Beheer en community builders

De meeste corporaties geven het sociaal beheer invulling door de inzet van een aantal community builders op een huisvestingslocatie. Community builders zijn bewoners, die verbindingen tussen de bewoners van het huisvestingscomplex faciliteren en daarmee zorgdragen voor een prettig leefklimaat op de huisvestingslocaties. Soms wordt de community builders ook gevraagd om

maatschappelijke activiteiten te organiseren ten behoeve van de statushouders in de huisvestingslocatie. Community builders ondersteunen de beheerders (signalerende rol) en beheerders en community builders worden soms (veelal tijdelijk) ondersteund door een externe organisatie zoals Academie van de Stad.

Community builders geven op grotere huisvestingslocaties vaker aan een te grote sociale last te dragen door zorg- en overlast vragen en -kwesties. Vaker hebben community builders hier het gevoel er te veel alleen voor te staan. Formeel hebben de community builders geen verantwoordelijkheid voor zorg en overlastkwesties, maar ze voelen dat vaak wel zo.

Activiteiten & community building

Op complexniveau worden in Stek-Oost verschillende activiteiten georganiseerd, maar op gangniveau is er minder contact. Contact en elkaar leren kennen maar ook elkaar kunnen en durven aanspreken is achtergebleven. De vergelijking met Stek-Noord en -Zuid laat dat ook zien. In deze kleinschalige complexen ontstaan, ook spontaan, laagdrempelige gezamenlijke activiteiten en is er sprake van relatief veel ontmoeting en onderlinge steun. Een belangrijke conclusie is dat het community builderschap in Stek-Oost nog niet goed uit de verf is gekomen, ondanks de tevredenheid over het functioneren van verschillende individuele community builders. Wat mogelijk een rol heeft gespeeld: de helft van de community builders is inmiddels gestopt of verhuisd. De gangen lijken ook te groot voor één community builder per gang (van 26 tot 38 bewoners) en de ondersteuning/begeleiding van de community builders is onvoldoende geweest. Na bijna een jaar kennen veel bewoners van Stek-Oost ‘hun’ community builder nog niet. Er is wel aangedrongen op een voorlichtings- en kennismakingsbijeenkomst per gang. In veel gevallen was hier echter maar de helft van de bewoners bij aanwezig. Inmiddels zijn wel nieuwe afspraken gemaakt om de gemeenschapsvorming verder te stimuleren en de aanpak hierop aan te passen. In Stek-Noord en -Zuid loopt de community building goed. In Stek-Zuid is door de community builders gekozen om mensen zich allereerst thuis te laten voelen. Recentelijk is er een plan opgesteld, waarbij eerst gevraagd is aan de bewoners wat zij zelf wilden. Die vraag is bij de Stek-projecten tot nu toe minder

aan bod geweest. Ook het buddy-schap in Stek-Oost behoeft aanpassing. Een voorgenomen aanpassing is dat bewoners op vrijwillige basis aan een buddy gekoppeld kunnen worden. Ook wordt het idee losgelaten dat iemand automatisch buddy is van zijn of haar directe buurman/-vrouw. Een ander belangrijk leerpunt is dat meer ook aan statushouders zal worden gevraagd wat zij willen en kunnen bijdragen aan de community. Dat vergroot het gevoel van eigenaarschap bij dit deel van de bewoners en draagt bij aan wederkerigheid tussen bewoners.

Overlast en incidenten

Er hebben zich enkele ingrijpende overlast en (gewelds)incidenten (waaronder seksuele grensoverschrijding) voorgedaan. Daarbij is door Stadgenoot, voor zover wij hebben kunnen vaststellen, meestal adequaat en snel opgetreden. Samen met betrokken maatschappelijke en veiligheidspartners. Tegelijkertijd hebben niet alle bewoners dit als voldoende ervaren (gemis aan nazorg en angst voor herhaling van vergelijkbare incidenten in de toekomst). Dergelijke incidenten kunnen (bij direct betrokkenen, maar wellicht ook bij anderen) ook de bereidheid tot het bijdragen aan de community doen verdwijnen. Het is belangrijk om te werken aan een veilige woonomgeving via duidelijke regels, duidelijke sancties en duidelijke routes voor het melden van misstanden (via wijkagent, zorg en overlast netwerk). Ook kan blijvende aandacht voor kennis over elkaars (culturele) achtergrond en gebruiken, en interculturele communicatie een belangrijke rol spelen bij de totstandkoming van wederzijds begrip en verbetering van het onderlinge contact.

10.2 Aanbevelingen

We eindigen deze rapportage met een aantal aanbevelingen die uit dit onderzoek naar de Stek-projecten voortvloeien.

Inrichting complex

• Organiseer binnen Stek-Oost ook op kleiner niveau mogelijkheden om elkaar in een huiskamer-achtige setting tegen te komen. Een huiskamer voor 250 mensen maakt laagdrempelig contact met mensen die je kent lastiger. Voorwaarde: aanpassing van inrichting complex nodig.

Voorlichting en selectie bewoners

• Voer zoveel mogelijk individuele gesprekken met alle potentiële/nieuwe huurders (inmiddels gebruik in Stek-Oost) als onderdeel van het selectieproces in aanvulling op motivatiebrieven en kennismakings- en voorlichtingsbijeenkomsten.

Kennismaking bewoners

• Kijk of het mogelijk is op de informatie- en tekendag voor statushouders een kennismakingsactiviteit met hun nieuwe Nederlandse buren te organiseren.

• Kennismakingsactiviteiten per gang (of andere kleinste eenheid van een project) zijn essentieel en moeten indien nodig herhaald worden. Bij latere instroom van nieuwe bewoners is het belangrijk dat actieve medebewoners ook een 'welkom' organiseren. Anoniem inhuizen moet voorkomen worden.

Interculturele communicatie

• Besteed actief en blijvend aandacht aan interculturele communicatie aan Nederlandse jongeren en statushouders, zoals in de vorm van workshops/cursus meteen vanaf het begin dat iemand nieuw komt wonen op Stek-Oost en begeleiding. Zorg ook voor dergelijke workshops/trainingen op dit gebied voor bewoners die al langer op Stek-Oost wonen. • Maak daarbij gebruik van organisaties met expertise op het gebied van interculturele communicatie en ervaringsdeskundigheid (zoals Ykyello, stichting Lemat, stichting Nieuwlander etc.).

• Organiseer trainingen/bijeenkomsten/activiteiten gericht op het leren kennen van elkaars culturen, zoals de Eritrese cultuur en de Nederlandse cultuur. Dit kan ondersteunen bij sociale interactie tussen bewoners, en kan ondersteunen bij het voorkomen (of nabespreken van) incidenten.

• Geef bijvoorbeeld mensen van Eritrese afkomst een grotere rol bij het organiseren van activiteiten. Dit verlaagt de drempel voor Eritrese bewoners om deel te nemen aan activiteiten en zo Eritrese bewoners in beweging te krijgen.

Buddy

• Laat bewoners zelf kiezen of en met wie ze één op één willen optrekken in buddy verband. Zorg eventueel voor buddy groepjes: twee buddy's per statushouder, zodat niet alles afhangt van de ene buddy

• Laat vaste combinatie buddy – directe buurman/vrouw los en zorg voor een manier waarop passende matches kunnen ontstaan (gemeenschappelijke interesses). En bouw een manier in voor bewoners om elkaar te leren kennen voordat zij bepalen met wie zij willen optrekken.

• Zorg voor een contactpersoon met wie bewoners contact kunnen opnemen voor vragen of dilemma's bij invulling van het buddyschap.

• Organiseer af en toe een informele evaluatie waar buddy's kunnen bespreken hoe het gaat en wat eventueel anders zou kunnen.

Community builders

• Zorg ervoor dat extra community builders geworven worden onder bewoners van Stek-Oost. Twee community builders per gang zorgt voor meer continuïteit en lijkt nodig bij de huidige omvang van de gangen.

• Organiseer af en toe evaluatie momenten waarop gangbewoners reflecteren op hoe het gaat met de community (op de gang en daarbuiten) en wat anders kan.

• Zorg indien nodig ook voor tijdelijk extra community ondersteuning van buiten.

Activiteiten

• Organiseer ook activiteiten op kleinere schaal voor bewoners op basis van gemeenschappelijke interesses (Stek-Oost breed) of op het niveau van de gang.

• Blijf aanmoedigen dat bewoners, onder wie ook statushouders, zelf activiteiten organiseren op Stek-Oost (ook als ze niet zelf community builder zijn). Vergroot hun (gevoel van) eigenaarschap over de activiteiten.

Communicatie tussen bewoners

• Maak uitwisseling mogelijk tussen bewoners van verschillende Stek projecten, zodat bewoners van Stek-Oost kunnen leren van ervaringen met community building van bewoners van Stek-Noord en Stek-Zuid en vice versa.

- Ondersteun evaluatie momenten (zoals op gang-niveau) tussen bewoners, over hoe de bewoners vinden dat het wonen op de gang (of op het Stek-project) gaat en waarbij uitgewisseld kan worden over (behoefte aan) contactmomenten en activiteiten. Organiseer een evaluatie moment op gang-niveau bijvoorbeeld één keer per maand.