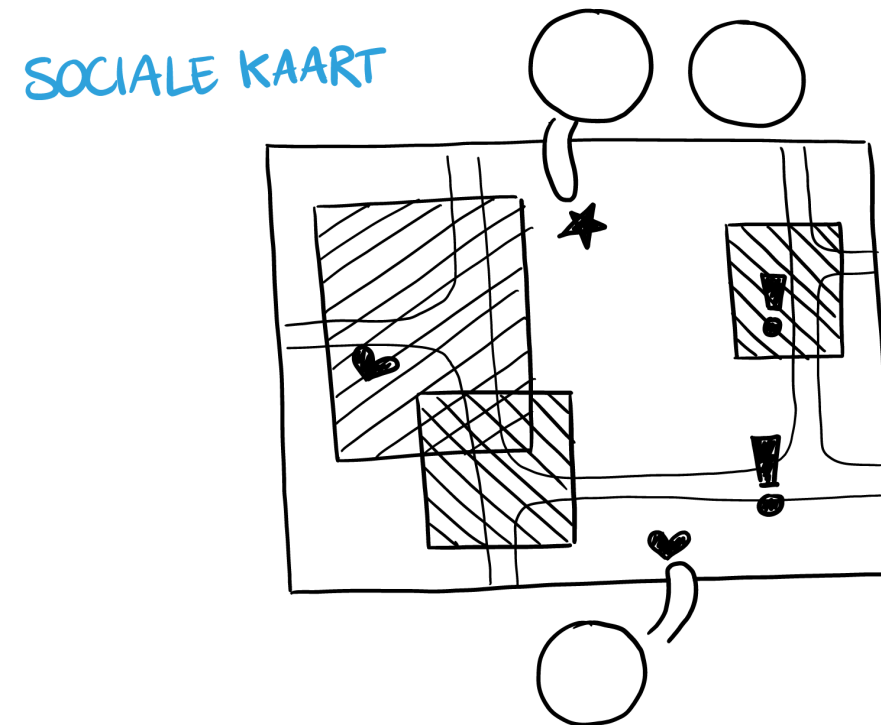
Op de kaart kunnen buurtbewoners met verschillende iconen hun meest en minst favoriete locaties in de buurt aangeven. Doorschijnende kleurvlakken kunnen gebruikt worden om hen gevoel over een deel van de buurt aan te geven. Door middel van het herkenbare 'je staat hier' pijltje worden de bewoners uitgenodigd om deel te nemen.

De professional

De professional richt zich op het stellen van vragen over wat de deelnemers op de kaart aangeven en het vastleggen van de verschillende kaarten die gemaakt worden. Op deze manier kunnen zij de het verzamelen van de informatie sturen en de informatie filteren.

Mogelijkheden inzet concept

Naast dat dit concept het gevoel en de verhalen rondom locaties in de buurt brengt, maakt het de bewoners bewust over hoe zij zich voelen in hun omgeving, dit biedt een goed startpunt om de bewoner te informeren over ondermijning en de effecten hiervan.



Signaalkaarten - ophalen

Buurtbewoners in staat stellen om op een makkelijke manier, anoniem en op afstand melding van ondermijning te maken.

Hoe/wat/waar

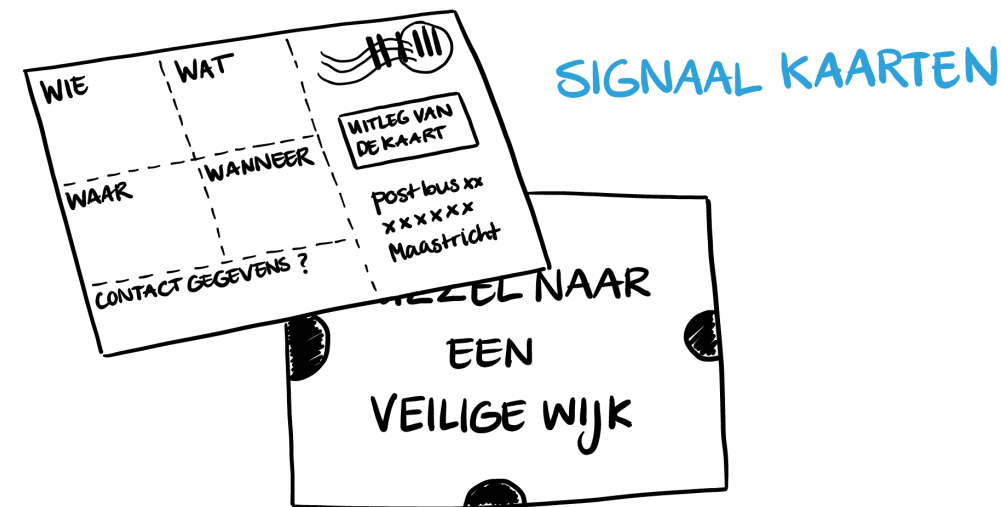
Op elke locatie of evenement waar de ondermijningsbus aanwezig is kunnen de signaalkaarten aan de buurtbewoners meegegeven worden. Op de voorkant van de kaart staat een vraag of beschrijving gerelateerd aan ondermijning. Op de achterkant staan een aantal vragen waarop de bewoner antwoord moet geven om een melding van een signaal te maken. De kaart kan gratis opgestuurd worden. Het template van de kaart kan altijd door de professionals gebruikt worden om informatie te documenteren.

De professional

De kaarten actief uitdelen aan buurtbewoners, het belang van signalen benadrukken en waar nodig informeren over het gebruik van de kaart.

Mogelijkheden inzet concept

Naast de brede inzetbaarheid voor het ophalen van informatie helpen de vragen en beschrijvingen op de signaalkaarten om de bewoner te informeren over en bewuster te maken van ondermijning.



Interesse?

Neem gerust contact met ons op!

We are Social Rebels

w. www.wearesocialrebels.nl

t. 06 40505242

m. info@wearesocialrebels.nl

a. Galileïstraat 2, Eindhoven

We are Social Rebels.