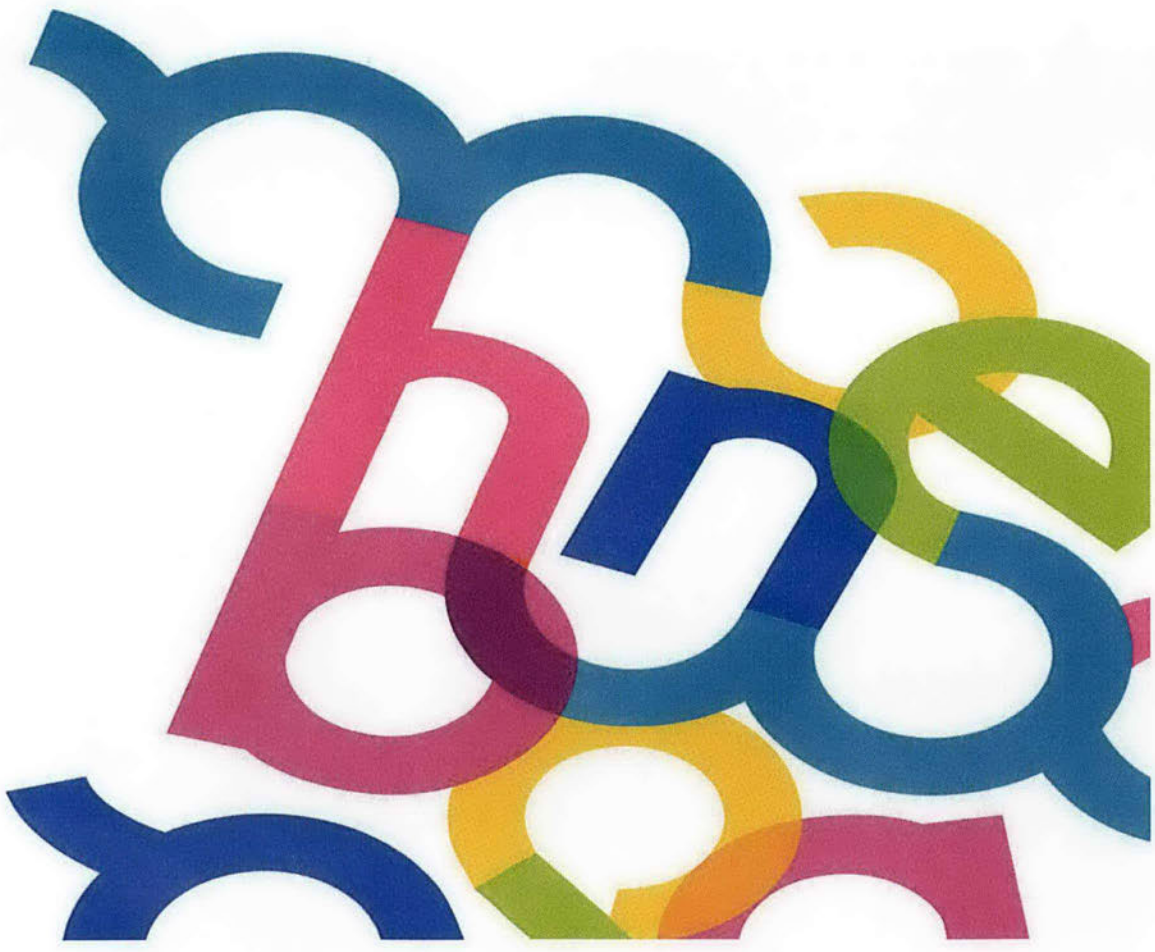
7. Beheer en Veiligheidsplan Change=

change=
style of life

Change= Beheer & Veiligheidsplan 2014-2015



Inhoudsopgave

Inleiding 3

Over Change= 4

Probleemstelling 5

Hoofddoelstellingen 6

Vraagstelling 6

Bijlage I Bronnen & Gesprekspartners 8

Bijlage II Leren van Woningbouw Corporaties 10

Bijlage III Wetenschappelijk onderzoek EURIB 12

Bijlage IV Veldonderzoek maatschappelijke organisaties 25

Bijlage V Veldonderzoek jongeren en de doelgroep 27

Visie Change= veiligheid en Openbare Orde 33

Visie Change= veiligheid en Omgeving 34

Visie Change= veiligheid en Gebouw 35

Visie Change= veiligheid en sociaalgebruik 36

Visie Change= veiligheid en technische voorzieningen 37

Change= beheer beschrijving 38

Change= beheerplan 43

Change= Algemene voorwaarden 50

Inleiding:

In Nederland is geruime tijd te weinig gebouwd voor werkende jongeren die aan het begin staan van een wooncarrière. Zelfs al hebben ze werk, dan nog duurt het verkrijgen van een woning in de stad, die voldoet aan redelijke eisen, te lang.

Dit leidt tot een instabiele woonsituatie- en beïnvloedt het leven van deze jongeren negatief. In veel gevallen leidt dit zelfs tot destabilisatie- en tot verlies van de baan. Hiermee belanden **velen al jong in een negatieve spiraal.**

De negatieve gevolgen die hiermee direct verband houden zijn legio: slechte gezondheid, asociaal gedrag, criminaliteit en werkloosheid. Dit betekent dat er vele belanghebbenden zijn die baat hebben bij het vinden van een oplossing van het probleem. De groep waarmee we te maken hebben is groot, vele malen groter dan die van de studenten- waarvan de woonsituatie algemeen als zeer urgent is geagendeerd.

Schaal en ernst van het probleem roepen om een voortvarende aanpak. Maar dit is niet eenvoudig:
bouwen voor een relatief weinig draagkrachtige groep binnen de stedelijke grenzen lijkt, zeker in tijden van crisis, kansloos. **Maar dat is het niet.**

Over Change=
Change= (spreek uit Changes) ontwikkelt, realiseert en beheert huisvesting voor jongeren in de leeftijd tussen 18 en 30 jaar volgens het Change= concept.

Het gaat hierbij om kansrijke jongeren met werk, met een lagere of middelbare opleiding, die zelfstandig willen wonen en een eigen leven willen opbouwen.

Deze groep heeft een besteedbaar inkomen- maar dat is beperkt.
Betaalbaarheid is daarom, naast duurzame kwaliteit, sfeer en veiligheid, een belangrijk uitgangspunt.

Voor Change= is het doel een plezierige en inspirerende woonomgeving voor jong volwassenen te realiseren, waarbij mogelijkheden aanwezig zijn tot coaching van leven, opleiding en werk.
Change= is echter geen begeleid wonen concept. De kracht van het Change= concept zit in het integreren van de componenten **'Werken, Wonen, Leren, Leven'** die onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn en als communicerende vaten met elkaar reageren.

Change= hanteert haar integrale model van **Werken, Wonen, Leren, leven** als versterking van het creëren van **toekomstperspectief** voor werkende jongeren tussen de 18 en 30 jaar.

In deze nieuwe organisatie - die springt in het gat dat de 'traditionele' ontwikkelaars hebben laten vallen, zijn daarom verschillende disciplines vertegenwoordigd -voor concept, ontwerp, ontwikkeling , realisatie en beheer.

Hiermee onderscheidt Change= zich van het gepasseerde verkokerde denken. Omdat het beheer ook een factor is in het gehele model, wordt 'duurzaamheid' in al zijn facetten (sociaal/cultureel , economisch en fysiek) een wezenlijke factor bij de totstandkoming van het vastgoed. Dit zal mede bepalend zijn voor de opzet en de verschijningsvorm van de nieuwe gebouwen.

Met deze kop- staart aanpak wordt sociale dynamiek omgezet in sociaal kapitaal.

Probleemstelling:

Het huisvesten van grote groepen mensen vraagt per definitie aandacht voor veiligheid en beheeraspecten. Amsterdam heeft in dit opzicht een historie met het huisvesten van grotere groepen sociale woning betrekkers in Amsterdam Zuid- Oost en kent ook specifieke uitdagingen in het stadsdeel Nieuw-West waar een grote groep bewoners van Marokkaanse origine woont. Het verleden en het heden leert ons dat toekomstige "grootschalige" sociale woningbouw pas op een verantwoorde wijze tot stand komt wanneer alle veiligheid en beheeraspecten goed doordacht en integraal worden opgenomen in het realisatieplan van de vastgoedprojecten.

Naarmate de te huisvesten doelgroep concreter gedetermineerd wordt, kan er gerichter veiligheid en beheerbeleid ontwikkeld en toegepast worden.
Op deze manier wordt er op grotere schaal al goed voorzien in bijvoorbeeld studentenhuisvesting, waarbij studentengedrag en de daarbij behorende norm algemeen aanvaard wordt als afwijkend ten opzichte van niet studerende(n) (jongeren).

De groep niet studerende jongeren worden al te vaak geassocieerd met de subgroep jongeren die in de zin van goed burgerschap niet goed mee kunnen komen met de algemeen wenselijke norm. Deze groep jongeren draagt bij tot het beeld van randgroepjongeren die zich kenmerkt door een door de maatschappij afgewezen gedrag waarbij je zelfs kunt spreken van subcultuur vorming.
Hierdoor kleeft er een enigszins negatief sentiment aan de doelgroep jongeren en daarom aan jongerenhuisvesting.

Het is derhalve goed om ons te realiseren dat de doelgroep die Change= zal huisvesten en faciliteren, de werkende (dus intrinsiek gemotiveerde) jongeren betreft. Deze jongeren hebben een baan i.p.v. een studie en zijn gericht bezig hun toekomst vorm te geven.
Change= spreekt daarom ook over Kansrijke jongeren!!!!

Echter ook bij kansrijke jongeren dient er goed nagedacht te zijn over alle vormen van veiligheid en beheer.

Hoofddoelstellingen van het onderzoek:

- Dit rapport dient ons inzicht te verschaffen over de verschillende veiligheidscomponenten.
- Hoe met deze componenten afzonderlijk en als geheel wordt omgegaan.
- Hoe de beheerorganisatie van Change= hierop inspeelt.

Vraagstelling:

- Wat is de visie van Change= en haar stakeholders ten aanzien van veiligheid en openbare orde
- Wat is de visie van Change= en haar stakeholders ten aanzien van veiligheid en omgeving
- Wat is de visie van Change= en haar stakeholders ten aanzien van veiligheid en het gebouw
- Wat is de visie van Change= en haar stakeholders ten aanzien van veiligheid en sociaalgebruik
- Wat is de visie van Change= en haar stakeholders ten aanzien van veiligheid en technische voorzieningen

Voor een verdere verdieping in het tot stand komen van Change= beheer, verwijs ik u naar:

Bijlage I **Bronnen & Gesprekspartners**

Bijlage II **Leren van Woningbouw Corporaties**

Bijlage III **Wetenschappelijk onderzoek EURIB**

Bijlage IV **Veldonderzoek maatschappelijke organisaties**

Bijlage V **Veldonderzoek jongeren en de doelgroep**

Bijlage I Bronnen & Gesprekspartners:

Corporaties:

- De Alliantie;
  - [redacted]
  - [redacted]
  - [redacted]
  - [redacted]
- Ymere;
  - [redacted]
  - [redacted]
- Rochdale;
  - [redacted]
  - [redacted]

Wetenschappelijk en gepubliceerd onderzoek:

- Ontwikkelingsbedrijf gemeente Amsterdam;
  - [redacted]
  - [redacted]
- EURIB (Erasmus Universiteit);
  - [redacted]
- Forum, instituut voor multiculturele vraagstukken;
  - [redacted]
  - [redacted]

Veldonderzoek:

- Stichting Podium ZO;
  - [redacted]
- Stichting Wijksteunpunt Wonen;
  - [redacted]
- Jongerenpanel bijeenkomst Checkpoint Zuid-Oost;
  - [redacted]
  - [redacted]
- Jongerenpanel bijeenkomst Change=;
  - [redacted]

Overheid:

- Politie Amsterdam Nieuw-West;
  - Dhr.
  - Mevr.
- Politie Amsterdam Zuid-Oost;
  - [redacted]
  - [redacted]
- Veiligheidsoverleg Stadsdeel Zuid-Oost;
  - [redacted]
  - [redacted]

MT Change=:

- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]

Architectenbureau:

- Oever Zaaijer & Partners

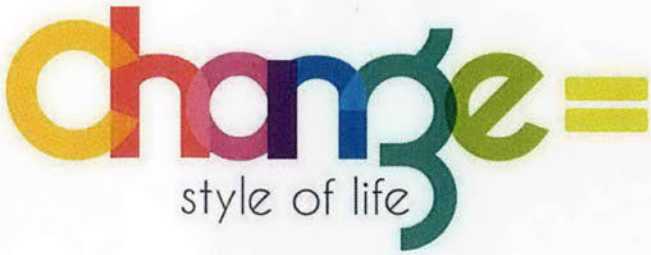
Bijlage II Leren van Woningbouw Corporaties:

Change= heeft in de afgelopen drie jaar veelvuldig en continue gesprekken gevoerd met verschillende woningbouwcorporaties.
Woningbouwcorporaties zijn primair de kennisinstituten als het gaat om sociale woningbouw en beheer. Change= heeft derhalve veel tijd en energie gestoken in de relatie met diverse corporaties, dit heeft geleid tot mogelijkheden tot samenwerking en een relatie van kennisdeling over en weer. Change= heeft dan ook een sterke band en directe lijnen met alle echelons binnen de corporaties De Alliantie, Ymere en Portaal.

Het beeld en de les;
De wereld verandert, Nederland is aan het veranderen en sociale woningbouw moet mee veranderen.
Ook in Nederland heeft dit effect zijn intreden gedaan, wat door onze openmarkteconomie natuurlijk onvermijdelijk is.
Kortom globalisering heeft zijn intrede gedaan en is onomkeerbaar. Schaalvergroting is het antwoord van nu en de komende jaren. Door voortschrijdend inzicht weten we dat schaalvergroting alleen effectief is wanneer men zich richt op de core business. Bedrijven, overheden en instituten willen af van extra ballast welke niet direct bijdraagt aan de kernactiviteit. Tegelijkertijd weet men dat ondersteunende taken en activiteiten noodzakelijk zijn voor een effectieve bedrijfsvoering en een optimaal rendement.

Vastgoed investeerders, overheden, banken en institutionele beleggers willen daarom naast ROI vooral zekerheid en ontzorgt worden. Het kwalitatief goed ontwikkelen van vastgoed is de eerste stap naar de wensen en eisen van deze stakeholders, maar staat niet op zichzelf.

Veiligheid binnen al haar facetten neemt een cruciale plaats in, deze belangrijke ondersteunende taak dient vormgegeven te worden door excellent beheer. Beheer is derhalve geen ondersteunende taak meer maar core business wat integraal onderdeel dient uit te maken van de organisatie.



Corporaties hebben ogenschijnlijk alle facetten in huis om excellent beheer te ontwikkelen en toe te passen. Excellent beheer bedient naast het financiële beheer vooral de elementen van veiligheid in de vorm van preventie, detectie en handhaving.

- Door weinig duurzaam vastgoed te hebben ontwikkeld dienen corporaties de preventieve maatregelen veelal achteraf in te bouwen. Dit betekent per definitie een sub-optimalisatie van het vastgoed als best haalbaar resultaat.
- Detectie en handhaving zijn elementen die één op één verbonden zijn aan de visie, strategie en wil van een organisatie, ofwel de cultuur van de organisatie.
    - Corporaties hebben doorgaans de filosofie het algemeen belang te moeten dienen, hierdoor is de cultuur van de organisatie gericht op het collectief. Hierdoor is er minder noodzaak om individueel op te treden wat detectie maar vooral handhaving verslecht.

Conclusie; het is vooral de organisatiecultuur dat ervoor zorgt dat het beheer op gebied van preventie, detectie en handhaving tekort schiet.
De corporaties realiseren zich dit terdege en zijn momenteel de inhaalslag aan het maken door kanteling van hun organisatie op gebied van mens en cultuur en het formuleren van een visie op excellent beheer.

Bijlage III Wetenschappelijk onderzoek EURIB

HET OMZETTEN VAN SOCIALE DYNAMIEK IN SOCIAAL KAPITAAL

INHOUD

Abstract 13

Introductie 14

Het concept van sociaal kapitaal 15

Broken Windows Theory 15

Het 'Tipping Point' fenomeen 17

Zijn huiseigenaren betere burgers? 18

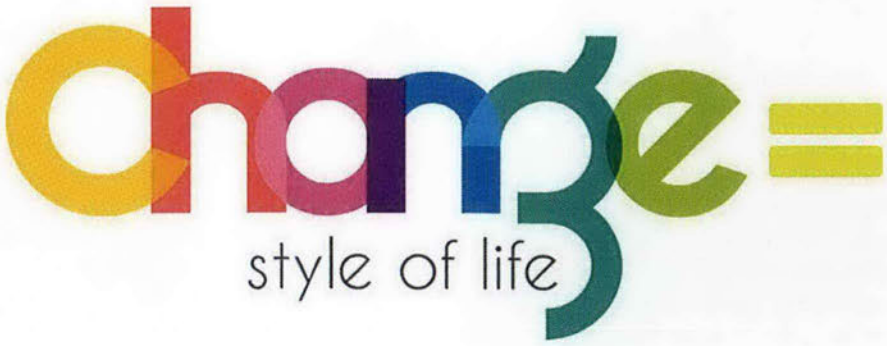
Reductie van cognitieve dissonantie: stimuleren van een positieve houding door beïnvloeding van denken en gedrag 19

Ingroup-outgroup bias en de neurale basis van empathie 20

Grenzen van groepsgrootte: is 500-600 teveel? 22

Conclusies en aanbevelingen 22

Referenties 24



ABSTRACT

Change= is een nieuwe benadering van de groeiende vraag naar huisvesting voor jongvolwassenen en huisverlaters. De kloof tussen vraag en aanbod maakt dat veel jonge volwassenen veel langer in hun ouderlijk huis wonen dan goed is voor zowel ouder als kind, of dat zij kiezen voor huisvesting van lage kwaliteit en onder ongunstige leefomstandigheden. Door de overgang naar de vroege volwassenheid te faciliteren met betaalbare huisvesting van hoge kwaliteit in een sociaal uitdagende omgeving, heeft Change= de potentie om de sociaal-economische ontwikkeling van zowel individu als samenleving op de lange termijn te stimuleren.

Het project Change= is uniek en omvat dat 500-600 jongvolwassenen samen zullen leven als naaste buren. Het slagen van het project in het leveren van goede huisvesting, en in het stimuleren van persoonlijke ontwikkeling, zal afhangen van het vermogen om een omgeving te creëren waarin sociaal kapitaal zal ontstaan.

Dit schrijven voorziet in een beschouwing over relevante sociale en behavioristische economie, en behandelt psychologische literatuur over sociale dynamiek in groepen en samenlevingen. Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de mate van realiseerbaarheid van het Change=project, en om de factoren die sociale dynamiek gestalte geven in kaart te brengen.

INTRODUCTIE

De periode van de jonge volwassenheid, een relatief korte periode in het leven, wordt gekenmerkt door een veelheid aan gebeurtenissen die vaak grote impact hebben op het latere levensverloop (Goldscheider et al., 1987). Een gebeurtenis die er tussenuit springt is het verlaten van het ouderlijk huis (nest). Als reactie op de individualisatie in westerse samenlevingen is het woongedrag van de huisverlater ingrijpend veranderd. Traditioneel betekende het verlaten van het ouderlijk huis dat men samen ging wonen met een partner; tegenwoordig verlaat men het ouderlijk huis in toenemende mate om op zichzelf te gaan wonen en voor een aantal jaren alleen door het leven te gaan. Het alleen-wonen geeft de jong volwassene de onafhankelijkheid en eigenzeggenschap van de onvolwassenheid, maar stelt de bijkomende verantwoordelijkheden van het samenwonen/huwelijk en ouderschap uit (Goldscheider et al., 1987). Deze verandering in het gedrag van de nestverlater heeft gevolgen voor de vraag naar huisvesting: het alleen wonen, in vergelijking met het samenwonen met een partner, heeft een grotere vraag naar kleine en goedkope huisvesting tot gevolg. Momenteel is er sprake van een groeiende kloof tussen vraag en aanbod van huisvesting voor jongvolwassenen die het ouderlijk huis verlaten.
In de genoemde periode legt de jong volwassene het fundament voor zijn of haar carrière en persoonlijke ontwikkeling. Aan een generatie voor wie deze periode doorgaans met veel worsteling gepaard gaat wordt, door het versoepelen van de overgang naar de jong volwassenheid, een voorsprong gegeven in het leggen van een solide fundament voor carrière en persoonlijke ontwikkeling. Door betaalbare huisvesting van hoge kwaliteit in een unieke en uitdagende omgeving te leveren, heeft Change= de potentie om de sociaal-economische ontwikkeling van zowel individu als samenleving te stimuleren, voor zowel de korte als lange termijn.

Het project Change= is uniek en omvat dat 500-600 jongvolwassenen samen zullen leven als naaste buren, en om zodoende het gebouw te delen waarin zij wonen, met alle faciliteiten van dien. Het slagen van het project in het leveren van goede huisvesting, en in het stimuleren van persoonlijke ontwikkeling, zal grotendeels afhangen van het vermogen om een gemeenschap van 500-600 jongvolwassenen succesvol te kunnen beheren. Succesvol beheer betekent hier: het creëren van een stimulerende, stabiele en prettige omgeving waar mensen het beste uit zichzelf kunnen halen. Het bewerkstelligen van een dergelijke omgevingskarakteristiek met 500-600 samenlevende jongeren is de grote uitdaging voor Change=.

De dagelijkse invloeden die, zowel direct als indirect, onze kennis, houding en gedrag beïnvloeden worden grotendeels bepaald door de plek waar we leven. Deze invloeden omvatten alles wat we zien, horen, voelen of anderzijds waarnemen, en wie we allemaal ontmoeten. Deze dagelijkse 'ontmoetingen' zijn meer dan enkel input; de relatie tussen mensen en hun omgeving is dynamisch van aard (Cohen, 2008). De omgeving waarin we leven heeft invloed op ons gedrag, en, op zijn beurt, heeft ons gedrag invloed op onze omgeving. Deze dynamische relatie tussen mensen en hun omgeving wordt al jarenlang onderzocht, en het ontstane beeld leert ons dat de omgeving ons gedrag op onverwachte manieren beïnvloedt (Keizer et al., 2008), en tevens dat bepaalde omgevingsfactoren grote invloed kunnen hebben op gemeenschappen en die soms verder gaan dan men denkt, zoals een betere carriéreontwikkeling en een betere mentale en fysieke gezondheid voor de bewoners (Kawachi, 1999).

Dit schrijven voorziet in een beschouwing op relevante sociale en behavouristische economie, en op psychologische literatuur over sociale dynamiek in groepen en gemeenschappen. Het doel van dit onderzoek is om inzicht te verkrijgen in de mate van realiseerbaarheid van het Change= project, en om de belangrijkste factoren die de sociale dynamiek vormgeven in kaart te brengen. Voor zover wij weten zijn er tot nu toe geen

vergelijkbare projecten geweest, mede daarom zijn de conclusies en aanbevelingen feitelijk herformuleringen van reeds bestaande theorieën.

HET CONCEPT VAN SOCIAAL KAPITAAL

De geschiedenis geeft ons tal van voorbeelden van gemeenschappen die zich succesvol ontwikkelden terwijl de omgevingsfactoren niet gunstig leken. Het begrijpen van de invloeden die een gemeenschap succesvol maken is het speerpunt van onderzoek voor sociale wetenschappers. In hun pogingen om deze mechanismen te begrijpen en er vervolgens grip op te krijgen, zijn er honderden uitgebreide studies gedaan waarbij een groot aantal omgevingsvariabelen zijn verzameld, zoals onderwijskwaliteit, misdaad, vandalisme, armoede, gezondheid, de aanwezigheid van parken of fitnesscentra, zelfmoordpercentages, prevalentie van soa's, etc.

Wat sociale wetenschappers intrigeert is de hoge correlatie tussen factoren als psychisch welzijn, algemene gezondheid en carrière-ontwikkeling, met omgevingsfactoren zoals misdaad, vandalisme, en alcohol- of drugmisbruik. Anders gezegd: als een buurt veel misdaad en vandalisme kent is de kans groot dat het fysieke en mentale welzijn van de buurtbewoners, evenals hun carrière-ontwikkeling, gemiddeld minder zal zijn dan wanneer zij in een buurt zouden leven met lagere misdaad- en vandalismecijfers. Het zal geen verbazing wekken dat opleiding en inkomen belangrijke factoren zijn in het geheel. De parallellen tussen de uitkomsten van honderden wetenschappelijke studies in diverse verschillende disciplines zijn echter opvallend, en luiden eenduidig dat *sociale verbondenheid* beter mentaal welzijn, betere scholen, snellere economische groei, lagere misdaad en betere gezondheid produceert (Putnam, 1995). Om de verschillende niveaus te begrijpen waarop sociale cohesie de leden van een gemeenschap bevoordeelt, heeft men een constructie ontwikkelt die we *sociaal kapitaal* noemen.

Sociaal kapitaal verwijst naar onderdelen van een sociale organisatie zoals normen en waarden, netwerken en sociaal vertrouwen, welke nodig zijn om samenwerking 'ten wederzijds voordeel' mogelijk te maken (Putnam 1995). Sociaal kapitaal, wanneer we het definiëren als het vermogen om 'hulpmiddelen' veilig te stellen door lid te zijn van een sociaal netwerk, is het dominante sociaal-economisch onderzoeksparadigma geworden. Sociaal kapitaal kan verwijzen naar specifieke buurtverbanden tussen individuen die voordelen opleveren voor het individu, maar ook naar een bezit, beheerd door een gemeenschap, of naar 'onderdelen van sociale organisatie (binnen een gemeenschap) zoals vertrouwen, normen en waarden en netwerken, die de efficiëncy van een gemeenschap verbeteren' (Putnam 1995; Cohen et al., 2008).

Ondanks het overtuigende bewijs dat de gevolgen van sociale cohesie enorme voordelen bieden aan leden van een gemeenschap, wijzen critici van 'sociaal kapitaal' op een gebrek aan begrip over *hoe* sociale cohesie precies tot zulke voordelige gevolgen leidt. Daarom is, om de invloed van sociale verbondenheid op ons gedrag volledig te begrijpen, begrip nodig van de (onbewuste) mechanismen in ons brein die actief zijn buiten het rationele denken om. Het volgende hoofdstuk beschrijft het ontstaan van de 'Broken windows' theorie en biedt een moderne uitleg ervan, daarmee de interactie tussen omgeving en gedrag op de meer automatische en onbewuste niveaus van mentale procesverwerking demonstrerend.

DE 'BROKEN WINDOWS' THEORIE

Stelt u zichzelf voor in een omgeving met gebroken ramen, rommel op de grond en graffiti op de muren; zou dit u uitnodigen tot het maken van nog meer rommel, of u zelfs aanzetten tot diefstal?
Broken window beleid is uitgegroeid tot een van de belangrijkste beleidsstrategieën van de afgelopen twee decennia. De centrale gedachte is dat het tot doel maken van de bestrijding

van wanorde en overlast de sleutel is voor het creëren van rust en orde binnen een gemeenschap. Broken Window Theory (BWT) werd geïntroduceerd door James Q. Wilson en George Kelling in hun artikel in de Atlantic Monthly in 1982. Zij werden geïnspireerd door het idee dat wanorde in een gemeenschap leidt tot misdaad, en angst onder bewoners, wat vervolgens leidt tot een teruggetrokken houding ten opzichte van de gemeenschap, met als resultaat dat de sociale verbondenheid in de buurt daalt.

In het midden van de jaren negentig begonnen de burgemeester van New York en zijn politiecommisaris een 'Quality of life' campagne, gebaseerd op BWT. Het speerpunt van het project bestond uit het bestrijden van wanorde. Graffiti werd verwijderd, vandalisme bestreden en straten schoongeveegd. De gedachte was dat het verwijderen van deze 'tekenen' van wanorde een belangrijke trigger voor crimineel gedrag zou wegnemen. Na de introductie van de campagne waren de misdaadcijfers in New York spectaculair gedaald. Sindsdien zijn op BWT gebaseerde benaderingen populair geworden en wereldwijd overgenomen.
Een recente studie in Science (Keizer et al., 2008) heeft nieuw licht geworpen op de onderliggende mechanismes van BWT, en onderstreept de relevantie van het begrijpen van de *automatische* natuur van de relatie tussen een geordende omgeving en sociaal wenselijk gedrag.

Kort samengevat werden er zes experimenten in alledaagse openbare ruimtes uitgevoerd, op locaties waar voor de hand liggend afwijkend 'broken window' gedrag zou kunnen worden bestudeerd (Keizer et al., 2008). In een steeg waar mensen hun fietsen parkeerden bijvoorbeeld, bevestigden de onderzoekers een flyer aan de fietssturen, zodanig dat het lastig zou zijn om te fietsen zonder de flyer eerst verwijderd te hebben. Er waren geen prullenbakken in de steeg, en de onderzoekers waren geïnteresseerd in of mensen de flyer op de grond zouden gooien, of dat zij de flyer mee zouden nemen. Op de flyer stond: 'Wij wensen u fijne feestdagen toe', met de naam erbij van een niet-bestaande winkel in sportkleding. Vervolgens brachten de onderzoekers graffiti aan op de muren, en plaatsten zij een standaard waarschuwingsbord bord waar 'graffiti verboden' op stond, om het in overtreding zijn van de regels extra te benadrukken. De onderzoekers verstopten zich, en keken wat de mensen deden die een flyer aan hun fietsstuur vonden bij het ophalen van hun fiets; zouden ze hem op de grond gooien of meenemen?



Op de bovenstaande foto's is de steeg te zien waar het experiment werd uitgevoerd. Zoals de onderzoekers voorspelden, maakten de mensen in de graffiti-situatie twee keer meer rommel dan normaal. Blijkbaar had de duidelijke aanwezigheid van graffiti een serieus effect op hun gedrag.

In hun vervolgexperiment gingen de onderzoekers nog een stap verder en onderzochten ze of de aanwezigheid van graffiti de mogelijkheid dat mensen zouden kunnen gaan stelen zou vergroten. De onderzoekers lieten een envelop uit een brievenbus hangen waar duidelijk zichtbaar een biljet van 5 euro in zat. De experimentele condities bestonden uit een brievenbus met graffiti en met rommel op de grond, of een brievenbus zonder graffiti en zonder rommel op de grond. Ook hier waren de resultaten overduidelijk: zowel graffiti als rommel op de grond hadden een duidelijk effect op of mensen zich wel of niet moreel wenselijk gedroegen. De envelop met 5 euro werd twee keer zo vaak gestolen wanneer er graffiti op de brievenbus zat, of wanneer de grond eromheen bevuild was.

Keizer en zijn onderzoeksteam concludeerden dat, wanneer een zeker norm-overschrijdend gedrag 'normaler' wordt, dit ook een negatieve invloed heeft op het conformeren naar *andere* normen en waarden. Zij hebben een duidelijke boodschap voor beleidsmakers: 'diagnose en interventie zijn uiterst belangrijk bij het bestrijden van de verspreiding van wanorde. Tekenen van onwenselijk gedrag zoals graffiti of gebroken ramen leiden naar ander onwenselijk gedrag zoals vervuiling en diefstal, wat op zijn beurt resulteert in de verzwakking van weer andere normen, wat de motivatie tot sociaal wenselijk gedrag verzwakt.'

De resultaten van hun studie zijn op twee manieren overtuigend. Ten eerste laat zij duidelijk zien dat omgevingssignalen in sterke mate het gedrag kunnen beïnvloeden. Ten tweede, en stelt u zich voor dat we de proefpersonen vragen naar hun argumenten om wel of niet te stelen: hoeveel van hen zouden beweren dat de aanwezigheid van rommel of graffiti een belangrijk aandeel had in hun besluit om onfatsoenlijk te handelen? Veel proefpersonen hebben de aanwijzingen door rommel en graffiti waarschijnlijk niet bewust verwerkt.

De invloed van de omgeving vond plaats op onbewuste of automatische niveaus van mentale procesverwerking.

HET 'TIPPING POINT' FENOMEEN

Het 'Tipping point' wordt als metafoor gebruikt om een groot en divers aantal verschijnselen in de sociale psychologie, economie, natuurkunde en scheikunde uit te leggen. Voor Change= zijn de inzichten uitstekend beschreven door Gladwell (Gladwell 2000: The tipping point phenomena: how little things can make a big difference). In dit boek geeft hij een overtuigende verklaring voor de plotselinge daling van de misdaadcijfers in New York nadat Broken window beleid was toegepast (zoals eerder beschreven). Gladwell legt uit dat mensen bij voorkeur *lineair* denken, oftewel uitgaan van de gedachte dat een kleine verandering resulteert in een klein effect, en een grotere verandering in een groter effect. Om te begrijpen echter hoe kleine veranderingen toch een grote impact kunnen hebben, is het nodig om de notie van non-lineairiteit te begrijpen.

'Ik herinner mij dat ik als kind met deze zelfde theoretische vraagstukken worstelde, wanneer ik ketchup op mijn avondeten probeerde te doen. Zoals alle kinderen die hier mee te maken krijgen, ging ik uit van een lineaire oplossing: het toedienen van in sterkte oplopende slagen op de onderkant van de fles zou in grootte oplopende hoeveelheden ketchup uit de flesopening laten komen. 'Nee, zo werkt het niet!' zei mijn vader... Voor mij is dit nog altijd het meest rake voorbeeld van de fundamentele non-lineairiteit van het alledaagse leven: tomatenketchup uit een fles. Eerst komt er niets en dan alles tegelijk!'

Malcolm Gladwell, 1996, in The New Yorker

Bij het ontwerpen van een sociale gemeenschap, of bij het begeleiden van haar ontwikkeling, is het belangrijk te onthouden dat dezelfde principes die van toepassing zijn op het schenken van tomatenketchup, ook van toepassing zijn op diverse sociale fenomenen. Sociaal kapitaal ontstaat waarschijnlijk volgens dezelfde principes. In de context van Change= is het lastig om te voorspellen wanneer zich een tipping point voordoet met betrekking tot sociaal

kapitaal. Desalniettemin kunnen wij ons aan de hand van de notie van non-lineairiteit voorstellen, dat het belangrijk is om elke mogelijkheid waarmee een tipping point beïnvloed kan worden aan te grijpen.

ZIJN HUISEIGENAREN BETERE BURGERS ?

Nederland is één van de landen met de hoogste hypotheekrenteaftrek. Deze renteaftrek is een voortdurend onderwerp van debat. Het argument van de voorstanders is dat een huiseigenaar een betere burger zal zijn. Inderdaad hebben diverse studies uitgewezen dat een huiseigenaar, in vergelijking met iemand die een huis huurt, hoger scoort in goed burgerschap, wat zich laat vertalen in bijvoorbeeld een lidmaatschap van non-profit organisaties, of betrokkenheid bij de lokale politiek. Over het algemeen kan gesteld worden dat huiseigenaren meer investeren in sociaal kapitaal (Dipasquale et al. 1999).
Het project Change= vraagt van 500-600 huurders om samen te leven als naaste buren. In deze context is het nuttig om precies te begrijpen hoe en waarom huiseigenaren betere burgers zullen zijn. Dipasquale en zijn medewerkers hebben de drijfveren voor huiseigenaren om te investeren in sociaal kapitaal in kaart gebracht door op grote schaal data te verzamelen. Hun studie verschilt van eerdere studies omdat zij data verzamelden met betrekking tot de woonduur, wat leidde tot hun hypothese dat dit een belangrijke factor is voor een huiseigenaar om te investeren in sociaal kapitaal.

Uit de analyse van de drijfveren van huiseigenaren om te investeren in sociaal kapitaal komt naar voren dat het huiseigenaarschap *zelf* hierin een aanzienlijk aandeel heeft, omdat het huiseigenaarschap een verblijf op lange termijn veronderstelt. Omdat huiseigenaren hierdoor dus minder mobiel zijn, zullen zij volgens de onderzoekers meer investeren in sociaal kapitaal.

De relevantie van de bevindingen van Dipasquale en zijn team voor project Change= is als volgt. Ten eerste wordt voor Change= uitgegaan van een gemiddelde verbllijfsduur van vijf jaar, wat relatief lang is. Omdat de lengte van de verblijfsduur een belangrijke invloedfactor is voor het investeren in sociaal kapitaal, ligt het in de verwachting dat de bewoners van Change= op vergelijkbare wijze in sociaal kapitaal zullen investeren als huiseigenaren. Mede hierom zullen bewoners met de intentie tot een langer verblijf als meer geschikte kandidaten gezien worden voor project Change=.

Ten tweede zijn huiseigenaren minder mobiel dan huurders, vanwege de investering en moeite die het kost om weer te verhuizen naar een andere plek. Verondersteld wordt dat deze verschillen in mobiliteit een tweede invloedfactor is voor huiseigenaren om te investeren in hun omgeving. Bewoners van Change= zullen zichzelf vergelijkbaar immobiel ervaren. Dit komt doordat project Change= voorziet in huisvesting van hoge kwaliteit, en omdat de bewoners zich realiseren dat het wonen in Change= een unieke kans is die zij zullen koesteren.

REDUCTIE VAN COGNITIEVE DISSONANTIE: STIMULEREN VAN EEN POSITIEVE HOUDING DOOR BEÏNVLOEDING VAN DENKEN EN GEDRAG

In 1957 publiceerde Leon Festinger zijn boek genaamd 'A theory of cognitive dissonance'. De theorie van cognitieve dissonantie is een van de meest invloedrijke en meest bestudeerde theorieën in de sociale psychologie, en zij stelt dat mensen gedreven worden om zich te gedragen in lijn met wat zij weten en geloven, en vice versa. Hoewel deze notie simpel en intuïtief juist lijkt, kunnen de effecten van de drijfveer om het denken met het gedrag in overeenstemming te brengen nadrukkelijke en contra-intuïtieve effecten hebben. Kennis van cognitieve dissonantie kan een krachtig instrument zijn om gedrag, opinie en de mate van commitment bij mensen te beïnvloeden.

Een beroemde studie van Janis en King (1954) demonstreert hoe cognitieve dissonantie onze mening beïnvloedt. Een aantal proefpersonen werd gevraagd om deel te nemen aan een onderzoek. Zij werden geïnstrueerd om een zeer saaie en simpele taak uit te voeren. Deze taak bestond uit het plaatsen van vierkante objecten in een vierkant, ronde objecten in een cirkel, etcetera, voor een periode van 45 minuten. Tijdens deze periode werden zij gefilmd en mochten ze maar één hand gebruiken. De onderzoekers vertelden de proefpersonen dat zij geïnteresseerd waren in hun motorieke vaardigheden.

De experimentele manipulatie bestond uit het volgende. De helft van de proefpersonen ontving $22,50 als compensatie voor hun deelname, terwijl de andere helft slechts $2,50 voor hun deelname ontving. Na de debriefing die plaatsvond na het uitvoeren van de taak, werd de proefpersonen gevraagd om de wetenschappelijke waarde van het onderzoek waaraan ze zojuist hadden deelgenomen, te evalueren. Zoals verwacht beïnvloedde de hoogte van de compensatie hun mening over de wetenschappelijke waarde van het onderzoek. Wat het onderzoek interessant maakt was de *richting* van de invloed. De meeste mensen zouden verwachten dat de proefpersonen die het relatief hoge bedrag voor hun deelname ontvingen de wetenschappelijke waarde van het onderzoek hoger in zouden schatten dan de deelnemers die slechts weinig compensatie ontvingen voor hun deelname. Echter, de resultaten van het onderzoek wezen een tegenovergesteld effect uit. Deelnemers die weinig compensatie kregen, schatten de wetenschappelijke waarde van het onderzoek aanzienlijk hoger in dan de deelnemers die een relatief hoog bedrag ontvingen.

Deze contra-intuïtieve bevindingen worden verklaard door de cognitieve dissonantie-theorie: bij de deelnemers die weinig compensatie ontvingen voor hun deelname aan de saaie opdracht, was sprake van hogere niveaus van cognitieve dissonantie. Anders gezegd: de beloning was voor hen onbewust niet hoog genoeg, wat hen automatisch motiveerde om deze 'cognitieve dissonantie' te reduceren, en zodoende evalueerden zij de weten-schappelijke waarde van het onderzoek simpelweg veel hoger. De deelnemers die een hoog bedrag voor hun deelname ontvingen, voelden geen noodzaak om hun deelname aan de studie 'te rechtvaardigen', en wanneer hen gevraagd werd om de wetenschappelijke waarde ervan in te schatten, neigden zij ernaar te antwoorden dat ze de studie belachelijk en nutteloos vonden.

Er bestaan talloze voorbeelden van hoe cognitieve dissonantie succesvol gebruikt wordt ter bevordering van een positieve houding en commitment in sociaal verband. Aronson liet bijvoorbeeld zien hoe een uitgebreide inwijding voor het lid worden van een groep een positieve houding ten opzichte van die groep tot stand brengt. Een voor de hand liggend moment voor Change= om cognitieve dissonantie te gebruiken, en om zo commitment en een positieve houding ten opzichte van Change= tot stand te brengen, is tijdens het eerste contactpunt met potentiële bewoners: het applicatieproces. Een helder omschreven aanmeldingsproces dat een bepaalde inspanning van de gegadigden vraagt zal

waarschijnlijk het ontwikkelen van commitment stimuleren, wat een positief effect zal hebben op de houding van mensen en op de investering in sociaal kapitaal. Het effect zal waarschijnlijk het sterkst optreden wanneer men potentiële bewoners een motivatiebrief laat schrijven waarin zij uitleggen waarom zij 'goede kandidaten' zijn voor het Change= project.

INGROUP-OUTGROUP BIAS EN DE NEURALE BASIS VAN EMPATHIE

De meest invloedrijke theorie in het begrijpen van groepsdynamieken is ingroup-outgroup bias. Mensen hebben een automatische voorkeur voor diegene die als ingroup worden beschouwd versus outgroup. De theorie wordt gebruikt bij het verklaren van negatieve verschijnselen zoals bevooroordeeldheid of het plegen van gewelddadige misdaden, maar ook om positieve verschijnselen zoals een sterke groepscohesie te begrijpen.
Ingroup-outgroup bias is diep geworteld in de menselijke en zelfs dierlijke natuur. In een recente studie onderzochten Cambell en De Waal (2011) de onderliggende mechanismen van ingroup-outgroup bias bij chimpansees. Ze filmden chimpansees die geeuwden, en lieten de beelden vervolgens zien aan andere chimpansees, die al dan niet bij dezelfde groep van chimpansees hoorden. Zoals voorspeld werd er meer gegeeuwd wanneer de chimpansees keken naar ingroup-soortgenoten. Deze ingroup-outgroup effecten door aanstekelijk geeuwen zijn ook waargenomen bij mensen (Porter et al., 2012).

De onderzoekers onderzochten het aanstekelijk geeuwen, omdat eerdere studies uitwezen dat het als zodanig reageren op het geeuwen van anderen, een uitdrukking van empathie is. Een hogere mate van empathie tussen individuen maakt aanstekelijk geeuwen mogelijk. In overeenstemming hiermee concludeerden de onderzoekers dat mensen (evenals chimpansees) een hogere mate van empathie tonen voor ingroup- dan voor outgroup-leden. Dergelijke studies onthullen de rol die empathie speelt in sociale verbondenheid en groepsdynamiek. Verder laten de waarnemingen zien dat we deze ingroup-outgroup bias delen met onze naaste verwante de chimpansee, wat de diepgewortelde natuur van het effect bewijst.

Als we een sociale omgeving ontwerpen is het belangrijk om volledig te begrijpen hoe en wanneer empathie ontstaat. Bepaalde ontwikkelingen in de neurowetenschappen bieden een relatief nieuw perspectief ten aanzien van deze materie, en zij versterken ons begrip van de rol die empathie speelt in sociale verbondenheid. In 1996 ontdekten neurowetenschappers per ongeluk een specifieke klasse neuronen in de motor cortex van de makaak (een apensoort) die niet alleen geactiveerd werd wanneer de aap een bepaalde actie verrichtte, maar ook wanneer de aap diezelfde actie verricht zag worden door andere apen. Zij noemden deze neuronen *spiegelneuronen* (Gallese, 1996). Spiegelneuronen vormen de neurale basis voor empathie, en geven ons de mogelijkheid om ons brein als *biologisch model* te gebruiken, waarmee we hersenactiviteit van andere mensen kunnen simuleren. Door dit simulatieproces kunnen wij ons inleven in de ander. Anders gezegd: wanneer iemand zijn interactiepartner de wenkbrauwen ziet fronsen tijdens een conversatie, vertoont zijn brein activiteit alsof hijzelf aan het fronsen is. Deze simulatie informeert hem dat de laatste opmerking die hij maakte wellicht niet in goede aarde gevallen was bij de interactiepartner. Dit simulatieproces, mogelijk gemaakt door de spiegelneuronen, verschaft cruciale informatie over de stemming en intenties van de interactiepartner.

Een experiment door Singer en haar collega's (2006) laat zien hoe sociale voorkeuren empathische reacties beïnvloeden als gevolg van spiegelneuronenactiviteit in de hersenen. De onderzoekers verzochten een aantal deelnemers om een 'sequential ultimatum' spel te spelen, waarbij een eerste speler aan een tweede speler zijn vertrouwen kan laten blijken door hem 10 startpunten te geven (naderhand omgewisseld voor geld), in de wetenschap dat elk punt verdriedubbeld wordt. De tweede speler (in werkelijkheid één van de onderzoekers) reageert hierop door een bedrag van tussen de nul en tien punten terug te geven. Ook dit

bedrag wordt verdriedubbeld. In elk spel speelden twee onderzoekers, in twee verschillende ruimten, eerlijk of vals door kleine of grote hoeveelheden punten terug te geven. De helft van de onderzoekers was geïnstrueerd om hun valse spel tijdens het spelen toe te geven. De andere spelers kregen hierdoor een voorkeur voor de spelers die geloofwaardig overkwamen, terwijl ze negatief stonden tegenover de spelers die tijdens het spel toe hadden gegeven vals gespeeld te hebben. De volgende dag werden de deelnemers uitgenodigd voor een hersenscan-sessie. Tijdens het scannen zaten er een co-operator en een defector aan het voeteneind. Vervolgens kregen de eerlijke speler en de valsspeler pijnlijke elektrische schokken van uiteenlopende sterkte toegediend. Zowel de sterkte van de schok als degene die de schok ontving, hadden een visuele representant in de scanner. De scanresultaten lieten zien dat wanneer de proefpersonen zagen hoe anderen een elektrische schok ontvingen, hun hersenen een neurale representatie vormden waardoor het lijkt alsof zij de pijn zelf ervaren. Nog belangrijker was dat de resultaten lieten zien dat deze neurale empatische respons alleen voorkwam ten aanzien van de spelers die als eerlijk werden beschouwd.

Dergelijke studies laten zien hoe sociale voorkeuren middels ingroup-outgroup bias de hoeveelheid empathie die mensen naar elkaar voelen beïnvloeden. Verder laten de studies zien dat empathie ontstaat wanneer mensen elkaars breinactiviteit 'spiegelen'. Het belang voor mensen van het, op dit niveau, bij elkaar vinden van aansluiting wordt duidelijk door een experiment dat uitgevoerd is door Tanner et al. (2008), die het effect van sociale mimicry onderzocht. In hun studie werd aan proefpersonen gevraagd om een nieuw energiedrankje te evalueren dat in de nabije toekomst op de markt gebracht zou gaan worden. Hen werd gevraagd het drankje te proeven, en om een paar vragen te beantwoorden over de waarschijnlijkheid dat zij dit drankje in de toekomst zouden gaan kopen. Tijdens deze procedure imiteerde één van de onderzoekers de houdingen van de helft van de proefpersonen. Als een proefpersoon de kamer binnenkwam en bijvoorbeeld zijn armen over elkaar sloeg, dan deed de onderzoeker dat twee seconden later ook. Interessant genoeg evalueerden de proefpersonen die geïmiteerd werden het drankje aanzienlijk positiever, en dronken zij bovendien bijna twee keer zoveel tijdens het proeven. Blijkbaar heeft het imiteren van andermans houding onbewust een effect op de waarneming, waarbij het nabootsen een positieve houding lijkt uit te lokken. De onderzoekers verklaren hun bevindingen als volgt: individuen imiteren automatisch bepaald gedrag van hun interactiepartners, inclusief hun houding, manieren, spraakpatronen, grammatica, accenten en gezichtsuitdrukkingen, en zelfs hun stemmingen en emoties. Interactie waarbij duidelijk sprake was van dezelfde houdingen en manieren ging vergezeld met sympathie, empathie en vertrouwen tussen de interactiepartners. Wanneer de houding van de proefpersonen werd geïmiteerd kregen hun hersenen het signaal door dat hun interactiepartner een empathisch ingesteld persoon is. Dit signaal maakte vervolgens gevoelens van 'sociaal vertrouwen' los.

De experimenten zoals boven beschreven geven ons inzicht in de neurale bouwstenen van sociale verbondenheid. De huidige ontwikkelingen in de neurowetenschappen leren ons dat 25% van de anatomische structuren in ons brein gevormd zijn om om te gaan met de sociale aspecten van onze leefomgeving. Wanneer mensen een band met elkaar aangaan beginnen deze neurale structuren te reageren op elkaar. Dit proces triggert een tipping point en beïnvloedt vertrouwen, empathie, sociaal wenselijk gedrag en sociale cohesie.

De implicaties voor het project Change= zijn onomwonden en tweeledig. Ten eerste kunnen we concluderen dat het goed haalbaar is om sociaal kapitaal te laten ontstaan onder de 500 bewoners, omdat zij veel eigenschappen in overeenkomst hebben. Onderzoek laat zien dat de voornaamste drijfveer voor ingroup-bias en sociale verbondenheid *overeenkomst* is. Bewoners van Change= staan voor dezelfde uitdagingen in het leven, zijn ongeveer van dezelfde leeftijd en hebben vergelijkbare niveau van opleiding genoten. Ten tweede kunnen we er van uitgaan dat potentiële negatieve effecten van outgroup-bias effectief kunnen worden geneutraliseerd door het delen van sociale kennis, en door het benadrukken van

overeenkomsten. Het faciliteren van een digitaal sociaal platform waar de bewoners elkaars profielen, achtergronden en persoonlijke interesses kunnen bekijken zal een sterk positieve invloed hebben op het ontstaan van sociaal kapitaal (Steinfeld et al., 2008; Wu et al., 2013).

GRENZEN VAN DE GROEPSGROOTTE: IS 500-600 TEVEEL?

Wanneer een groep in grootte toeneemt, neemt ook de 'stuwkracht' en invloed van die groep toe. Een keerzijde van het groter worden van een groep is dat er een grotere kans bestaat dat individuen vervreemden van de groep. Onze cognitieve capaciteit stelt limieten aan het aantal relaties dat een individu tegelijkertijd kan overzien en in stand kan houden. Dunbar (1992) analyseerde de cognitieve capaciteit, afgeleid van de grootte van de neocortex bij verschillende soorten primaten, en vond een significante overeenkomst met de gemiddelde groepsgrootte per soort. Anders gezegd: primaatsoorten met grotere hersenen leven ook in grotere gemeenschappen. Hij zette zijn werk voort (Dunbar, 1993) door een regressie-analyse te baseren op de grootte van de menselijke hersenen, welke resulteerde in het getal 150, wat nu algemeen het 'Dunbar getal' genoemd wordt. Het Dunbar getal wordt door sommigen gezien als de bovengrens van een sociaal netwerk, en verscheidene observaties ondersteunen de bevindingen van Dunbar. Echter, het getal 150 heeft betrekking op kleine en intieme netwerken en gemeenschappen met specifieke gedeelde belangen of doelen, zoals die in de politiek of onder collega's voorkomen. Er dient hieraan toegevoegd te worden dat de kwaliteit van het bewijs dat Dunbar aandraagt niet het resultaat is van de wetenschappelijke rechtlijnigheid van het andere wetenschappelijke werk dat hier gepresenteerd wordt.

McCormick et al. (2010) stelt een empirische en wat meer verfijnde benadering voor om de grootte van sociale netwerken te berekenen. In hun uitvoerige statistische model trachten zij fouten en andere beperkingen te onderscheppen, en vragen zij aan mensen hoeveel X-en zij kennen. Bijvoorbeeld: 'hoeveel mensen ken je die in het leger zitten?' of; 'hoeveel mensen ken je die Jan heten?'. Als gevolg van het gebruik van dergelijke verschillende benaderingen concluderen zij dat een sociaal netwerk gemiddeld uit 611 mensen bestaat. Hun bevindingen impliceren dus dat het samen leven van 500-600 mensen geen kritieke grens zal overschrijden waardoor inwoners van elkaar vervreemd zouden kunnen raken.
Het huidige onderzoek leverde echter ook geen sterk empirisch bewijs *ten gunste* van het bij elkaar zetten van een groep van 500-600 mensen. Het grootste gedeelte van onderzoek naar kritieke grenzen van groepsgrootte is niet algemeen toepasbaar op het Change= project, omdat verschillende gemeenschappen nogal van aard kunnen verschillen. Hier staat tegenover dat ons onderzoek ook geen alarmerende aanwijzingen vond *ten nadele* van het bij elkaar zetten van een dergelijk grote groep, of dat een gemeenschap bestaande uit 500-600 jong volwassen zichzelf in een neerwaartse spiraal zou kunnen gaan verliezen.

CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

De naam Change= impliceert ambities die verder reiken dan het enkel anticiperen op de marktvraag naar betaalbare huisvesting. Bij het ontwerpen van een sociaal-economisch stimulerende gemeenschap voor 500-600 jongvolwassenen dient dan ook sterk rekening gehouden te worden met het krachtenveld van sociale dynamiek.
Het doel van het huidige onderzoek is het leveren van een holistisch perspectief op de onderliggende mechanismen die van invloed zijn op de kwaliteit en het succes van een gemeenschap. Deze inzichten vormen de basis voor een kader dat gebruikt kan worden als richtlijn bij het ontwerpen van een sociale omgeving. De volgende paragrafen geven een opsomming van de belangrijkste bevindingen, en eindigen met een conceptueel model en met aanbevelingen die gebaseerd zijn op het huidige beschreven onderzoek.
Sociaal Kapitaal is een krachtig maar niet-tastbaar mechanisme dat ontstaat in gemeenschappen met een hoog niveau van sociale verbondenheid en onderling vertrouwen. Het verwijst naar specifieke buurtbanden die bepaalde voordelen leveren aan de bewoners, zoals een betere carrière-ontwikkeling, een betere mentale en fysieke gezondheid, en het

stimuleren van sociaal wenselijk gedrag. Het begrijpen van de onderliggende mechanismen waardoor sociaal kapitaal ontstaat is essentieel bij het ontwerpen van een sociale leefomgeving waarin mensen het beste uit zichzelf halen.

Het onderzoeksveld dat het concept van sociaal kapitaal ontwikkelde beschrijft echter niet precies *op welke wijze* vertrouwen en sociale verbondenheid positieve gevolgen hebben voor een gemeenschap. Dit komt doordat hun gedragsmodellen geen rekening houden met de notie dat groepsdynamiek het resultaat is van psychologische mechanismen in de hersenen, die bovendien het gevolg zijn van miljoenen jaren evolutie. Op momenten van interactie, beginnen spiegelneuronen te vuren, die ons in staat stellen om het perspectief van anderen te ervaren. Het niveau van empathie en de mate van binding tussen individuen wordt bepaald door de mate waarin deze neuronen actief worden. Vertrouwen en sociale cohesie ontstaan als gevolg van spiegelneuronenactiviteit, en vormen, naast eten en onderdak, essentiële bouwstenen voor zelfontplooiing en welzijn (Maslow, 1943).
De bevindingen resulteren in de volgende concrete aanbevelingen, welke ook opgesomd en gevisualiseerd zijn in het conceptueel model.

1. Commitment: de theorie van de cognitieve dissonantie pleit ervoor dat een duidelijk omlijnd aanmeldingsproces, waarbij 'kandidaat'-bewoners moeite nemen om een motivatiebrief waarin zij uitleggen waarom zij geschikte kandidaten zijn, te schrijven, een positieve houding en commitment ten aanzien van Change= zal waarborgen.
2. **Sociale verantwoordelijkheid**: de 'Broken windows' theorie impliceert dat intensief onderhoud en het schoonhouden van het gebouw essentieel zijn, en dat dit krachtige stimulansen zijn voor bewoners om sociale normen na te leven en te investeren in sociaal kapitaal.
3. Lidmaatschap: de theorie van de ingroup-outgroup bias schrijft voor dat individualisme en anonimiteit vermeden dienen te worden. Hierom zal een digitaal sociaal platform gefaciliteerd moeten worden, waar bewoners informatie delen over hun persoonlijke achtergrond, carriéremogelijkheden, training, coaching en andere relevante informatie. Het netwerken en delen van kennis stimuleert een ingroup-voorkeur, alsmede gevoelens van lidmaatschap en verbondenheid.
4. Prolongatie: voorrang geven aan bewoners die bereid zijn voor langere tijd te huren, in combinatie met het behoud van de sociale netwerken, ook nadat iemand het project verlaat, zal de investering in sociaal kapitaal vergroten. Ook zal een voortgezet lidmaatschap ambassadeurs creëren, en de sociale netwerken de mogelijkheid geven om te blijven groeien en de impact te vergroten.

Het is moeilijk voor te stellen hoe deze ogenschijnlijk kleine aanpassingen een grote impact kunnen oogsten in een gemeenschap. In dit kader is het belangrijk om te realiseren dat elk van deze implementaties dagelijks meerdere ervaringen oplevert, en dat elk van deze ervaringen een rol speelt in het creëren van een 'tipping point', waarbij vertrouwen en sociale verbondenheid elkaar voeden sociaal kapitaal cultiveren. Op haar beurt levert sociaal kapitaal, op korte en lange termijn, grote en duurzame voordelen op voor bewoners van de gemeenschap, de gemeenschap zelf, en voor de samenleving in het algemeen.

REFERENTIES

Aronson, E., Mills, J. (1956) "The effect of severity of initiation on liking for a group," *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 59, 177–181.

Campbell, M.W., de Waal, F.B.M., (2011) "Ingroup-Outgroup Bias in Contagious Yawning by Chimpanzees Supports Link to Empathy," *Plos One,* 6(4): e18283.

Cohen, D.A., Inagami, S., Finch, B. (2008) "The built environment and collective efficacy," *Health Place*, 14(2): 198–208.

Crisp, R.J, Beck, S.R. (2005) "Reducing intergroup bias: The moderating role of ingroup identification," *Group Processes & Intergroup Relations,* 8(2) 173–185.

Dunbar, R. I. M. (1993). Coevolution of neocortical size, group size and language in humans. Behavioral and Brain Sciences 16 (4): 681-735.

Dunbar, R.I.M. (1992) "Neocortex size as a constraint on group size in primates," *Journal of Human Evolution*, 22(6), 469–493.

Gallese, V., Fadiga, L., Fogassi, L., Rizzolatti, G. (1996) "Action recognition in the premotor cortex," *Brain*, 119, 593-609.

Gladwell, M. (1996)"The tipping point," in the New Yorker

Goldscheider, F.K., Waite, L.J. (1987) "Nest leaving patterns and the transition to marriage for young men and women," *Journal of Marriage and the Family*, 49, 507-517.

Hinkle, J.C, & Weisburd, D. (2008) "The irony of broken windows policing: A micro-place study of the relationship between disorder, focused police crackdowns and fear of crime," *Journal of Criminal Justice*, *36*, 503–512.

Janis, I.L., King, B.T. (1954) "The influence of role-playing on opinion change," *Journal of Abnormal Social Psychology,* 49 (2), 211-218

Keizer, K., Lindenberg, S., Steg, L. (2008) "The spreading of disorder," *Science*.

McCormick, T.H., Salganik, M.J., Zheng, T. (2010) "How Many People Do You Know?: Efficiently Estimating Personal Network Size," *Journal of the American Statistical Association*, 105 (489)

Maslow, A.H. (1943) "A Theory of Human Motivation," *Psychological Review*, 50, 370-396.

Mulder, C.H., Hooimeijer, P. (2002) "Leaving home in the Netherlands: Timing and first housing," *Journal of Housing and the Built Environment,* 17, 237–268.

Mulder, C.H., Manting, D. (1994) "Strategies of Nest-Leavers: 'Settling down' versus Flexibility," *European Sociological Review,* 10 (2), 155-172.

Parker, K., (2012) "The Boomerang Generation: Feeling OK about Living with Mom and Dad," *Social and Demographic Trends*

Putnam, R.D. (1995) "Bowling Alone: America's Declining Social Capital," *Journal of Democracy,* 6 (1) 65-78.

Singer, T., Seymour, B., O'Doherty, J.P., Stephan, K.E., Dolan, R.J., Frith, D. (2006) "Empathic neural responses are modulated by the perceived fairness of others," *Nature,* 26; 439(7075): 466–469.

Steinfeld, C., Ellison, N.B., Lampe, C. (2008) "Social capital, self-esteem, and use of online social network sites: A longitudinal analysis," *Journal of Applied Developmental Psychology,* 29 (6), 434–445.

Tanner, R.J., Ferraro, R., Chartrand, T.L., Bettman, J.R., van Baaren, R. (2008) "Of Chameleons and Consumption: The Impact of Mimicry on Choice and Preferences," Journal of Consumer Research, 34 (6), 754-766.

Wu, L.L., Wang, Y.T., Su, Y.T., Yeh, M.J. (2013) "Cultivating social capital through interactivity on social network sites," (found 6-20-2013 on: http://www.pacis-net.org/file/2013/PACIS2013-071.pdf) 21

Auteur: [redacted]

Bijlage IV Veldonderzoek maatschappelijke organisaties

Vanuit het perspectief kennis te willen opdoen over de doelgroep, de omgeving van de doelgroep, het handelen en denken van de doelgroep en haar omgeving heeft Change= gesprekken gevoerd met o.a. Stichting Wijksteunpunt Wonen, Podium Zuid-Oost, Blue Dress Pictures, Forum (instituut voor multiculturele vraagstukken) en vele anderen.

De gesprekken hadden een open informatief karakter waarbij de ervaring en ideeën van de organisaties centraal stonden.

Change= heeft mede hierdoor invulling weten te geven aan vragen en vraagstukken die binnen de eigen (Change=) organisatie en het stadsdeel leven.
De vragen en vraagstukken hadden het volgende karakter:

- Is er daadwerkelijk behoefte aan Change=
- Hoe ervaart men zelf de correlatie Werken, Wonen, Leren en Leven
- Is het geschetste probleem (te kort aan jongerenhuisvesting) ook echt in de praktijk zo groot
- Welke behoefte heeft de doelgroep
- Hoe kijken instanties naar (Change=) jongeren en veiligheid
- Hoe kijkt de omgeving naar (Change=) jongeren en veiligheid
- Wat is het inkomensniveau van werkende jongeren
- Hoe belangrijk is het bezit van een auto
- Hoe is de etnische vertegenwoordiging op de locatie en in de buurt
- Welke demografische elementen zijn belangrijk om te rekening mee te houden

Het verkregen beeld:

- Zowel Podium Z.O als het Wijk Steunpunt Wonen als Blue dress pictures onderschreven unaniem de grote behoefte aan jongerenhuisvesting.
- Ook werd onderschreven dat werkende jongeren door het ontbreken van (passende) (vaste) huisvesting hinder ondervonden bij het krijgen, behouden en of continueren van hun baan.
- Ook ouders van thuiswonende jongvolwassenen kiezen voor zelfstandigheid van hun kind als de mogelijkheid zich voordoet boven thuis wonen.
- Er leeft een groot gevoel van onrechtvaardigheid bij de werkende jongere, men voelt zich achtergesteld bij de studerende jongere en minder gewaardeerd door de maatschappij.
- Jongeren kijken met een zekere wantrouwe naar de overheid en hebben in Zuid-Oost een moeizame relatie met de politie.
- Auto bezit lijkt zeer gewenst door de doelgroep maar is vaak financieel niet haalbaar, men geeft in de praktijk de voorkeur aan wonen, goed openbaar vervoer, de scooter en social-media.
- Instituut Forum schetst veranderende behoefte binnen de Turkse en Marokaanse gemeenschap. Deze etnische groepen hebben een grotere traditie in het stichten van een gezin direct na het verlaten van het ouderlijk huis. Hier lijkt een kentering in te komen. In toenemende mate wordt aangegeven eerst op zichzelf te willen staan voordat men aan gezinsvorming begint.
- Ook onder deze groep jongeren een toename van eenpersoonshuishoudens gewenst.

Bijlage V Veldonderzoek jongeren en de doelgroep

De doelgroep aan het woord.

Na alle marktonderzoeken, verzamelde data, gesproken partijen en instituten over jongeren vond Change= het ook belangrijk om te praten met jongeren in zijn algemeen en de doelgroep in het bijzonder.
Change= heeft parallel aan alle andere onderzoeken direct in contact gestaan met jongeren via Panels en facultatieve gesprekken.

Change= heeft echter ook (samen met het stadsdeel Amsterdam Z.O.)een tweetal bijeenkomsten georganiseerd waarbij grotere groepen jongeren aanwezig waren.
Ook deze bijeenkomsten hadden het karakter van open informatieve bijeenkomsten waar de jongere centraal stond en dus ook het woord voerde.

Het doel van deze bijeenkomst was om antwoorden en inzicht te verkrijgen in de bij zowel Change= als Amsterdam Z.O levende volgende vragen en vraagstukken;

- Is er daadwerkelijk behoefte aan Change=
- Hoe ervaart men zelf de correlatie Werken, Wonen, Leren en Leven
- Is het geschetste probleem (te kort aan jongerenhuisvesting) ook echt in de praktijk zo groot
- Welke behoefte heeft de doelgroep zelf
- Hoe kijken (Change=) jongeren naar veiligheid en het gebouw
- Hoe kijken (Change=) jongeren naar veiligheid en de omgeving

- Hoe kijkt de (Change=) jongeren naar een community
- Welke faciliteiten zijn gewenst in het gebouw en het beheer
- Wat is zeker ongewenst in het gebouw en het beheer
- Wat is het inkomensniveau van werkende jongeren
- Hoe belangrijk is het bezit van een auto
- Welke demografische elementen zijn belangrijk om te rekening mee te houden

Het verkregen beeld:

- ***Jongerenwoningen in Zuidoost***

Het besproken bouwproject Change= wordt door de jongeren goed ontvangen. Een eigen zelfstandige woning of studio wordt in de meeste gevallen geprefereerd boven het delen van keuken en badkamer met medebewoners. De jongeren dragen aan dat geschikt aanbod van woningen niet alleen voor lager opgeleiden maar ook voor hoger opgeleiden zeer gewenst is omdat ook bij deze groep krapte op de woningmarkt wordt ervaren.
De aanvullende voorzieningen van het Change= project worden door de aanwezige jongeren positief ontvangen. Echter blijft voldoende keuzevrijheid, bijvoorbeeld als het gaat om het gebruik van bepaald wasmiddel en het mobiele abonnement, belangrijk. Over het geheel kan geconcludeerd worden dat de aanvullende voorzieningen positief bijdrage aan de woningen maar door de jongeren niet als prioriteit worden gezien.

- ***Invloed van werk***

Zuidoost blijft ook bij een (toekomstige) baan buiten het stadsdeel een wenselijke woonplek. Het valt de jongeren op dat veel jongeren tegenwoordig flexibele, nul uren, of tijdelijke arbeidscontracten hebben. Het uitzendbureau wordt ook als veel voorkomende werkgever genoemd. Dergelijke arbeidscontracten, werken via een uitzendbureau of zelfstandig ondernemen maken het voor jongeren in veel gevallen lastiger om aan de voorwaarde van een woningaanbieder te voldoen. Het Change= programma stelt tevens dergelijke voorwaarden aan haar toekomstige bewoners. Dit kan er toe leiden dat juist de groep jongeren die nu de grootste moeite heeft een woning te vinden niet in aanmerking komt.

- ***Auto Bezit***

Het merendeel van de aanwezige jongeren heeft op dit moment geen auto en geen directe plannen om een auto aan te schaffen. Jongeren vinden het daarom erg belangrijk dat hun woning goed bereikbaar is met het openbaar vervoer. Echter wordt de auto niet in alle gevallen als een luxe ervaren, soms is het ook een praktische noodzaak om wel een auto te hebben. Zeker na het aflopen van de studenten OV jaarkaart wordt het hebben van een auto aantrekkelijker. Echter in de praktijk is het bezitten van een auto voor de meeste jongeren geen vereiste nog financieel haalbaar. Men geeft de voorkeur aan wonen boven autobezit.

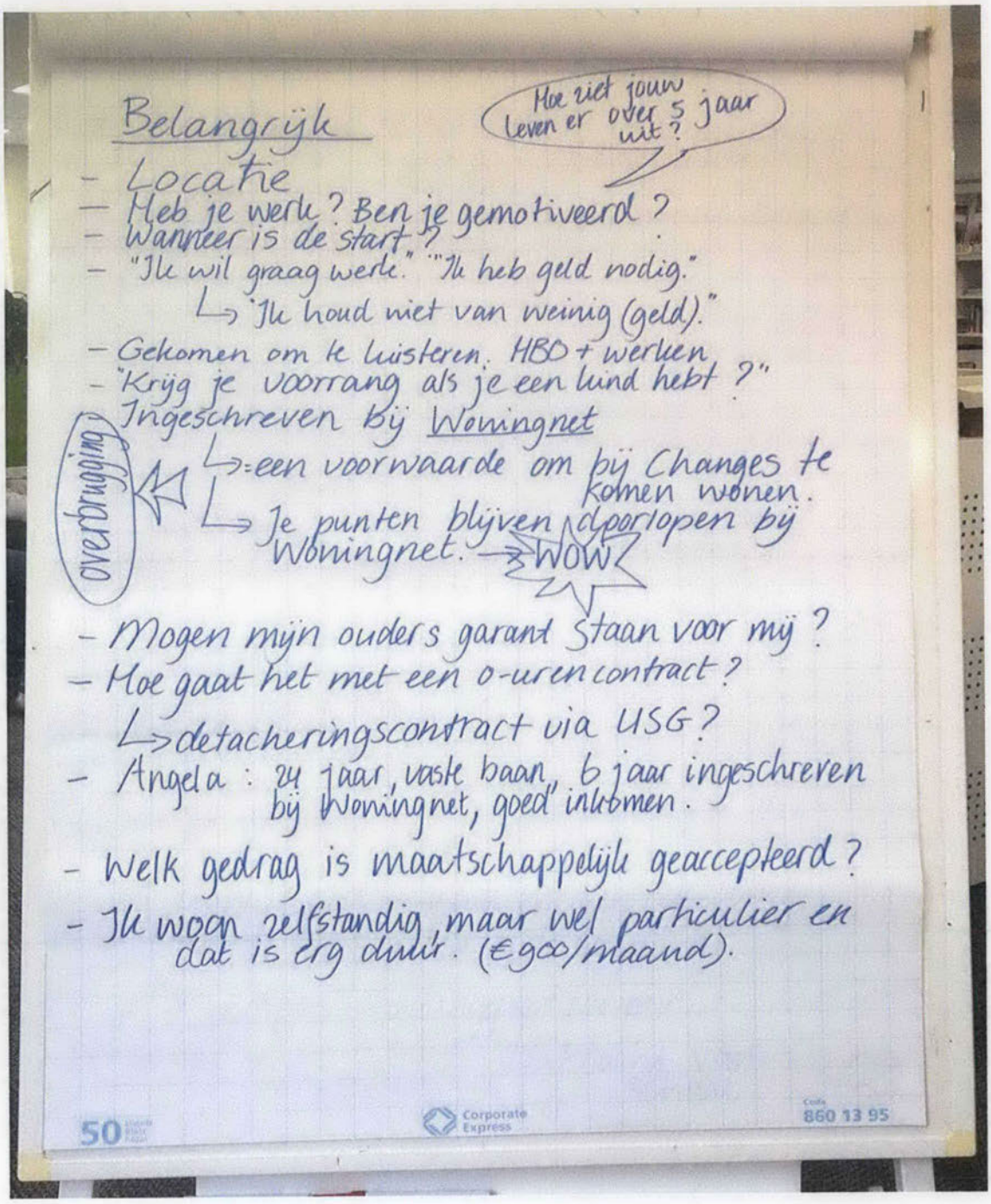
- ***Verwachting Change= Beheer***

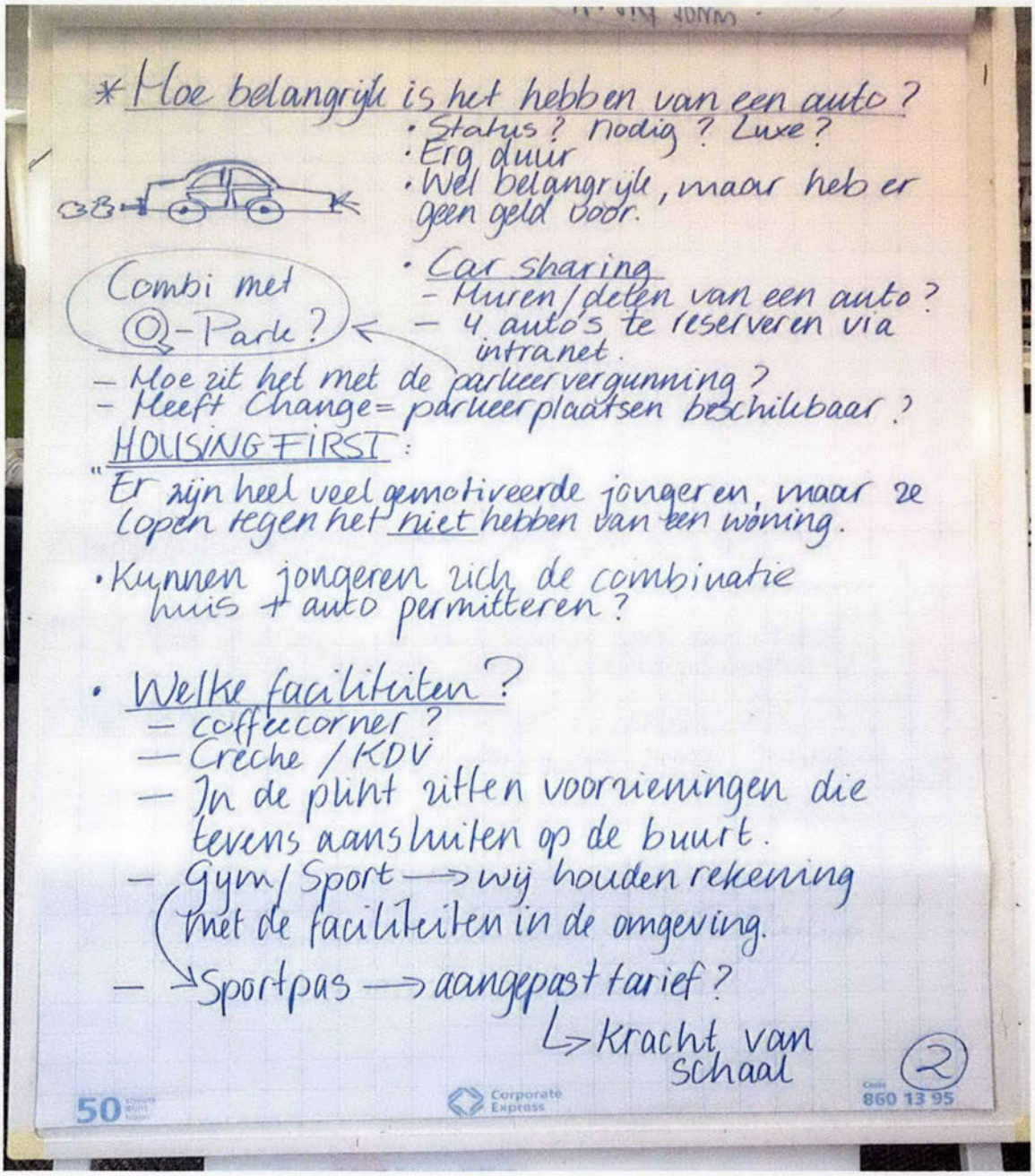
Van het beheer van een (huur)woning verwachten de jongeren dat er goede service wordt verleend en snel gereageerd wordt op een verzoek. Voldoende toezicht binnen de gebouwen is daarbij ook belangrijk, hoewel er ook kanttekeningen worden geplaatst bij (veel) cameratoezicht. Duidelijke informatie verstrekking bij het gebruik van camera's is daarom zeer wenselijk.

- ***Aanbevelingen***

1. Blijf aandacht besteden aan de veiligheid in Zuidoost en specifiek rondom woningen door te zorgen voor voldoende verlichting en open zichtlijnen op straat en in parken.
2. Zorg dat de huisvestingsprojecten centraal gelegen zijn zodat voorzieningen (winkels e.d.) en aansluitingen op het openbaar vervoer voorhanden zijn.

3. Een goede aansluiting op het openbaar vervoer is belangrijk maar zorg ook voor voldoende parkeergelegenheid voor (toekomstig) eigen vervoer en dat van bezoek.
4. Zorg dat er ook voor hogeropgeleiden geschikt aanbod van woningen is in Zuidoost. Door de veranderingen op de arbeidsmarkt zorgen voorwaarden als het hebben van een vast contract of een hoge inkomensnorm zowel voor lager als hogeropgeleiden voor problemen bij het vinden van een woning.
5. Zorg voor een goede balans tussen het faciliteren van aanvullende voorzieningen en de keuzevrijheid van de bewoners om wel of niet gebruik te maken van deze voorzieningen.
6. Besteed aandacht aan voldoende toezicht binnen de woningcomplexen om geluidoverlast en vervuiling tegen te gaan maar zorg hierbij voor duidelijke informatievoorziening over het gebruik van camera's voor dit toezicht.
7. Blijf aandacht besteden aan een goede prijs/ruimte verhouding; dat je een ruimere woning kan krijgen voor een goede (lagere) prijs in Zuidoost wordt als één van voordelen gezien van wonen in Zuidoost.


Belangrijk
Hoe ziet jouw leven er over 5 jaar uit?
- Locatie
- Heb je werk? Ben je gemotiveerd?
- Wanneer is de start?
- "Ik wil graag werk." "Ik heb geld nodig."
↳ "Ik houd niet van weinig (geld)."
- Gekomen om te luisteren. HBO + werken
- "Krijg je voorrang als je een kind hebt?"
Ingeschreven bij Woningnet
overbrugging
↳ = een voorwaarde om bij Changes te komen wonen.
↳ Je punten blijven doorlopen bij Woningnet. → WOW
- Mogen mijn ouders garant staan voor mij?
- Hoe gaat het met een 0-uren contract?
↳ detacheringscontract via USG?
- Angela: 24 jaar, vaste baan, 6 jaar ingeschreven bij Woningnet, goed inkomen.
- Welk gedrag is maatschappelijk geaccepteerd?
- Ik woon zelfstandig maar wel particulier en dat is erg duur. (€900/maand).
50
Corporate Express
860 13 95


* Hoe belangrijk is het hebben van een auto?
• Status? Nodig? Luxe?
• Erg duur
• Wel belangrijk, maar heb er geen geld voor.
• Car sharing
- Huren/delen van een auto?
- 4 auto's te reserveren via intranet.
Combi met Q-Park?
- Hoe zit het met de parkeervergunning?
- Heeft Change= parkeerplaatsen beschikbaar?
HOUSING FIRST:
"Er zijn heel veel gemotiveerde jongeren, maar ze lopen tegen het niet hebben van een woning.
• Kunnen jongeren zich de combinatie huis + auto permitteren?
• Welke faciliteiten?
- coffeecorner?
- Creche / KDV
- In de plint zitten voorzieningen die tevens aansluiten op de buurt.
- Gym/Sport → wij houden rekening met de faciliteiten in de omgeving.
- → Sportpas → aangepast tarief?
↳ Kracht van schaal
(2)
50
Corporate Express
860 13 95

change=
style of life

* Wat gebeurt er als ik bij Change= woon en ik besluit weer te gaan studeren?
→ Uitgangspunt is dat je de huur kunt blijven betalen → Studiefinanciering?



⟹ Het kan ook zijn dat je je baan verliest. Wat dan?

→ Instroomtoetsing = HEB JE WERK?

* Waarom vindt Change= werk zo belangrijk?
- geeft structuur aan je leven
- toekomstgericht
- je hebt inkomen

* Welke bijkomende kosten zijn er nog?
- water } elke woning heeft een eigen meter.
- elektra }
→ iedereen is verantwoordelijk voor zijn eigen gebruik/gedrag ("spaarpotje via energiebesparing!")

* Hoe zit het met jonge gezinnen?
- Change= niet de partij voor jonge gezinnen

* Hoe maak je afwegingen (financieel) → spaarbadje
- internet / auto
- eten → ik kook het liefst zelf.



* Hoe kom je aan zo'n woning van Change=?
- wie het eerst komt, wie het eerst maalt (mits je aan de voorwaarden voldoet)

(3)

Visie Change= Veiligheid en Openbare Orde

Onderwerpen: Drugsgebruik, overlast in en om het gebouw, hang groepen.

Belangrijk en waarom:
Door de grootte van de populatie bewoners, kan de totale Change= community door bewoners of derden van buiten gezien worden als afzetmarkt voor opiaten en onderkomen voor ongewenste personen.

Aanpak:

- Heldere en strikte regels voor bewoners, gevat in het huurcontract en algemene voorwaarden.
- Strenge screening aan de poort op motivatiegrondslag, sociaalgedrag en inkomen.
- Heldere fysieke scheiding tussen binnen en buitenklimaat
- Zero tolerance drugsbeleid, opgenomen in algemene voorwaarden en huis regelement.
- Goede samenwerking met de Politie, maandelijks overlegmoment invoeren.
- Bewoners community creëren en anti anonimiteit beleid opnemen in het ontwerp van het gebouw alsmede in het beheer.
    - Centrale entree met verticale en horizontale schaal verkleinende elementen toepassen.
    - Social media community bouwen.
    - Bewonersparticipatie programma opzetten
- Voldoende afgesloten fiets en scooter parkeerplekken opnemen in het gebouw.
- Anti fietsen en scooter parkeerbeleid buiten het gebouw toepassen door huismeester en handhaving door de politie.
- Honden en katten verbod voor bewoners.

Visie Change= Veiligheid en Omgeving

Onderwerpen: Hang(jongeren), bevuiling door hondenpoep, graffiti, wildstallen van fietsen en scooters.

Belangrijk en waarom:
Verloedering van het gebouw en de omgeving hebben een negatief effect op het sociale gedrag van mensen, dit is wetenschappelijk aangetoond. (Zie bijlage III, wetenschappelijk onderzoek EURIB)

Aanpak:

- Op maaiveldniveau komt een levendige plint, hierdoor wordt er niet uitgenodigd tot het stallen van fietsen en scooters tegen de plint.
- De buitenplint dient ook elementen met een buurtfunctie te bevatten, zoals een uitzendbureau, wasserette, fietsenmaker etc.
- Het aanspreken van jongeren en de omgeving bij het wildstallen door de huismeester, politie en buurtwacht.
- Bevuiling wordt tegengegaan door goede (ondergrondse) vuildumpcontainers te plaatsen door de gemeente maar ook het plaatsen van anti uitlaat gebiedsbordjes helpen tegen hondenpoep overlast
- Goede verlichting om het gebouw en op het plein voor het gebouw.
- Geen steegjes of donkere onoverzichtelijke plekken creëren.
- Het actief weren van hang(jongeren) door regelmatige patrouille van de politie en/of buurtwacht.
- Het praktiseren van goede buurschap, samenwerken met Podium Z.O bij evenementen etc.

Visie Change= Veiligheid en Gebouw

Onderwerpen: Overzicht, uitstraling en indeling van het gebouw, trots en rol van het gebouw in de omgeving.

Belangrijk waarom: De bewoners en het gebouw dienen onderdeel te zijn van het stedelijk weefsel dus ook van de directe omgeving. Het gebouw dient dus een functie en aansluiting te hebben met de buurt waardoor er toegevoegde waarde voor de buurt gecreëerd wordt.

Aanpak:

- De bewoners en de buurt dienen trots te zijn op het gebouw, de uitstraling van het gebouw en de functie van het gebouw.
    - Ontwerp van het gebouw, centrale entree
    - Schaal verkleinende elementen door verticale en horizontale segmentering
    - Hoogwaardige materialen, (niet hufter proef)
    - Hoog afwerkniveau
    - Luxe uitstraling van het atrium en de gevel (hotel sfeer)
    - Veel daglicht in het gebouw, corridors komen altijd op het licht uit
- Geluidsoverlast vermijden en voorkomen.
    - Zwevende dekvloeren worden toegepast
- Moreel verhogend beheer toepassen.
    - Schoonmaak en gebouw hygiëne standaardiseren
    - Zelfbewustzijn en eigenverantwoordelijkheid laten dragen door o.a. bewonersparticipatie programma
    - Hoog service niveau aan bewoners bieden, o.a. door laagdrempelige hoogwaardige faciliteiten zoals het uitzendbureau, wasserette, belastingdiensthulp, restauratieve voorziening etc.
- De bewoners moeten als rolmodel door de buurt gezien gaan worden.
    - Het gebouw dient direct geassocieerd te worden met het Change= concept Werken, Wonen, Leren, Leven.

Visie Change= Veiligheid en Sociaal Gebruik

Onderwerpen:
Gevoel van veiligheid en welbehagen, van Werken en Wonen naar leven en Leren

Belangrijk: De basis van veiligheid ligt in het veilig voelen. Als een plek uitnodigend is voor sociale interactie draagt dat bij aan het veiligheidsgevoel van de bewoners en van de bezoekers.

Aanpak:
Ook bij dit onderdeel van veiligheid komt het neer op duidelijkheid van de leefregels. Handhaving speelt derhalve ook hier weer een belangrijke rol wat ondervangen wordt door de inwonende huismeester. De huismeester dient de rol te vervullen van Pater Familias. Het profiel van de huismeester is daarom erg belangrijk. De huismeester dient te beschikken over goede communicatieve vaardigheden maar moet ook de uitstraling en daadkracht hebben die passend is bij het kunnen handhaven van de regels en het afbakenen van grenzen.
Bezoek van buitenaf dient door de bewoner zelf in het atrium opgehaald te worden. De bezoekers kunnen niet zomaar doorlopen naar de woningen, ook omdat de liften middels een druppel geactiveerd dienen te worden.

Visie Change= Veiligheid en techniek

Change= heeft een duidelijke visie over de invulling van veiligheid in en om de huisvesting voor jongeren. In algemene termen kan gesteld worden dat dit adequaat, servicegericht en doeltreffend zal worden ingevuld. Veiligheid is namelijk een van de belangrijkste aspecten van de woonbeleving van de toekomstige bewoner. De veiligheid wordt in deze moderne tijd ook gevuld door de inzet van innovatieve technologie. In het Change= concept is dit smart en connected. Een aantal concrete ideeën wordt hieronder weergegeven.

- De woonunit zal worden voorzien van rookmelders tegen brandgevaar en zal uitgerust worden met een bewegingsdetector. In de unit zullen 2 groepen worden aangelegd waarvan 1 een geschakelde groep zal zijn en de andere een permanenten spanningsgroep. Apparatuur als PC´s zullen daarmee permanent kunnen draaien maar andere apparatuur zal worden uitgeschakeld bij afwezigheid. In de gangen, overlopen en openbare ruimtes zullen veiligheidscamera´s worden aangelegd om situaties op afstand te kunnen beoordelen in het kader van de veiligheid. Deze camera´s zullen passief aanwezig zijn en worden aangesloten op een centrale controle kamer.
- Ook zal er een ontruimingssysteem in de ruimtes worden aangebracht om bij onraad in het gebouw en de woonunits de bewoners adequaat te kunnen informeren. Zoal in de ruimtes van de bewoners worden er TV devices geïnstalleerd waarom eveneens bij onraad meldingen kunnen worden weergegeven over de te volgen procedures.
- Deze (narrowcasting) devices worden ook geplaatst bij liften en in openbare ruimtes. Door middel van toegangsidentificatie op de mobiele telefoon zal geregeld worden welke mensen wel toegang hebben tot bepaalde ruimtes en welke mensen geen toegang hebben tot bepaalde ruimtes. Het is mogelijk om inzicht te hebben en te krijgen hoeveel, welke mensen en waar men zich in het gebouw bevindt door het signaal dat de mobiele telefoon uitzend te koppelen een het gebouwenbeheer systeem.
- Alle ruimtes worden voorzien van elektronische deursloten en op de woonunits zal ook een traditioneel cilinderslot worden aangebracht.
- Met betrekking tot de omgeving van het Change= gebouw, bestaat het plan om Public Smart Lighting te gaan toepassen. Deze openbare verlichting is interactief en reageert op omgevingssituaties. Denk hierbij aan het op afstand besturen van de openbare verlichting in helderheid en kleur, maar ook aan surveillance mogelijkheden voor rond het gebouw. Zodra er onraad is kan de daar toe bevoegde instantie de verlichting veranderen en is het mogelijk om met camera's de omgeving gade te staan.

Change= Beheer Groep

Ideologie

De beheerorganisatie Change= beheer groep, is het hart van de exploitatie van het vastgoed dat ontwikkeld is door Change= Onroerend goed BV.
Change= Beheer groep gelooft dat voorkomen beter is dan genezen, het wetenschappelijk model van het omzetten van sociale dynamiek in sociaal kapitaal ligt hieraan ten grondslag. Onder dit motto is het Change= vastgoed dan ook ontwikkeld. Alle elementen van duurzaamheid ondersteunen onze preventieve beheersactiviteiten in relatie tot het verkrijgen van sociaal kapitaal binnen de Change= community.

Het vastgoed dat ontwikkeld is door Change= O.G. BV, kenmerkt zich door haar realisatie fundament. Dit fundament is volledig gebaseerd op het Change= Wonen, Werken, Leven en Leren concept.
Dat wil zeggen dat dit vastgoed primair ontwikkeld is voor de specifieke doelgroep "jongeren" tussen de 18 en 30 jaar met employ en een opleiding tot en met MBO niveau.
(De zogenaamde niet gestudeerde kansrijke jongeren).

De uitzondering hierop is de balansgroep die HBO'ers en WO'ers vanaf 23 jaar met employ kenmerkt. Deze balansgroep zal minimaal 20% en maximaal 35% van de totale bewonerspopulatie beslaan en heeft als functie een meer heterogene balans in de bewonersgroep te brengen. Deze groep behoort overigens ook tot de populatie kansrijke jongeren zonder passende woning.

Het Change= vastgoed zal in bouwtechnische zin alle facetten in zich herbergen die nodig en wenselijk zijn om de gedefinieerde doelgroep maximaal te faciliteren en het gebouw optimaal te kunnen exploiteren ten diensten van de doelgroep, de omgeving en de verhuurder.
Derhalve kenmerkt de Change= Beheer groep zich door een heldere en gerichte manier van vastgoed beheer, wat leidt tot de optimale/ wenselijke huurstroom voor de verhuurder.

Dit doen wij door te sturen op leefbaarheid, netheid en orde in en rond de gebouwen.
Op deze manier genereren wij de omgeving en atmosfeer waar optimaal woongenot voor de individuele bewoner behaalt wordt en overlast en/of ongewenst gedrag voor de overige bewoners en omgeving achterwege blijft.

Het vastgoed in relatie tot beheer.

Het ontwerp van het Change= gebouw is de eerste stap in en naar het vormen van sociaal kapitaal en het daarmee samenhangend Change= beheermodel.

Ieder gebouw is opgeknipt in kleinere en daardoor beheersbare woonsegmenten. Doordat het gebouw is opgedeeld in drie tot vier verticale separate gebouwconstructies (torens), is er feitelijk sprake van een samengesteld gebouw, welke dus uit verschillende gebouwen is opgebouwd. We kunnen dus spreken van meerdere gebouwen in één Jas.
De separate torens zijn zo geconstrueerd en verweven in het totale gebouw, dat de bewoners van iedere toren geen interactie hebben met de andere torens, anders dan via het doelbewust ontworpen atrium van het gebouw welke als entree en ontmoetingsruimte functioneert.

Verder is er een horizontale opdeling en verankering gemaakt door per verdieping per toren de woonatmosfeer te managen in samenwerking met de bewoners. Hierdoor treed de tweede trap van schaalverkleining binnen het gebouw op. Dit ontwerp maakt het dus mogelijk om zeer doelgericht en efficiënt beheer tot op zelfs individueel niveau toe te passen.
De leef-atmosfeer wordt hierdoor gekaderd tot maximaal 23 units per verdieping.

Hoe werkt Change= beheer.

Omdat alle bewoners via het atrium naar binnen geleid worden, is het atrium niet alleen de eerste en enige ontmoetingsplaats binnen het gebouw maar tevens de strategische plek om de tweede level van beheer toe te passen.

In het atrium bevind zich de receptie welke door een huismeester en medewerkers bemand is. We spreken dus over een veiligheidscomponent van niet technische (camera's) aard.
Het gebouw zal tevens voorzien worden van onopvallende toezichtcamera's ter ondersteuning van het 24 uur veiligheidsprincipe.
Het preventieve effect van sociaaltoezicht wordt verder versterkt door deze integratie. Hierdoor wordt handhaven van wetten, regels, normen en afspraken laagdrempelig en eerlijk gemaakt, het collectief van bewoners behoeft niet onnodig belast te worden met bijvoorbeeld doorbelaste kosten ten gevolge van evt. ongewenst gedrag.

Huismeesters
De huismeester zal een sleutelrol spelen in het beheer. Change= ziet de invulling van deze rol dan ook niet in traditionele zin waarbij het huismeesterschap lag op facilitaire dienstverlening zoals het verhelpen van kleine technische mankementen. De huismeester dient bij ons multifunctioneel inzetbaar te zijn. Naast het verlenen van klein technisch onderhoud zal de huismeester een signalerende functie hebben door nauw in contact te staan met de bewoners. De rol van de huismeester zal dan ook gecombineerd worden met de baliefunctie als receptionist en eerste aanspreekpunt van de bewoner. Dit vergt een gericht profiel van de huismeester die communicatief vaardig is, laagdrempelig te benaderen is maar wel de uitstraling heeft te kunnen handhaven zoals een goedhuisvader betaamt.
Op deze manier kan eventuele beveiliging gericht worden toegepast en worden ingezet op risico tijden in het weekend. Vrijdag en zaterdag vanaf 23.00 uur tot 0.800 uur.

Techniek ter preventie.
Om een verdere slag in de preventie te maken benut Change= beheer de technische mogelijkheden van deze tijd optimaal en ontwikkelen wij zelfs preventie mogelijkheden met de techniek van morgen.
Middels onze innovatieve toepassingen (zoals bv de toegangs-device) kunnen wij de bewoners nog meer steunen in hun weg naar volwassenheid. Wij kunnen begeleiden in het leerproces hoe om te gaan met verantwoordelijkheden die gekoppeld zijn aan zelfstandig wonen, werken, leren en leven.

De bewoners krijgen allemaal een toegangs-device, hiermee verschaft iedere bewoner zichzelf toegang tot zijn of haar woning. De toegangs-device is gekoppeld aan de liften schacht die correspondeert met de toren waar de bewoner woonachtig is.
Tevens is de toegangs-device voorzien van software welke het mogelijk maakt om additionele diensten en activiteiten te integreren.

Borging van het Primaire proces.

Het primaire proces zal procesmatig vastgelegd worden. Dit proces zal ondergebracht worden bij de zogenaamde intakemedewerkers.

- De intakemedewerker nodigt potentiele bewoners uit voor een intakegesprek.

    1. Hiervoor dient er een ingevulde digitale inschrijving te zijn gedaan.
    2. Het digitale inschrijvingsformulier kent een separaat veld met een korte vragenlijst die betrekking heeft op sociaal gedrag en sociale vaardigheden.
    3. Het digitale inschrijfformulier kent een vrije ruimte waarin een korte motivatie beschreven dient te worden waarom de bewoner bij Change= wilt wonen en zou passen.

- Het intakegesprek wordt gehouden op de locatie van Change= en digitaal vastgelegd.

    1. Hierin wordt uitleg gegeven over Change= en verteld over het huishoudelijk regelement.
    2. Er wordt een Checklist afgewerkt van benodigde gegevens zoals;
       De N.A.W. gegevens
       Kopie Paspoort en evt. rijbewijs (voor de car to go huur)
       Inschrijvingsbewijs bij Woonnet arbeidscontract of werkgeversverklaring of uitzendovereenkomst
       Inkomensgegevens zoals loonstroken en bankafschriften van de laatste drie maanden
       Uittreksel van het burgerregister met betrekking tot woonhistorie (lokale jongeren krijgen hierdoor voorrang)
    3. De potentiele huurder krijgt een informatie pakket over Change=, een specimen van het wooncontract en het regelement (Algemene voorwaarden).
    4. Het informatiepakket wordt doorgenomen voor overhandiging.
    5. De bewoner tekent voor ontvangst van het informatiepakket als standaard onderdeel van de afvinklijst
    6. Er wordt een afvinklijst afgewerkt en ondertekend, een kopie wordt meegegeven aan de potentiele huurder
    7. De intakemedewerker vult na vertrek van de potentiele huurder een kort beoordelingsveld in

Het Intakegesprek en alle administratieve handelingen duurt 1,0-1,5 uur. Change= investeert hier ruim in wat zich zal vertalen in een gezonde Change= community.

Na toekenning van een woning aan de bewoner, treed het secundaire Change= traject in werking.

Het secundaire traject beschrijft het proces van participeren/ faciliteren, monitoren en handhaven. Dit proces start bij het overhandigen van de sleutels aan de bewoner.

- Na het overhandigen van de sleutels van de woning aan de toekomstige bewoner, zal de bewoner persoonlijk naar zijn/haar woning geleid worden door de huismeester.
- De huismeester loopt samen met de bewoner de woning door en verschaft uitleg over het in gebruik nemen van de woning , de algemene ruimtes, de technische voorzieningen en plant een afspraak in via intranet met de twee naaste bewoners van de verdiepping ter kennismaking met de nieuwe bewoner.
- De nieuwe bewoner wordt ingedeeld in het bewonersparticipatie rooster.
- De huismeester constateert samen met de bewoner de oplevering, de bewoner kan tot een week na bewoning evt. gebreken doorgeven aan de huismeester.

Het bewoners participatie programma kent een geringe investering van de tijd van de bewoner in zijn community.

- Roulerend zullen drie bewoners gedurende twee maanden de verantwoording dragen voor een goede, prettige wooneenheid als ware een "vereniging van eigenaren".
- De invulling/ criteria hiervan kunnen de bewoners zelf bepalen.
- Een aantal vaste punten zal door Change= geformuleerd worden, te denken valt aan geluidsaspecten, schoonhouden van de voordeuren en de verdieping.

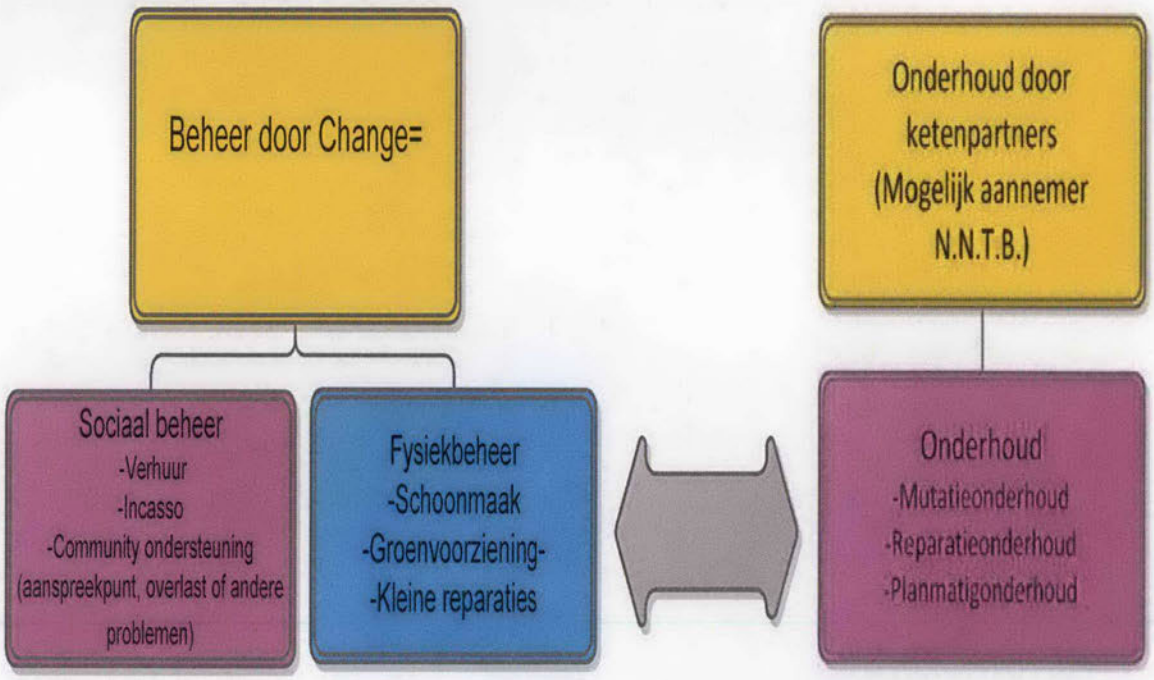
De Change= beheer organisatie zal derhalve een hoge organisatie graad kennen, de zogenaamde community managers zullen verantwoordelijk zijn voor de maandelijkse community gesprekken met de" vereniging van eigenaren" vertegenwoordigers.

Dit betekent dat de bewoners twee keer per jaar een verplichte tijdsinvestering dienen te doen, hier staat tegenover dat de bewoners profiteren van de Change= koopkracht vergrotende effecten, als onderdeel van de Change= Total Value of Ownership die ontstaat door samenwerkingen met corporates als Miele, Startpeople, ziektekostenverzekeraar, telecombedrijven etc.

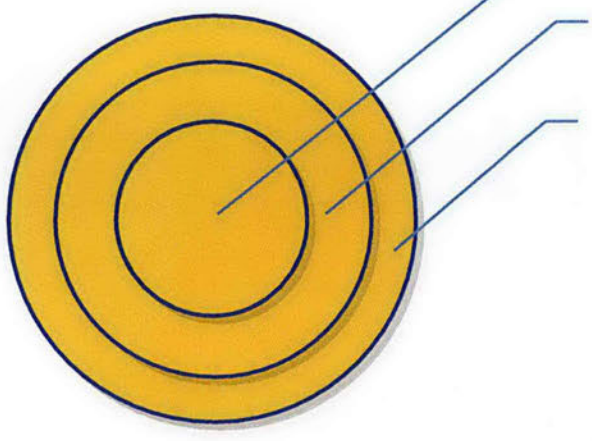
Change= Beheerplan

01 December 2014

De totale beheerscoop



Het Krachtenveld

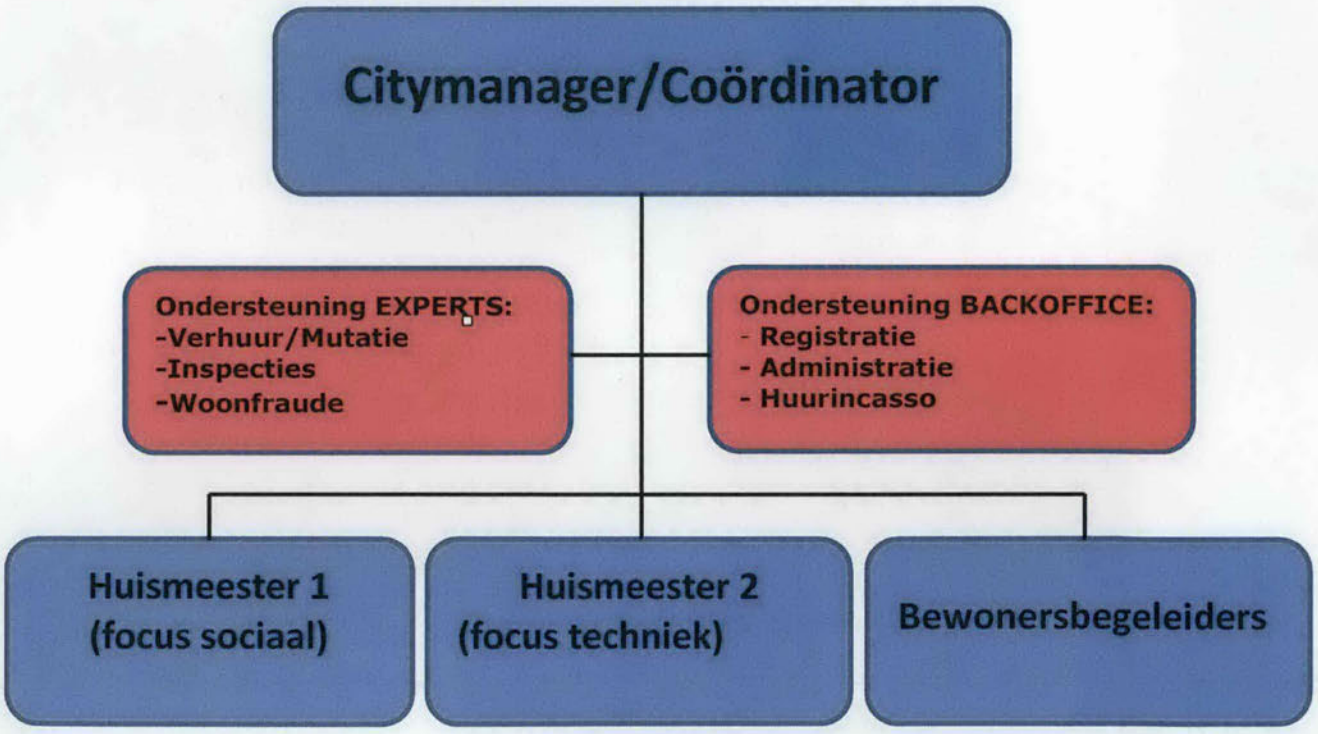


Het gebouw-team Change=

Co-makers intern: Backoffice, ICT Servicedienst onderhoud, KCC, Incasso

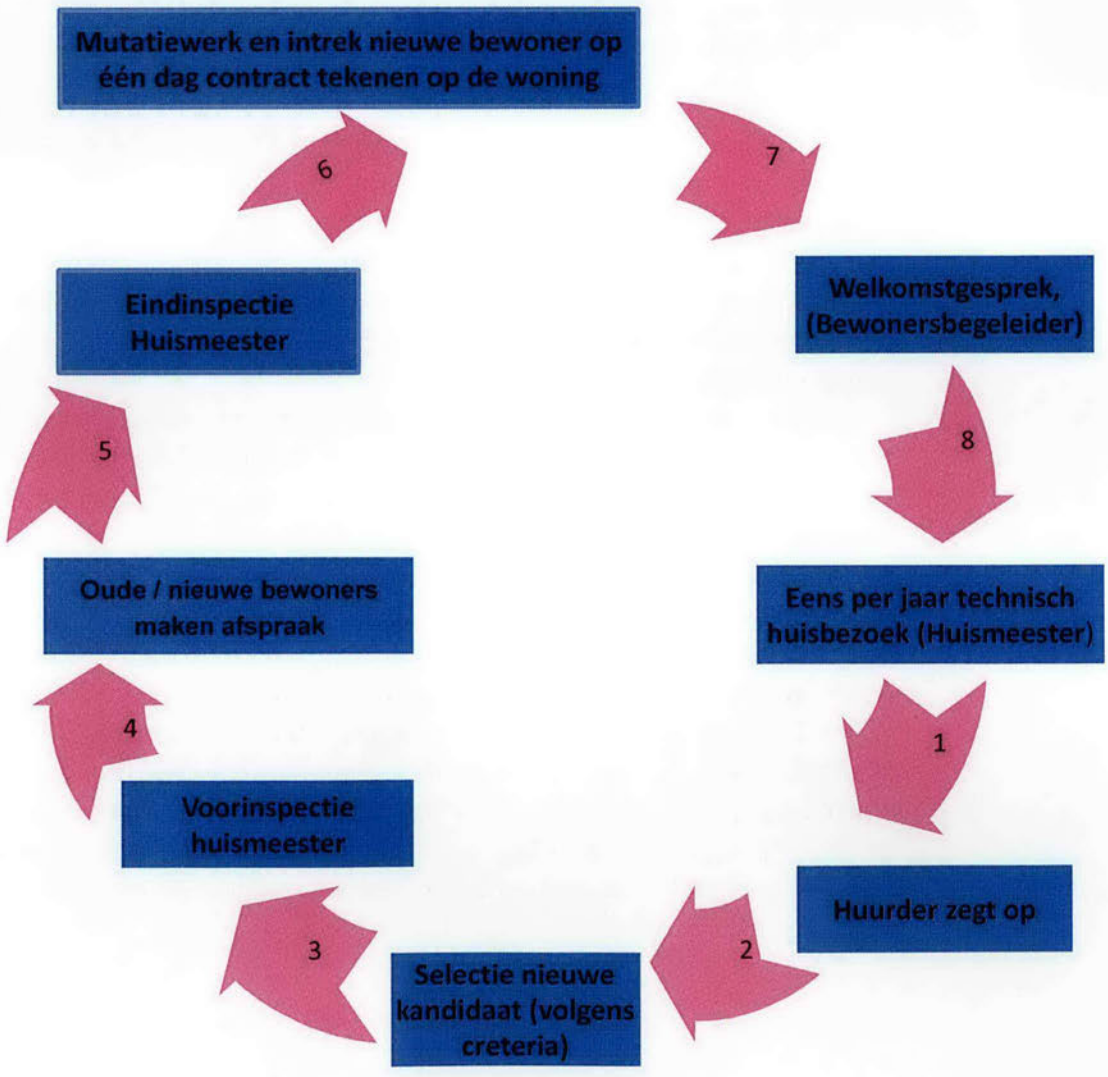
Co-makers extern: Aannemer, Beveiligingsbedrijf, StartPeople, Miele

Inrichting Beheer-team schematisch



change=
style of life

Verhuur en Mutatieproces

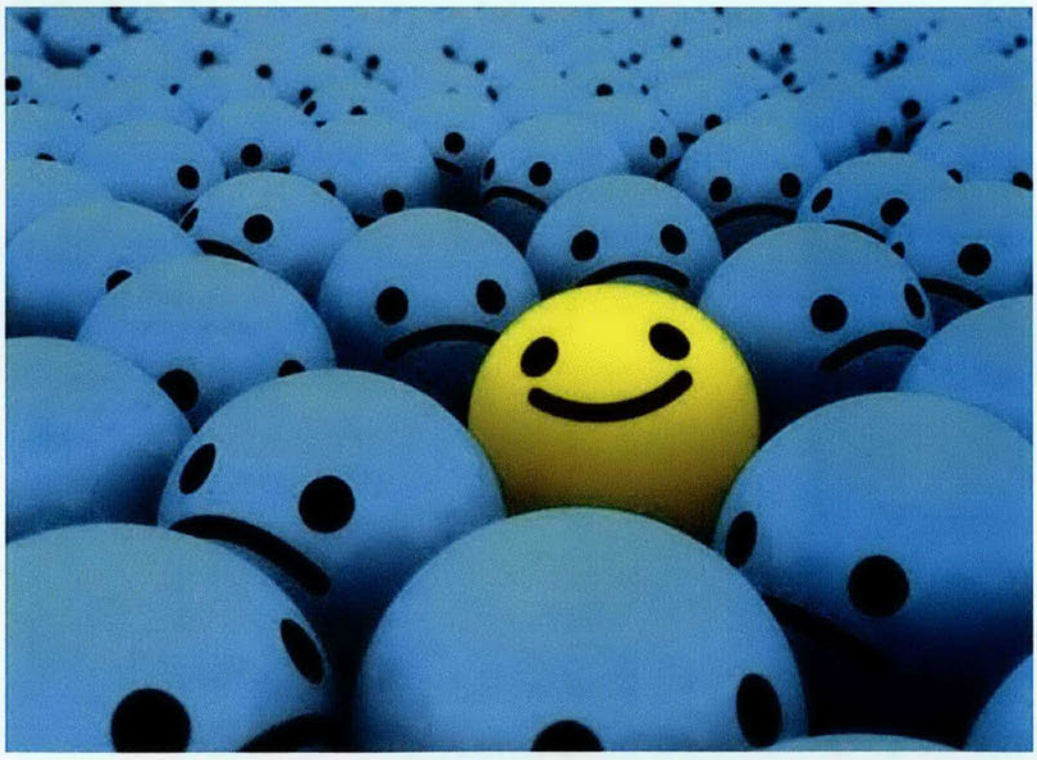


Personele inzet

- **City manager** (coördinator) vervult in eerste instantie de rol van coördinator en stuurt het multi inzetbare team aan. Bij meerdere gebouwen wordt het meer de rol van City-manager
- **Bewonersbegeleiding**: meerwaarde door het inzetten van professionals uit de uitzendwereld, denk dan aan voormalige vestigingsmanagers of intercedenten met ervaring en expertise, commercieel handelen wordt gecombineerd met sociale vaardigheden
- Inzet van **huismeesters:** inzet (op termijn) twee huismeesters (fysiek en sociaal), waarvan de huismeester die meer op het fysieke is gericht ook nauw samenwerkt met onze samenwerkingspartners in de keten (aannemer, uitzendbureau, schoonmakers)
- **Beveiliging:** (evt. alleen buiten kantoortijden) overdag is de huismeester aanwezig en evt. bewonersbegeleiders
- **Back office**: inzet expertise professional met corporatie ervaring. Deze kosten kunnen geminimaliseerd worden als zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van digitalisering van de dienstverlening
- **Marketing en ICT**: gebruik maken van de dienstverlening van USG People (bijv. adviesgroep communicatie kan marketingcampagne opzetten). In samenwerking met betrokken partijen zoals gemeente Amsterdam en Cisco zoeken naar nieuwe kansen en creatieve campagnevormen

change=
style of life

Change= Beherend Beter



Algemene Huurvoorwaarden

huurovereenkomst zelfstandige woonruimte

Grootzeil 402
1319 DS Almere
Nederland

+31 (0)6 3177 9220
info@change-is.com
www.change-is.com

K.v.K 57703701
BTW 8526.98.392.B01
Iban NL 91ABNA 0599400722

De Algemene huurvoorwaarden voor huurovereenkomsten voor zelfstandige woonruimte zijn door Change= holding B.V. vastgelegd op 01 juni 2014 en gelden vanaf 1 januari 2015.

Artikel 1 Enige begrippen in deze voorwaarden

In deze Algemene huurvoorwaarden wordt verstaan onder:

1.1.
Verhuurder: Change= Beheer B.V., statutair gevestigd te Almere. Onder Change= beheer B.V. wordt tevens begrepen de werkmaatschappij van Change= beheer.

1.2.
Huurder: de natuurlijke persoon of natuurlijke personen waarmee verhuurder een overeenkomst van huur en verhuur betreffende zelfstandige woonruimte heeft afgesloten.

1.3.
Zelfstandige woonruimte: gebouwde onroerende zaak als bedoeld in artikel 7: 233 en zelfstandige woonruimte als bedoeld in artikel 7: 234 van het Burgerlijk Wetboek.

1.4.
Het gehuurde: de gehuurde woning, inclusief eventuele onroerende aanhorigheden, met medegebruik van de eventuele gemeenschappelijke ruimten.

1.5.
Gemeenschappelijke ruimte: ruimte zoals trappenhuizen, kelders, zolders, garages, bergingen, galerijen, tuinen, binnenplaatsen, atria, recreatieruimten, gemeenschappelijke huiskamer, entree, liften, dakterrassen, wasruimte, voor zover huurder het gebruik van deze ruimten met andere huurders of gebruikers deelt of kan delen.

1.6.
Medehuurder: de natuurlijke persoon als bedoeld in de artikelen 7:266 en 7:267 van het Burgerlijk Wetboek.

Artikel 2 Het toepassingsbereik van deze voorwaarden

Deze Algemene Huurvoorwaarden maken deel uit van de huurovereenkomst, waarin zij van toepassing zijn verklaard. Indien de bepalingen van de huurovereenkomst afwijken van die van de Algemene Huurvoorwaarden, gaan de bepalingen van de huurovereenkomst voor.

Artikel 3 Meer dan één huurder

3.1.
De in de aanhef van de huurovereenkomst genoemde huurders hebben elk een zelfstandig en volledig recht van huur dat zij gelijktijdig en met eerbiediging van elkaars rechten uitoefenen.

3.2.
De huurprijs en het voorschot voor zaken en diensten zijn slechts enkelvoudig verschuldigd. Indien de huurovereenkomst ten aanzien van één of meerdere huurders eindigt, blijft de andere huurder het volle bedrag van de huurprijs en de kosten voor zaken en dienst verlening verschuldigd.

3.3.
Elk van de huurders is hoofdelijk aansprakelijk voor het gehele bedrag van de huurprijs en voor alle overige verplichtingen die voor hem en voor de andere huurder uit deze overeenkomst voortvloeien.

3.4.
Om de huurovereenkomst ten aanzien van beide huurders te doen eindigen, moet de opzegging aan of door elk van hen plaatsvinden. Vindt de opzegging aan of door één van hen plaats, dan duurt de overeenkomst ten aanzien van de andere huurder ongewijzigd voort.

Artikel 4 De terbeschikkingstelling en aanvaarding van het gehuurde

4.1.
Verhuurder zal het gehuurde op de ingangsdatum ter beschikking stellen.

4.2.
Bij de ingangsdatum van de huurovereenkomst wordt in een rapport een beschrijving opgemaakt van de toestand van zowel de binnenkant als de buitenkant van het gehuurde, de bewoonbaarheid en de daarin aanwezige voorzieningen en/of inventaris; zowel verhuurder als huurder ontvangen een door beiden ondertekend exemplaar.

4.3.
Huurder verklaart door ondertekening van de beschrijving als bedoeld in lid 2 het gehuurde overeenkomstig de beschrijving te hebben ontvangen en dat het gehuurde in goede staat van onderhoud verkeert, behoudens eventuele op de beschrijving vermelde gebreken.

Artikel 5 De levering van zaken en diensten door verhuurder

5.1.
Huurder betaalt maandelijks een voorschotbedrag op de kosten voor zaken en diensten in verband met de bewoning. Jaarlijks verstrekt verhuurder aan huurder een overzicht van de kosten van de verrichte zaken en diensten, waaruit de samenstelling van de aan de huurder in rekening gebrachte vergoeding blijkt. Huurder betaalt tevens de door leegstand gederfde servicekosten, voor zover wettelijk toegestaan. Deze worden door verhuurder jaarlijks vastgesteld en in het overzicht opgenomen. Verschillen tussen de gemaakte kosten en de door huurder als voorschot betaalde vergoedingen zullen daarbij door verhuurder met huurder worden verrekend, tenzij het een vergoeding betreft voor een door huurder ingesteld fonds, verzekeringen en/of abonnementen geldt dat het door huurder betaalde voorschot gelijk wordt gesteld met de jaarlijkse eindafrekening; er

vind derhalve geen verrekening plaats. Wel zal verhuurder inzage geven in de hoogte van de fondsen.

5.2.
Het tussen verhuurder en huurder geldende maandelijkse voorschot kan, behoudens een tussen partij aangegane nadere overeenkomst, slechts worden verhoogd met ingang van de eerste maand, volgend op de maand waarin het in het eerste lid van dit artikel bedoelde overzicht is verstrekt.

5.3.
Indien verhuurder één of meer van de in dit artikel bedoelde zaken en diensten wil wijzigen (veranderen, uitbreiden of verminderen), is huurder daaraan gebonden indien:

a. ten minste 70% van de huurders in het complex, of een gedeelte van het complex met, met de voorgestelde wijziging heeft ingestemd, èn
b. de voorgestelde wijziging uitsluitend complexgewijs of per betreffende gedeelte kan worden gerealiseerd, èn
c. het belang van verhuurder bij het realiseren van de wijziging zodanig is, dat van hem in redelijkheid, de belangen van beide partijen in aanmerking genomen, niet gevergd kan worden van de wijziging af te zien, èn
d. verhuurder tijdig huurder en (indien aanwezig) de huudersorganisatie in het betreffende complex daarover heeft geïnformeerd en met huurder respectievelijk die huurdersorganisatie heeft overlegd.

5.4.
Een huurder die niet met de wijziging heeft ingestemd, kan binnen acht weken na de schriftelijke kennisgeving van de verhuurder dat overeenstemming is bereikt met 70% van de huurders, een beslissing van de rechter vorderen omtrent de redelijkheid van het voorstel.

5.5.
Indien huurder één of meer zaken van de in dit artikel bedoelde zaken en diensten wil wijzigen, verklaart verhuurder zich bij voorbaat daarmee akkoord mits:

a. ten minste 70% van de huurders binnen het complex, of een gedeelte van het complex met, met de voorgestelde wijziging heeft ingestemd, èn
b. de voorgestelde wijziging uitsluitend complexgewijs of per betreffende gedeelte kan worden gerealiseerd, èn
c. het belang van huurder bij het realiseren van de wijziging zodanig is, dat van verhuurder in redelijkheid, de belangen van beide partijen in aanmerking genomen, gevergd kan worden aan de wijziging mee te werken.

5.6.
In de gevallen bedoeld in de vierde en vijfde lid van dit artikel is huurder tevens gebonden aan de daaruit voortvloeiende verhoging van de kosten en aan de verhoging van het maandelijkse voorschotbedrag, voorzover deze verhoging redelijk is en in overeenstemming met de daarvoor geldende wettelijke bepalingen. De verhoging van het voorschotbedrag zal ingaan op de eerste dag van de volgende maand, volgend op die waarin de veranderingen zijn ingegaan. Voor rekening van de

huurder komen voorts de beheer- en administratiekosten die de verhuurder maakt voor de administratieve en afrekening van de hier bedoelde zaken en diensten, voorzover de toerekening van deze kosten in overeenstemming is met de daarvoor geldende wettelijke bepalingen.

Artikel 6 De algemene verplichtingen van verhuurder

6.1.
Verhuurder is verplicht huurder het rustig genot van het gehuurde te verschaffen. Verhuurder is evenwel niet verplicht huurder te vrijwaren voor feitelijke stoornissen in zijn genot, door derden veroorzaakt. Evenmin is verhuurder aansprakelijk voor de schade, die huurder als gevolg van deze stoornissen lijdt.

6.2.
Verhuurder is verplicht op verlangen van de huurder gebreken aan het gehuurde te verhelpen, tenzij dit onmogelijk is of uitgaven vereist die in de gegeven omstandigheden redelijkerwijs niet van de verhuurder zijn te vergen, dan wel zo ver deze ingevolge de wet, deze huurovereenkomst of het gebruik, voor rekening van huurder komen.

6.3.
Indien verhuurder, ter nakoming van zijn verplichtingen op grond van dit artikel, aan het gehuurde reparaties en onderhoudswerkzaamheden gaat verrichten in het kader van een grootschalig grootonderhoudsplan op complexniveau zal verhuurder huurder, en/of de huurdersorganisatie van het betreffende complex, daarover tijdig informeren en met huurder respectievelijk de huurdersorganisatie overleggen.

Artikel 7 De algemene verplichtingen van huurder

7.1.
Huurder voldoet de te betalen prijs voor de woning in zijn geheel, bij vooruitbetaling, vóór de eerste van de maand door betaling van het verschuldigde bedrag via incassomachtiging tenzij een andere betalingswijze is afgesproken.
Indien een andere betalingswijze wordt afgesproken, of de incassomachtiging wordt ingetrokken of om enigerlei reden de betaling op grond van de incassomachtiging niet plaatsvind, wordt het totaal verschuldigde door huurder uiterlijk op de eerste van de maand voldaan, door storting/overschrijving op het rekeningnummer van verhuurder.
Huurder is bij het uitblijven van betaling vanaf de eerste dag van de maand voor die maand in verzuim en is hierover wettelijke rente verschuldigd.

7.2.
Huurder zal zich bij de huurbetaling niet beroepen op enige verrekening, behoudens in het geval verhuurder in verzuim is bij het herstel van gebreken zoals bedoeld in artikel 7:206 lid 3 van het burgerlijk Wetboek.

7.3.
Huurder zal het gehuurde gebruiken en onderhouden zoals een goed huurder betaamt.
Hieronder wordt ondermeer verstaan dat huurder:

a. aan omwonenden geen overlast of hinder veroorzaakt. Dit geldt ook voor huisgenoten, huisdieren of derden die zich vanwege huurder in het gehuurde of in de gemeenschappelijke ruimten bevinden. Honden en/of katten zijn derhalve vanwege de bevolkingsdichtheid van het complex en het geringe gebruikersoppervlak van de woningen verboden te houden, verzorgen of op andere wijze te bezitten of in het complex te huisvesten, derhalve is het verboden honden en/of katten in het complex toe te laten, inclusief alle algemene ruimten (vermeld onder artikel 1.5.) door huurder of derden die zich vanwege huurder in het complex of algemene ruimten bevinden.
   Onder overlast wordt ondermeer verstaan: iedere vorm van overlast, zoals geluidsoverlast, overlast als gevolg van bijvoorbeeld alcoholgebruik, drugsgebruik, drugshandel, prostitutie, in of nabij het gehuurde die overlast veroorzaken. Verhuurder zal metname op gebied van drugsgebruik en/of overlast ten gevolge van drugsgebruik of drugshandel een zero tolerance beleid voeren. Verhuurder verstaat onder een zero tolerance beleid, verhuurder per datum van geconstateerd drugsgebruik of overlast ten gevolge van drugs, voorlopige voorzieningen bij de kantonrechter ter huisuitzetting van de huurder zal aanvragen. Alle kosten en bijkomende kosten ten gevolge de uithuiszetting, inclusief de gerechtelijke kosten komen ten laste van de huurder. De huurder blijft tot het moment van de feitelijke uithuiszetting de kosten dragen voor de huur van de gehuurde woning, de service kosten en eventuele andere huurpenning plichtige zaken of ruimten.
b. de eventuele tot het gehuurde behorende tuin als siert-of moestuin dient te gebruiken en deze niet mag gebruiken voor opslag en/of stalling van caravans, auto's, handelswaren, afval, gevaarlijke of milieubelastende zaken en andere zaken van welke aard dan ook;
c. de gemeenschappelijke ruimten dient schoon te houden en deze niet mag gebruiken voor opslag of stalling van tweewielers, kinderwagens, boodschappenkarren, handelswaren, gevaarlijke of milieubelastende zaken en andere zaken van welke aard dan ook;
d. gemeenschappelijke achterpaden, gevelgebied of toegangsgebied geheel vrij dient te houden, geenvoertuigen of andere obstakels te plaatsen en de achterpaden, gevelgebied en toegangsgebied uitsluitend als voetpad te gebruiken;
e. recht van overpad zal verlenen respectievelijk zal gedogen van en naar woningen van hetzelfde bouwblok op de door verhuurder te bepalen wijze;
f. niet is toegestaan waar dan ook in het gehuurde hennep te kweken en te gebruiken in geen enkele hoeveelheid, of andere activiteiten te verrichten die op grond van de Opiumwet strafbaar zijn gesteld;
g. niet is toegestaan bedrijfsmatige activiteiten in (delen) van het gehuurde te ontplooien; een en ander behoudens voorafgaande toestemming van verhuurder. Een verzoek tot toestemming dient schriftelijk door huurder te worden ingediend.

Verhuurder is gerechtigd zaken in de gemeenschappelijke ruimte, achterpaden en plintgebied te verwijderen op kosten van de huurder.

7.4.
Huurder zal het gehuurde gedurende de huurtijd zelf als woonruimte voor hem/haar en evt. één mede huurder bewonen en er zijn hoofdverblijf hebben. Hij zal het gehuurde, waaronder begrepen alle aanhorigheden en de eventuele gemeenschappelijke ruimten, overeenkomstig de bestemming gebruiken en deze niet wijzigen. Hij zal het gehuurde voldoende meubileren en stofferen ter voorkoming van geluidsoverlast.

7.5.
Het is huurder zonder schriftelijke toestemming verhuurder niet toegestaan het gehuurde geheel of gedeeltelijk onder te verhuren of aan derden in gebruik te geven. Het ïn gebruik geven aan derden" wordt in de ruimste zin des woords gelijk gesteld aan onderverhuur.

7.6.
Een verzoek tot toestemming dient schriftelijk te worden gedaan, onder vermelding van de naam van de onderhuurder, de onderhuurprijs en de ingangsdatum van de onderhuurovereenkomst. Indien huurder het gehuurde zonder toestemming van verhuurder geheel of gedeeltelijk heeft onderverhuurd, in huur heeft afgestaan of aan derden in gebruik heeft gegeven, rust de bewijslast dat huurder onafgebroken het hoofdverblijf in het gehuurde heeft behouden op huurder. Voor ongeoorloofde onderverhuur geldt voorts dat huurder alle door onderhuur verkregen inkomsten aan verhuurder dient af te dragen, onverminderd het recht van verhuurder aanspraak te maken op de contractuele boete als bedoeld in artikel 17.2 van deze voorwaarden.

7.7.
Huurder zal de voorschriften, respectievelijk de instructies, van verhuurder in acht nemen ten aanzien van:

a. het gebruik van het gehuurde;
b. het gebruik van de in het gehuurde aanwezige installaties en voorzieningen;
c. het aanbrengen van veranderingen aan het gehuurde.

7.8.
Huurder is verplicht de nodige maatregelen te nemen ter voorkoming van schade aan het gehuurde, in het bijzonder in geval van brand, storm, water en vorst en dergelijke calamiteiten. Huurder dient door welke oorzaak dan ook ontstane dan wel dreigende schade, alsmede gebreken aan het gehuurde onverwijld aan verhuurder te melden.
Bij nalatigheid van de huurder in deze zal de ontstane schade zowel aan het gehuurde als aan de eigendommen van derden voor rekening van huurder komen.

7.9.
Met het oog op controle door verhuurder van de naleving van de verplichtingen van huurder op grond van deze Algemene Huurvoorwaarden zal huurder verhuurder voorzover daartoe dringende gronden bestaan, in de gelegenheid stellen het gehuurde te betreden. Onder verhuurder wordt mede verstaan: de door of namens verhuurder aangewezen personen.

7.10.
Indien het huurrecht van huurder is geëindigd als gevolg van echtscheiding of scheiding van tafel en bed, is huurder verplicht de verhuurder hiervan schriftelijk op de hoogte te stellen, onmiddellijk nadat de rechterlijke beschikking waarbij dit is bepaald, onherroepelijk is geworden. Het voorstaande is eveneens van toepassing op de beëindiging van geregistreerd partnerschap. Indien de mede huurder de huurovereenkomst voortzet als huurder, is deze verplicht verhuurder hiervan onverwijld schriftelijk mededeling te doen.

7.11
Indien het, voor het verrichten van werkzaamheden ten behoeve van één of meer buren van huurder, noodzakelijk is van de tuin of erf van huurder tijdelijk gebruik te maken, is huurder verplicht dit na behoorlijke kennisgeving en tegen eventuele schadeloosstelling toe te staan, tenzij er voor huurder gewichtige redenen bestaan gebruik te weigeren of tot een later tijdstip te doen uitstellen.

7.12.
Voor rekening van huurder komen, ook al wordt verhuurder daarvoor aangeslagen, of worden de aanslagen of vorderingen op naam van de verhuurder gesteld:

a. de onroerende zaakbelasting, afvalstoffenheffing en waterschapslasten, voor zover deze lasten betrekking hebben op het feitelijk gebruik van het gehuurde en het feitelijk medegebruik van gemeenschappelijke ruimten;
b. overige bestaande of toekomstige belastingen, precariorechten, lasten, heffingen, retributies ter zake van het gehuurde en/of ten aanzien van zaken van huurder;
c. milieuheffingen, waaronder de verontreinigingsheffing oppervlaktewateren en de bijdrage zuiveringskosten afvalwater en aanslagen of heffingen op grond van enige andere milieuwet;

een en ander voor zover de bovengenoemde kosten voor rekening van huurder komen op grond van het in de desbetreffende wet bepaalde.

Artikel 8 De herstellingen door huurder

8.1.
Voor rekening van huurder komen de kleine herstellingen weergegeven in de geldende bijlage Huurdersonderhoud die deel uitmaakt van de overeenkomst.

8.2.
Indien ten aanzien van één of meer van de hierboven genoemde werkzaamheden door verhuurder een gemeenschappelijke regeling is getroffen, wordt deze tussen partijen in een nadere overeenkomst overeengekomen.

8.3.
Alle door huurder te verrichten werkzaamheden zullen vakkundig moeten worden uitgevoerd. Huurder zal daarbij de door overheid of verhuurder gegeven voorschriften in acht nemen.

Artikel 9 Het onderhoud en uitvoeren van dringende werkzaamheden door verhuurder

9.1
Met het oog op mogelijk door verhuurder uit te voeren werkzaamheden zal huurder verhuurder, na voorafgaand verzoek, in de gelegenheid stellen het gehuurde te betreden. Onder verhuurder wordt mede verstaan: de door of namens verhuurder aangewezen personen, na deugdelijke legitimatie.

9.2.
Huurder zal alle dringende werkzaamheden aan het gehuurde of aan direct aangrenzende woningen, als ook aan de centrale voorzieningen daarvan toestaan. Huurder heeft het recht op vermindering van de huurprijs of schadevergoeding als gevolg van verminderde huurgenot vanwege het uitvoeren van dringende werkzaamheden.

9.3.
Bedoelde werkzaamheden vinden, na voorafgaande aankondiging van het tijdstip, plaats op werkdagen tijdens kantooruren, dringende gevallen evenwel uitgezonderd.

Artikel 10 Het aanbrengen van veranderingen door verhuurder

10.1.
Indien en voor zover van overheidswege aan de verhuurder dwingende voorschriften worden opgelegd tot het aanbrengen van veranderingen en toevoegingen aan het gehuurde afzonderlijk, aan het complex of aan de wijk waarvan het gehuurde deel uitmaakt, verklaart huurder deze te zullen toestaan.
Verhuurder zal huurder en/of de huurdersorganisatie van het betreffende complex tijdig informeren omtrent de in dit lid bedoelde veranderingen en toevoegingen aan het gehuurde en met huurder respectievelijk de huurdersorganisatie daarover overleggen.

10.2.
Wanneer van overheidswege geen dwingende voorschriften gegeven worden en verhuurder aan het complex of een gedeelte daarvan, waartoe het gehuurde behoort, veranderingen of toevoegingen wenst aan te brengen, zal verhuurder huurder hiertoe een voorstel doen. Dit voorstel wordt vermoed een redelijk voorstel te zijn indien;

a. ten minste 70% van de huurders binnen het complex, of een gedeelte van het complex, met de voorgestelde verandering of toevoegingen heeft ingestemd, èn
b. de voorgestelde verandering of toevoegingen uitsluitend complexgewijs, of per betreffende gedeelten kan of redelijkerwijs dient te worden aangebracht, èn
c. het belang van verhuurder bij het realiseren van veranderingen, aanpassing of verbetering zodanig is, dat van hem in redelijkheid, de belangen van bede partijen in aanmerking genomen, niet gevergd kan worden daarvan af te zien, èn
d. Verhuurder tijdig huurder en/of de huurdersorganisatie/huurdersvertegenwoordiging in het betreffende complex heeft geïnformeerd over de voorgenomen verandering of toevoegingen en met die huurdersorganisatie/huurdersvertegenwoordiging daarover heeft overlegd.

10.3.
De huurder die niet met het voorstel heeft ingestemd, kan binnen acht weken na de schriftelijke kennisgeving van de verhuurder aan hem dat 70% of meer met het voorstel heeft ingestemd, een beslissing van de rechter vorderen omtrent de redelijkheid van het voorstel.

10.4.
In de gevallen, zoals genoemd in het eerste en tweede lid onder de daar genoemde voorwaarden, verklaart huurder zich bovendien bij voorbaat akkoord met een huurverhoging als gevolg van deze veranderingen of toevoegingen, voor zover deze redelijk en in overeenstemming is met de daarvoor geldende wettelijke bepalingen. De huurverhoging zal ingaan op de eerste dag van de maand, volgend op die waarin de voorzieningen zijn aangebracht.

Artikel 11 Het zelf aanbrengen van voorzieningen door de huurder

11.1.
Het is huurder toegestaan veranderingen aan de binnenzijde van het gehuurde aan te brengen, tenzij het gaat om veranderingen die gevaar, overlast of hinder opleveren, of de belangen van verhuurder of derden schaden. Huurder is in dat geval gehouden de veranderingen op eerste aanzegging van verhuurder te verwijderen. Veranderingen aan de buitenzijde van het gehuurde, mogen alleen met schriftelijke toestemming van verhuurder worden aangebracht.

11.2.
De aangebrachte veranderingen dienen voorts te voldoen aan de wettelijke bouw-veiligheids- en milieuvoorschriften en voorschriften van nutsbedrijven. Indien in verband met de aangebrachte verandering een hogere premie brand-, aansprakelijkheids-, of opstalverzekering aan verhuurder in rekening wordt gebracht, zal huurder het meerdere aan verhuurder vergoeden.
Alle veranderingen die in strijd met de wettelijke voorschriften, voorschriften van nutsbedrijven of voorschriften van de verhuurder zijn aangebracht zullen op de eerste aanzegging van verhuurder ongedaan worden gemaakt door huurder, dan wel ten goede van verhuurder in overeenstemming worden gebracht met de (wettelijke) voorschriften.

11.3.
Verhuurder behoudt zich ten aanzien van de door huurder aangebrachte veranderingen het recht voor om te bedingen dat deze bij het einde van de huurovereenkomst weer ongedaan worden gemaakt, indien:

- De veranderingen niet voldoen aan het eerste en tweede lid van dit artikel bepaalde;
- De verhuurbaarheid in algemene zin of de verhuurbaarheid aan de beoogde doelgroep wordt geschaad;
- Waardedaling van het gehuurde optreed;
- De onderhouds- of vervangingskosten voor de veranderingen en voorzieningen voor verhuurder bovenmatig stijgen;
- De veranderingen niet deugdelijk zijn aangebracht, of niet deugdelijk door huurder zijn onderhouden.

11.4.
Huurder is aansprakelijk voor de schade die wordt veroorzaakt door een verandering die door huurder is aangebracht. Huurder vrijwaart verhuurder voor alle aanspraken van derden voor schade veroorzaakt door huurder zelf aangebrachte veranderingen aan het gehuurde.

11.5.
Huurder is verplicht tot het verhelpen van gebreken en het uitvoeren van herstellingen van de veranderingen en toevoegingen in, op of aan het gehuurde die door huurder zijn aangebracht.

11.6.
Verhuurder kan bij het einde van de huurovereenkomst een vergoeding verstrekken voor veranderingen die huurder zelf heeft aangebracht.

11.7.
Verhuurder kan voor de uitvoering van dit artikel nadere regels opstellen.

Artikel 12 De beëindiging van de huur

12.1.
Opzegging van de huurovereenkomst geschiedt schriftelijk bij aangetekende brief of deurwaardersexploot.

12.2.
Opzegging door huurder kan geschieden op welke grond dan ook, tegen elke dag van een kalendermaand, mits dit een werkdag is. Huurder dient een opzeggingstermijn van één maand in acht te nemen.

12.3.
Opzegging van de huurovereenkomst door verhuurder geschiedt met inachtneming van een termijn van twee maanden. Deze termijn wordt verlengd met één maand voor elk jaar dat huurder onafgebroken in het genot van het gehuurde is geweest tot ten hoogste vijf maanden. De opzegging door verhuurder kan slechts geschieden op grond van één of meert in het burgerlijk Wetboek genoemde gronden of bij overtreding van gestelde van de in voorgaande en volgende beschreven artikelen in deze algemene voorwaarden. Als aan de opzegging ten grondslag ligt een overtreding zoals gesteld zake de aanvraag van voorlopige voorzieningen in artikel 7. Dan vervalt de verlengingstermijn en is verhuurder gerechtigd een termijn aan te houden overeenkomstig de uitspraak van de kantonrechter in aanloop tot de uitspraak van de aangevraagde voorlopige voorziening.

12.4.
Verhuurder en huurder kunnen voorts de huurovereenkomst op een door hen te bepalen tijdstip met wederzijds goedvinden beëindigen.

Artikel 13 De oplevering van het gehuurde bij het einde van de huur

13.1.
Bij het einde van de huurovereenkomst is huurder verplicht het gehuurde onder afgifte van de sleutels geheel ontruimd en schoon aan verhuurder op te leveren in de staat, waarin hij het gehuurde conform beschrijving aan het begin van de huur heeft aanvaard, behoudens voor zover er sprake is van normale slijtage, die voor rekening van risico van verhuurder komt en behoudens door verhuurder aangebrachte veranderingen. Ten aanzien van de in het gehuurde door huurder aangebrachte veranderingen geldt het bepaalde in het derde lid van dit artikel.

13.2.
Verhuurder zal tijdig vóór het einde van de huurovereenkomst het gehuurde inspecteren. Huurder zal verhuurder daartoe in de gelegenheid stellen.
Bij die gelegenheid respectievelijk die gelegenheden zal een opnamerapport worden gemaakt, waarin zal worden vastgelegd, welke onderhouds- en reparatiewerkzaamheden voor einde van de huurovereenkomst door en ten laste van huurder verricht moeten worden, alsmede de geschatte kosten van herstel door verhuurder. Beide partijen ont vangen een exemplaar van het rapport.

13.3.
Ten aanzien van tijdens de huurtijd door huurder aangebrachte veranderingen en toevoegingen aan het gehuurde zullen bij het einde van de huur de volgende regels gelden:

a. Verhuurder kan vorderen dat aangebrachte veranderingen en toevoegingen die niet voldoen aan het bepaalde in artikel 11 lid 1, 2 en 3 door huurder ongedaan gemaakt worden;
b. Huurder is niet verplicht om veranderingen en toevoegingen bij het einde van de huur weg te nemen, waarvan verhuurder schriftelijk kenbaar heeft gemaakt dat deze niet ongedaan hoeven te worden gemaakt, mits deze in goede staat verkeren;
c. Het bepaalde onder b. is alleen van toepassing indien de veranderingen en toevoegingen zijn aangebracht met inachtneming van de voorschriften, zoals bedoeld in artikel 11 lid 1, 2 en 3;
d. Onverminderd het lid in dit lid bepaalde, is huurder te allen tijde gerechtigd door hem aangebrachte veranderingen en toevoegingen ongedaan te maken, mits hij het gehuurde terugbrengt in de staat waarin het zich overeenkomstig artikel 4 bij aanvang van de huur bevond.

13.4.
Indien huurder bij het einde van huurovereenkomst aan zijn verplichtingen tot herstel, volledige ontruiming en eventueel ongedaan making van aangebrachte veranderingen en toevoegingen, niet heeft voldaan, is verhuurder gerechtigd alle ten gevolge daarvan noodzakelijke werkzaamheden op kosten van huurder zelf te (doen) uitvoeren, waarbij huurder zich reeds nu voor alsdan verplicht deze kosten te voldoen. Ook overige schade ontstaan door nalatigheid van huurder, komt voor zijn rekening.

13.5.
In het geval huurder bij het einde van de huurovereenkomst in het gehuurde zaken heeft achtergelaten, is verhuurder bevoegd die zaken te verwijderen, zonder dat op verhuurder een bewaarplicht komt te rusten. Alle kosten van verwijdering van de zaken zijn voor rekening van de huurder. Het in dit lid bepaalde is niet van toepassing op roerende zaken die huurder heeft overgedragen aan opvolgende huurder, mits van deze overdracht schriftelijk aan verhuurder is kennis gegeven.

Artikel 14 De aansprakelijkheid van verhuurder en huurder

14.1.
Verhuurder is niet aansprakelijk voor de schade aan de persoon of aan zaken van de huurder en/of diens huisgenoten, veroorzaakt door storm, vorst, blikseminslag, ernstige sneeuwval, overstromingen, stijging of daling van het grondwaterpeil, atoomreacties, gewapende conflicten, burgeroorlogen, opstanden, molest en andere calamiteiten.

14.2.
Huurder is aansprakelijk voor de schade die tijdens de huurtijd aan het gehuurde is ontstaan door hem toe te rekenen tekortschieten in de nakoming van een verplichting uit de huurovereenkomst. Alle schade behalve brandschade, wordt vermoed daardoor te zijn ontstaan. Huurder is jegens de verhuurder op gelijke wijze als voor eigen gedragingen aansprakelijk voor de gedragingen van hen die vanwege huurder het gehuurde gebruiken of zich vanwege huurder daarop bevinden.

Artikel 15 Het in verzuim zijn van huurder en verhuurder

15.1.
Indien één der partijen in verzuim is met de nakoming van enige verplichting, welke ingevolge de wet en/of huurovereenkomst op hem rust en daardoor door de andere partij gerechtelijk en/of buitgerechtelijke maatregelen moeten worden genomen, zijn alle daaruit voortvloeiende kosten voor rekening van die ene partij.

15.2.
De ingevolge dit artikel door de ene partij aan de andere partij te betalen buitengerechtelijke incassokosten zijn verschuldigd op het moment dat de ene partij zijn vorderingen op de andere uit handen geeft en bedragen tenminste 15% van de uit handen gegeven vordering, met een minimum van € 25,- vermeerderd met het geldend BTW percentage.

Artikel 16 Overige bepalingen

16.1.
Indien een bepaling uit de overeenkomst of Algemene Huurvoorwaarden vernietigbaar is, dan geldt dit uitsluitend voor deze bepaling. In plaats van de vernietigde of nietige bepaling geldt als overeengekomen een andere bepaling die op wettelijk toelaatbare wijze het dichts komt bij hetgeen partijen overeengekomen zouden zijn, indien zij de nietigheid of vernietigbaarheid gekend zouden hebben.

16.2.
Indien het gebouw of komplex waarvan het gehuurde deel uitmaakt, is of wordt gesplits in appartementsrechten, is huurder verplicht de uit de splitsingsakte, statuten en regelementen voortvloeiende voorschriften omtrent het gebruik in acht te nemen.

16.3.
Verhuurder is verplicht om huurder zo spoedig mogelijk in het bezit te stellen van de hiervoor bedoelde voorschriften omtrent het gebruik. Verhuurder is voorts verplicht om, voor zover dat in zijn vermogen ligt, niet mee te werken aan het tot stand komen van voorschriften in strijd met de huurovereenkomst.

16.4.
Wijzigingen op deze Algemene Huurvoorwaarden kunnen slechts schriftelijk worden overeengekomen.

Artikel 17 Boetebeding

17.1.
Huurder is verplicht ten behoeve van verhuurder een onmiddellijk opeisbare boete van € 50,- (Niveau 2014, geïndexeerd volgens CBS Consumentenprijsindex, Alle Huishoudens) per kalenderdag te betalen, indien hij enige bepaling uit deze Algemene Huurvoorwaarden overtreedt, onverminderd zijn verplichting om alsnog overeenkomstig deze Algemene Huurvoorwaarden te handelen en onverminderd verhuurders overige rechten op schadevergoeding. Deze boete zal, zonder rechtelijke tussenkomst voor elke dag waarin de overtreding voortduurt, verschuldigd zijn.

17.2.
Indien huurder het gehuurde zonder schriftelijke toestemming aan verhuurder onderverhuurt, dan wel in gebruik geeft aan derden, verbeurt hij jegens huurder, naast het in lid 1 bepaalde, een boete van vijfmaal de maandhuur die huurder aan verhuurder verschuldigd is. Verhuurder is gerechtigd per geval te beoordelen of huurder het recht heeft verbeurt om de huurovereenkomst voort te zetten. Verhuurder is tevens gerechtigd naar zijn oordeel te handelen en de huurovereenkomst eenzijdig te ontbinden met huurder. Huurder of voormalige huurder blijft bij deze ontbinding aansprakelijk voor al het gestelde in deze Algemene Huurvoorwaarden en dient overeenkomstig de bepalingen gesteld in artikel 12 t/m 17 te handelen.

Aldus vastgesteld door Change= Beheer BV. Op 1 December 2014

BIJLAGE HUURDERSONDERHOUD

Bijlage zoals bedoeld in artikel 8.1 van de Algemene Huurvoorwaarden huurovereenkomst zelfstandige woonruimte van Change= Holding BV d.d. 01 december 2014