

Leefbaarheid...

de zekerheid van woongenot nu en later...



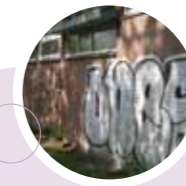
Integrale benadering voor het opzetten en behouden
van leefbare wijken en buurten


STEINGOED TRAININGEN

Inleiding

Dat Woningcorporaties zich inzetten voor leefbare buurten, wijken en dorpen is inmiddels heel gewoon geworden. In 2009 investeerden corporaties ruim 438 miljoen euro in leefbaarheid en dit was exclusief 75 miljoen euro die zij betaalden aan de zogenaamde Vogelaarheffing.

Toch was het in het verleden niet vanzelfsprekend dat corporaties actief waren op gebied van leefbaarheid. Pas sinds 1995 is het werken aan leefbaarheid een prestatieveld in het BBSH. Aanvankelijk stelde het werk op dit gebied nog niet zo veel voor. Medewerkers van corporaties lieten zich wat vaker zien op vergaderingen met gemeenten en bewoners en er was een bescheiden potje "leefbaarheid." Inmiddels zijn corporaties er achter gekomen dat de gevolgen van een slechte leefbaarheid erg groot zijn. Op veel plaatsen in het land leidde dit zelfs tot vroegtijdige herstructurering, wat met enorme kosten gepaard ging. Voorkomen is beter dan genezen. In de afgelopen vijf jaar heeft het werken aan leefbaarheid dan ook een veel hogere vlucht genomen. Ook de politiek heeft de druk op corporaties om in leefbaarheid te investeren vergroot. Minister Vogelaar kwam met haar beroemde Vogelaarwijken, met de bijbehorende heffing.



'Achterstallig onderhoud'

Die investeringen in leefbaarheid zijn hard nodig. Op veel plekken is goed te zien dat er in het verleden weinig aandacht is geweest voor de leefbaarheid van gebouwen en de woonomgeving. Woningen en gebouwen zijn technisch wel in orde, maar zien er vaak onaantrekkelijk en verpauperd uit. Het onderhoud aan "groen en grijs" is vaak matig.

In het huurrecht, gemeentelijke verordeningen en in het huurcontract zijn vele bepalingen en regels opgenomen. Toch zijn bewoners vaak al tientallen jaren niet aangesproken op slecht gedrag, zoals het plaatsen van goederen en vuilnis op galerijen en in portieken, het slecht onderhouden van de tuin of het verkeerd plaatsen van een schotelantenne. Regels genoeg, maar aan de handhaving ervan is vele jaren niets gedaan.



Wat doen corporaties nu precies aan leefbaarheid?

Die vraag is lastig in het algemeen te beantwoorden. Er zijn zeer grote verschillen in de manier waarop corporaties aan leefbaarheid werken en hoe zij dit organiseren. Deze verschillen zijn lang niet altijd te verklaren door het werkgebied. In de twee grote steden bijvoorbeeld is goed te zien dat verschillende corporaties in dezelfde of vergelijkbare wijken met zeer verschillende aanpak en interventies komen. De ene corporatie beperkt zich tot fysieke maatregelen, terwijl anderen ook nadrukkelijk achter de voordeur willen komen. Sommige creëren voorzieningen en proberen de werkgelegenheid te verbeteren, zoals Woonbron met de SS Rotterdam, anderen beperken zich tot schoon heel en veilig acties.

Blijkbaar zijn er grote verschillen in visie op wat de rol van de corporatie is in het werken aan leefbaarheid tussen corporaties. Het is niet eenvoudig om deze verschillen helder te krijgen, omdat de onderliggende visie lang niet altijd is vastgelegd in ondernemingsplannen of beleidsnota's.

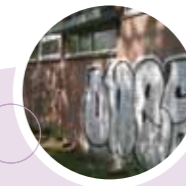




Beleid

Op beleidsniveau zijn een aantal vragen te stellen, die door verschillende woningcorporaties, verschillend worden beantwoord

- Wat is nu de verantwoordelijkheid van de corporatie en wat niet?
- Waar liggen de verantwoordelijkheden van anderen, zoals:
 - Gemeente, politie en hulpverlening
 - Onderwijs
 - De bewoners zelf?
- Waar ligt de taak?
 - Het gebouw/de woning zelf?
 - Het groen erom heen?
 - De straat en de wijk?
 - In de woning zelf? Achter de voordeur, met de bewoners zelf aan de slag?
 - Sociale stijging bevorderen? (Kansen, banen, opleidingen?)



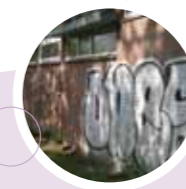
- Hoe organiseren we het werken aan leefbaarheid?
 - Aparte afdeling of deeltaak?
 - Wat valt onder technisch beheer en wat onder leefbaarheid?
 - Hoe sturen we onze mensen aan?
 - Hoe faciliteren wij het werken aan leefbaarheid?
 - Hoe stellen we prioriteiten?

We zien in de praktijk maar al te vaak dat het beleid niet goed is uitgewerkt. Het gevolg hiervan is dat medewerkers die zich bezig houden met leefbaarheid in het diepe worden gegooid. Dit gaat vaak ten koste van resultaat en werkplezier.



Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- Taken en rollen tussen gemeente en corporatie zijn niet afgestemd. Gevolg: zaken blijven liggen, er ontstaat onvrede. Men zit elkaar in de weg in plaats van elkaar te versterken.
- Medewerkers worden wel aangestuurd op taken als incasso, overlast, verhuur en bereikbaarheid, maar niet op leefbaarheid. Gevolg: leefbaarheid krijgt de laagste prioriteit en projecten en acties schuiven de lange baan op.
- Onduidelijkheid over de vraag welke afdeling verantwoordelijk is voor het reinigen van gevels, trespas, brandgangen, gezamenlijke tuinen en dergelijke. Gevolg: Interne spanningen, stroperigheid, onvrede bij bewoners.
- Er worden geen prioriteiten gesteld. Gevolg: Werken aan leefbaarheid kent een ad-hoc karakter. Schaarse middelen worden niet ingezet op de plekken waar ze hardst nodig zijn.
- Er zijn geen faciliteiten, zoals actieplannen, stickers, sancties, marktkramen, bezems, mobiele ontmoetingsplekken en dergelijke. Gevolg: medewerkers moeten bij elke actie zichzelf faciliteren, hierin gaat veel tijd en energie zitten.



Uitvoering

Voor medewerkers die op uitvoerend niveau zich bezig houden met leefbaarheid, is het belangrijk dat beleidsmatig en organisatorisch de zaken goed geregeld zijn. Toch blijft werken aan leefbaarheid echt maatwerk en dat betekent dat er eerst een goede analyse van het probleem moet worden gemaakt. Er zijn in grote lijnen twee sporen die kunnen worden bewandeld:

Schoon, heel en veilig

Het eerste spoor is het verbeteren van de woonomgeving. Hierbij denken we aan zorg dragen voor een nette aanblik van woningen, tuinen en straten, het verbeteren van onveilige situaties en het bestrijden van overlast. Een adequate aanpak van deze zaken is cruciaal voor de leefbaarheid in een buurt. Corporaties hebben hier doorgaans al veel ervaring in. Uit onderzoek blijkt ook steeds opnieuw dat mensen zich prettig voelen in een woonomgeving die schoon, heel en veilig is en dat zij zich hierin beter gedragen. Het omgekeerde is ook waar, hoe rommeliger de omgeving, hoe slechter het gedrag van het publiek. (zie illustratie: artikel broken windows)

Dagelijkse activiteiten van corporaties die zich hierop richten zijn:

- Onderhoud van woningen en gebouwen
- Onderhoud van groen en grijs
- Schoonmaken van entrees, galerijen, gevels en dergelijke
- Herstellen van schade aan gebouwen, ruiten en dergelijke
- Verwijderen van graffiti
- Afsluitbaar maken entrees, brandgangen, achterom etc
- Camera toezicht en verlichting
- Aanspreken van huurders op onderhoud tuinen, stallen van voorwerpen, afvoeren vuilnis, veroorzaken (over)last en dergelijke
- Optreden tegen huurders die de woonomgeving laten verloederen, tuinen niet onderhouden, voorwerpen plaatsen waar dit niet mag, vuilnis niet juist aanbieden en dergelijke.
- Aanpakken van huurders die structureel overlastgevend gedrag laten zien.



Bewoners activeren

Het tweede spoor is het betrekken van bewoners bij elkaar en bij hun buurt. Sommige corporaties gaan nog een stap verder en bieden actief hulp en kansen aan hun klanten in de overtuiging dat hiermee de leefbaarheid van buurten en wijken verbetert. Zaken die hierbij horen zijn:

- **Voorzieningen:**

Hierbij denken we aan plekken waar buurtbewoners elkaar kunnen ontmoeten, (speel)voorzieningen voor kinderen en jongeren, maar ook aan winkels, openbaar vervoer, huisartsenposten en dergelijke. Als voorzieningen ontbreken, levert dit vaak problemen op. Bijvoorbeeld jongeren die op straat hangen, spelende kinderen die voor overlast zorgen. Op het platteland zien we steeds vaker dat dorpsgenoten elkaar niet meer ontmoeten omdat er geen winkels of ontmoetingscentra zijn. Als voorzieningen ontbreken zien we ook vaak dat groepen huurders (gezinnen, jongeren, senioren) weg trekken.

- **Activiteiten**

Wordt er veel georganiseerd in de buurt? Dit kan door buurtbewoners zelf gebeuren, maar ook door de gemeente of opbouwwerk.

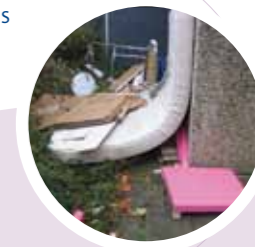
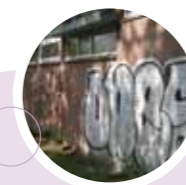
- **Betrokkenheid bij de buurt en elkaar**

Een gezonde mate van betrokkenheid bij de buurt en elkaar heeft een zeer sterk positief effect op de leefbaarheid. Heel weinig betrokkenheid in een buurt hoeft niet altijd voor problemen te zorgen. Er zijn starterscomplexen waarbij het eigenlijk doodnormaal is dat mensen daar een wat kortere periode huren, in afwachting van iets beters. Het kan ertoe leiden dat de woonomgeving verloedert, zonder dat hierover door buurtbewoners wordt geklaagd.

Het is ook zeker niet zo dat een buurt per definitie beter wordt naarmate buurtbewoners zich meer betrokken voelen. Een hechte klik buurtbewoners hebben het doorgaans met elkaar wel gezellig, maar het komt vaak voor dat nieuwkomers zich hierbij niet thuis voelen.

- **Sociale controle**

Durven buurtbewoners elkaar aan te spreken en te corrigeren? Hiervoor geldt hetzelfde als voor betrokkenheid. Geen sociale controle kan een factor zijn bij de verloedering van een buurt, een gezonde mate van sociale controle is gewenst, teveel wordt als verstikkend ervaren.





- Zelfregelend vermogen van buurtbewoners

Hiermee wordt het vermogen bedoeld om zelf zaken op te lossen, aan te kaarten en succesvol bij instanties aan de bel te trekken. In veel wijken met veel sociale woningbouw wonen vooral mensen die weinig opleiding hebben genoten en vaak ook weinig werkervaring hebben. Hun vermogen op een 'goede' manier voor zichzelf op te komen is vaak zeer beperkt. Vaak gaat dit gepaard met een gevoel van achtergesteld zijn en wantrouwen naar instanties toe. Dit maakt communiceren vaak erg lastig, aan de andere kant liggen hier ook kansen. (positieve) buurtcultuur: "Zo zijn onze manieren."

Activiteiten die hierbij horen zijn:

- Voorzieningen creëren, bijvoorbeeld een buurthuis, speelplek, ontmoetingsruimte, zwembad, banen en dergelijke.
- Projecten voor en door bewoners ondersteunen of organiseren. De mogelijkheden hiervoor zijn natuurlijk eindeloos.

Enkele voorbeelden zijn:

- Bewonersparticipatie
 - Buurtschouw
 - Prijsvraag
 - Welkomstgesprek
 - Bewonersparticipatie
 - Steunen van initiatieven
 - Geveltuintjes
 - Opsoomeren
 - Bankjes/wipkippen e.d
 - Van alles..
 - Schoonmaakacties met en door bewoners
 - Microkrediet
 - Buurthuizen realiseren en activiteiten sponsoren
- Kinderdorp
 - Portiekgesprekken
 - Buurtsoap
 - Burenhulpcentrale
 - Leefregels helpen opstellen
 - Buurtbbq/feest/festival/toernooi
 - Activiteiten om kinderen bij buurt te betrekken.
 - Buurtkookboek
 - Portiekportiers
 - Versieren balkons, schuttingen, schotels, etc.



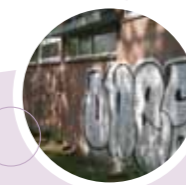
Wat is nu de beste aanpak?

Er zijn dus vele projecten en acties te bedenken om de leefbaarheid van wijken, buurten, complexen en dorpen te verbeteren. Wat werkt nu goed en wat werkt niet? In de afgelopen jaren is veel onderzoek gedaan naar de effecten van investeringen in leefbaarheid. Helaas heeft dat weinig inzichten opgeleverd. Het probleem is dat die effecten heel moeilijk van andere invloeden te isoleren zijn, dus moeilijk zijn te meten. Er zijn aanwijzingen gevonden dat het opknappen van de fysieke woonomgeving en het aanspreken van bewoners op gedrag effectieve maatregelen zijn.

Wij vinden leefbaarheid vooral een kwestie van doen. Wat de beste manier is hangt daarbij sterk af van de specifieke situatie. Hoe actief zijn bewoners? Welke initiatieven zijn er al? Hoe is het met de leefbaarheid gesteld? Hoe groot is het probleem? En wie heeft het probleem? Kortom, het is echt maatwerk.

Ten slotte nog enkele tips

- Werken aan leefbaarheid is niet ingewikkeld, het is vooral een kwestie van doen.
- Hoe groter het project, des te langer de voorbereidingstijd en des te hoger de kosten die daar in gaan zitten, kies daarom liever voor kleine snelle acties en projecten.
- Liever 10 kleine acties, dan één groot project.
- Werken aan leefbaarheid is maatwerk.
- Houd het simpel!
- Doe zelf niet teveel, zet vooral anderen aan het werk!
- Werken aan leefbaarheid is een zaak van een lange adem hebben.
- Tegenslagen horen erbij, dus leer hier snel goed mee om te gaan.
- Ga op zoek naar sleutelfiguren in de buurt of wijk.





Achtergrondartikel

'Graffiti op de muur brengt straatroof dichterbij'

Gepubliceerd: 25 november 2008 16:52 | Gewijzigd: 25 november 2008 16:52

Waar mensen zichtbaar een regel aan hun laars lappen, worden ook andere regels overtreden. Drie Groningse sociologen hebben de 'kapotte-ruitentheorie' getest én verbeterd.

Rotterdam, 25 nov. Het verhaal begint in de mean streets van New York en eindigt op een Groningse parkeerplaats. In 1982 formuleerden de Amerikaanse criminologen James Wilson en George Kelling een theorie over de manier waarop criminaliteit zich verspreidt. Deze 'Broken Windows Theory' werd snel populair bij stadsbestuurders en misdaadbestrijders, maar wetenschappers hadden hun twijfels. Drie Groningse sociologen hebben de theorie nu voor het eerst experimenteel getest. De resultaten van hun onderzoek staan deze week in het tijdschrift Science.



Experiment in steeg: als het kladverbod genegeerd wordt (rechts) gaan de folders op de grond. (Foto RUG)

Volgens de kapotte-ruitentheorie zien mensen fysieke bliken van wanorde in een buurt, zoals gebroken ruiten, graffiti op muren en afval op straat, als een teken dat niemand de leiding heeft en dat alles kan. Zo leidt klein ongerief tot ernstige vergripen als straatroof en geweldpleging.



De ideeën van Wilson en Kelling zijn in de jaren tachtig en negentig in praktijk gebracht in New York, dat toen een misdaadgolf beleefde. De directeur van het stedelijke vervoersbedrijf begon in 1986 graffiti in metrowagons te verwijderen. En de chef van de stedelijke spoorwegpolitie pakte vanaf 1990 zwartrijden en wangedrag in de metro keihard aan. In de loop van de jaren negentig daalde het misdaadcijfer in New York met de helft. Menigeen zag dit als een bevestiging van de kapotte-ruitentheorie.

In vakkringen bleef de theorie omstreden. Siegwart Lindenberg, hoogleraar sociologie in Groningen en één van de auteurs van het Science-artikel, noemt twee zwakke plekken. "Er was geen empirische ondersteuning voor de theorie. Het New Yorkse beleid kan niet worden beschouwd als experiment, want het vond niet plaats onder gecontroleerde omstandigheden. En het misdaadcijfer daalde ook in steden waar de kapotte-ruitentheorie niet was toegepast.

Bovendien is niet duidelijk wat Wilson en Kelling bedoelen met 'wanorde' in een buurt. Dat er rommel op straat ligt? Kapotte ruiten? Als die rommel voor bewoners doodnormaal is en daarmee voldoet aan een sociale norm, treedt het verspreidingseffect niet op. Kees Keizer, Linda Steg en ik hebben wanorde nauwkeuriger gedefinieerd, namelijk als voor iedereen zichtbare tekenen dat mensen zich niet aan een legitieme regel houden. Die regel kan een algemeen aanvaarde norm zijn, maar ook een politieverordening."

Voor de verspreiding van wanorde ontwikkelden de Groningers een theorie. Lindenberg: "Wij onderscheiden drie gedrag sturende doelen: normatieve (je gedragen zoals het hoort), hedonistische (je goed voelen) en winstdoelen (er materieel op vooruitgaan). Die wegen niet onder alle omstandigheden even zwaar. Onze hypothese luidde dat omgevingsfactoren, zoals wanorde, normatieve doelen naar de achtergrond kunnen drukken en andere juist naar voren halen. Om die hypothese te toetsen, ontwierp mijn promovendus Kees Keizer zes veldexperimenten."



Het eerste experiment vergeleek twee verschillende situaties in dezelfde Groningse steeg. In het ene geval was een muur met graffiti beschilderd, in het andere was hij netjes schoon. In beide gevallen hing er een graffitiverbodsbord aan de muur. Aan het stuur van fietsen die in de steeg waren gestald werd op een middag een reclamefolderdje gehangen. In de situatie van de met graffiti bespoten muur gooide 69 procent van de mensen die hun fiets kwamen ophalen de folder op de grond, bij een schone muur deed maar 33 procent dat.

In een ander experiment werd een parkeerplaats afgezet met een half gesloten hekwerk. Aan het hek hing een bord 'geen doorgang, omlopen voor de ingang' en ook een bord 'geen fietsen vastmaken aan het hek'. Als er toch fietsen waren vastgemaakt, glipte 82 procent van de mensen door het hek om snel bij hun auto te zijn. Zonder vastgemaakte fietsen was dat maar 27 procent.

Dat een omgeving met tekenen van normovertreding ook kan aanzetten tot ernstiger vergrijpen, zoals stelen, bleek uit een experiment waarin een envelop half uit een brievenbus hing. Door een venster was duidelijk te zien dat er een briefje van vijf euro in zat. Bij graffiti op en rond de brievenbus stak 27 procent van de voorbijgangers het geld in eigen zak, zonder graffiti deed maar 13 procent dat.

De Groningse experimenten bevestigen de harde kern van de kapotte-ruitentheorie: wanorde verspreidt zich. Lindenberg: "We maken ook duidelijk hoe die verspreiding in zijn werk gaat. Als je ziet dat andere mensen het normatieve doel (je netjes gedragen) een lage plaats geven, vermindert jouw aandacht voor dat doel en krijgen gemakzucht en hebberigheid de overhand. Een folder in je zak stoppen om hem later in een vuilnisbak te stoppen kost meer moeite dan hem op de grond gooien. Tekenen van normovertreding versterken die gemakzucht. En als je vijf euro in een envelop ziet die uit de brievenbus hangt, maakt wanorde dat het winstdoel de overhand krijgt. Normovertreding verspreidt zich doordat het algemene doel, je aan regels houden, wordt verzwakt."

De drie Groningers brengen nóg een nuancering aan in de theorie. Lindenberg: "De overtredingen in ons onderzoek escaleren van vuil laten slingeren tot stelen. Als dit proces al langer bezig is en de wanorde zich heeft verspreid, dan kun je het niet terugdraaien door de omgeving op te ruimen. Dan is de ontsporing al te ver gevorderd en moet je opnieuw een basis scheppen voor de legitimiteit van regels. En dat is een veel lastiger en langduriger proces. Wij stellen vast dat je er op tijd bij moet zijn. Als je het laat slossen, is een bredere aanpak vereist dan alleen schoonmaken."





Wat kunnen wij voor u betekenen?

Adviseren en ontwikkelen

- Onderzoeken
 - Bestaand beleid toetsen
- Nieuw beleid formuleren
 - Beleidsnota schrijven over Leefbaarheid
 - Ontwikkelen van Visie op buurten en wijken door werkgroepen te begeleiden
 - Interactieve Stakeholdersbijeenkomsten ontwikkelen en uitvoeren



- Procedure en werkwijze beschrijven
 - Taken en functies beschrijven
 - Procedure en werkproces ontwikkelen
 - Praktische Tools leveren, zoals: Blauwdruk voor Project- en activiteitenplannen, stappenplannen voor leefregelprojecten, materiaal voor aanspreken en sancties ontwikkelen, eenvoudige analysemethoden aanreiken zoals de kaartmethode

Maatwerk Trainingen

- Trainen/coachen
 - Leefbaarheid op strategisch, tactisch en uitvoeren niveau.
- Implementeren nieuw beleid en procedures:
 - Presenteren nieuw beleid
 - Werkgroepen methode
 - Vraagbaak op afstand

Uitvoeren

- Detachering van ervaren medewerkers

Meer weten?

Neem contact op met Steingood Trainingen

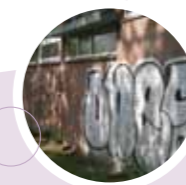
Fascinatioboulevard 1176,
2909 VA Capelle aan den IJssel

telefoon: 010 - 418 74 69

fax 010 - 422 03 38

e-mail: trainingen@steingood.nl

www.steingood.nl



Steingoed biedt o.a. de volgende trainingen en opleidingen aan voor de woningcorporatiebranche.

Klantcontact- en gedragstrainingen

- Omgaan met intimidatie & agressie
- Omgaan met afwijkend gedrag
- Erop af incasso
- Sociale projectbegeleiding
- Leefbaarheid
- Burenoverlast
- ZAV beleid
- Bewonersparticipatie

Woningbeheer en managementopleidingen

- Excellent woningbeheer (7 x 3 dagen)
- Excellent management (7 x 3 dagen)
- Huurrecht
- Corporatiefinanciën
- Verkoop van huurwoningen
- Woningtechniek
- Verhuurmakelaar



STEINGOED TRAININGEN

www.steingoed.nl