Gemengd wonen met statushouders: meer dan wonen alleen

EEN ONDERZOEK NAAR DE STEK-PROJECTEN IN AMSTERDAM

Kirsten Tinnemans
Maarten Davelaar
Ruth Yohannes
Bilal Majdoubi



KENNISCENTRUM
SOCIALE INNOVATIE
HOGESCHOOL
UTRECHT

Verwey-Jonker Instituut

Gemengd wonen met statushouders: meer dan wonen alleen

EEN ONDERZOEK NAAR DE STEK-PROJECTEN IN AMSTERDAM

Kirsten Tinnemans
Maarten Davelaar
Ruth Yohannes
Bilal Majdoubi

Utrecht, februari 2020

Inhoud

Samenvatting 3

1 Inleiding 10

2 Onderzoeksaanpak 12

DEEL I 13

3 Evaluatie van het interne proces van de ontwikkeling van de Stek-projecten 14

DEEL II 35

4 Ervaringen professionals betrokken bij (begeleiding van bewoners) van Stek-Oost 36

5 Ervaringen van Eritrese bewoners van Stek-Oost 42

6 Ervaringen van bewoners van Stek-Oost met een vluchtelingen-achtergrond (niet-Eritrees) 48

7 Ervaringen van bewoners van Stek-Oost met een Nederlandse-achtergrond 57

8 Ervaringen van bewoners Stek-Noord en Stek-Zuid 69

9 Conclusies vanuit perspectief bewoners Stek-projecten 77

DEEL III 87

10 Overkoepelende conclusies en aanbevelingen 88

Bronnen 95

Samenvatting

Gemengde woonprojecten zijn woonvormen "waarin verschillende groepen mensen doelbewust samenwonen, contact onderhouden en gezamenlijk activiteiten ondernemen" (Davelaar e.a., 2018). Er is daarbij steeds sprake van een georganiseerd verband. Deze vorm van huisvesting is de laatste jaren populair geworden vanwege het tekort aan sociale huurwoningen voor starters en de vraag naar woningen voor allerlei groepen met (tijdelijke en) urgente woonbehoeften, zoals erkende vluchtelingen (statushouders). Gemengd wonen kan in zo'n situatie bijdragen aan het realiseren van de taakstelling die gemeenten hebben gekregen voor het huisvesten van statushouders. Naast het vervullen van een woonbehoefte spelen bij gemengd-wonen projecten met statushouders vaak ook andere maatschappelijke doelen een rol, zoals participatie en integratie. Deze doelen worden vaak specifiek ingevuld, zoals het stimuleren van sociale contacten, taalontwikkeling, het opbouwen van een sociaal netwerk en het vergroten van de maatschappelijke acceptatie van statushouders (Tinnemans e.a., 2019).

Stek-projecten Stadgenoot

Woningcorporatie Stadgenoot is, na een korte voorbereidingsperiode, eind 2018 gestart met het gemengd wonen project Stek-Oost op een voormalig terrein van voetbalvereniging Zeeburgia (eigendom van de gemeente) in het stadsdeel Oost. Het complex telt 250 woningen, waar 125 jongeren wonen met een Nederlandse achtergrond en 125 statushouders. De bewoners zijn tussen de 18 en 28 jaar oud. De Nederlandse jongeren vormen een redelijke afspiegeling van de Amsterdamse (jongeren)populatie: het is een gemengde groep van jongeren met en zonder migratieachtergrond, met uiteenlopende opleidingsniveaus en zowel werkend als studerend. Onder de Nederlandse jongeren is de man-vrouw verhouding ongeveer gelijk. Het aantal vrouwelijke statushouders is klein (ongeveer 10%). Er wonen relatief veel Eritrese statushouders in Stek-Oost. Naast kleine woonstudio's kent Stek-Oost enkele gemeenschappelijke ruimten, waaronder een grote woonkamer/keuken en een ruimte voor studie of het voeren van begeleidingsgesprekken. Na Stek-Oost heeft Stadgenoot inmiddels ook twee andere gemengd-wonen projecten met statushouders opgestart: Stek-Zuid en Stek-Noord. Deze zijn sinds mei/juni 2019 bewoond en zijn een stuk kleiner van opzet, met respectievelijk 12 en 34 wooneenheden. De studio's zijn er behoorlijk groot en er zijn eveneens gemeenschappelijke ruimten.

Mede geïnspireerd door andere gemengd-wonen projecten in Amsterdam, is voor de Stek-projecten ingezet op het opbouwen van een community en het bevorderen van 'een goede buur zijn'. Daarnaast is het contact met Stadgenoot en ondersteunende organisaties laagdrempelig georganiseerd. Voor Stek-Oost is daarbij gekozen voor het aanstellen van twee 'service beheerders' die kantoor houden in het complex.

Onderzoek

Op verzoek van Stadgenoot hebben Verwey-Jonker Instituut en Hogeschool Utrecht, Kenniscentrum Sociale Innovatie, onderzoek gedaan naar de ervaringen van bewoners en beroepskrachten betrokken bij de Stek-projecten. Doel van deze tussentijdse evaluatie was om op basis van deze ervaringen vast te stellen welke lessen getrokken kunnen worden over de opzet, het proces van totstandkoming en de werking van de sociale infrastructuur van de woonprojecten. Dit met het oog op eventuele verbetering van de Stek-projecten en op mogelijke toekomstige gemengd-wonen projecten van Stadgenoot. In het bijzonder is in het onderzoek gekeken naar het bereiken van de (sociale en integratie) doelen achter de projecten en of en in hoeverre de Stek-projecten hieraan bijdragen. Het onderzoek besteedde daarbij veel aandacht aan de aanpak ter bevordering van sociale contacten en/of het ontstaan van een community.

Voor het onderzoek hebben de onderzoekers documenten bestudeerd, zijn observaties gedaan en groepsgesprekken en individuele diepte interviews gehouden. In totaal is met 30 bewoners van de Stek-projecten gesproken (18 statushouders en 12 Neder-

landse jongeren, 12 vrouwen en 18 mannen). Daarnaast hebben zes beroepskrachten - betrokken bij de ondersteuning van bewoners van voornamelijk statushouders - hun inzichten gedeeld. Tot slot hebben we met elf medewerkers van Stadgenoot gesproken.

De rapportage bestaat uit drie delen: deel I gaat in op de inzichten van medewerkers van Stadgenoot en is opgezet als een evaluatie van het interne proces van ontwikkeling en realisatie van de woonprojecten in het (kleine) eerste jaar. Deel II gaat in op de ervaringen van ondersteunende beroepskrachten van zorg- en welzijnsorganisaties en vooral van bewoners zelf. Deel III omvat overkoepelende conclusies en aanbevelingen.

Conclusies intern proces

Er zitten – nog afgezien van de korte ontwikkelingstijd - veel experimentele kanten aan de Stek-projecten. Dat vraagt relatief veel van de organisatie. Experimenteel voor Stadgenoot is het tijdelijk (voor tien jaar) en modulair bouwen met een geheel andere wijze van organiseren van het onderhoud. Het speciale karakter van de projecten vraagt bovendien om een andere wijze van selectie dan normaal (combinatie van inschrijfduur en selectie op motivatie). Tenslotte is de nieuwe functie van servicebeheerder gecreëerd ten behoeve van Stek-Oost. De service beheerders zijn het directe aanspreekpunt voor de bewoners van Stek-Oost. In die functie komen veel taken samen die normaal gesproken door verschillende afdelingen van Stadgenoot worden uitgevoerd. Zoals woningverhuur, huurincasso, (wijk)beheertaken, het tegengaan van overlast en indien nodig: het toeleiden van mensen naar zorg- of ondersteuningsorganisaties.

De Stekprojecten leven sterk binnen Stadgenoot. Van veel afdelingen zijn medewerkers betrokken. Veel afstemmingsproblemen in de startfase blijken deels aanloopproblemen te zijn geweest die overwonnen zijn. Tegelijkertijd constateren de meeste direct betrokkenen, dat er inmiddels wat stroefheid in de interne samenwerking is geslopen. Die zit in de verminderde interne communicatie, met tegelijkertijd, de ervaring dat nog niet alle interne processen rondom vooral Stek-Oost goed zijn georganiseerd. Bovendien blijft het project relatief veel aandacht en energie vragen. Dat geldt bijvoorbeeld voor het vinden van gemotiveerde nieuwe kandidaten, de precieze invulling van de taken van de servicebeheerders en het oppakken van zorg en overlast.

Ontwikkelaars en de meest direct betrokkenen in de uitvoering beklemtonen dat een dergelijk experimenteel project na oplevering nog lang niet af is. Daarnaast blijft de dynamiek tussen bewoners groot: je moet er bovenop zitten, aanpassen, improviseren en leren. Andere betrokken van Stadgenoot benadrukken vooral het belang van een zorgvuldige en uitgebreide interne communicatie en het goed beschrijven van processen en procedures. Zij signaleren dat een aantal zaken niet goed genoeg vooraf zijn afgestemd. Wat soms achteraf tot discussies leidt over rechtmatigheid en doelmatigheid van de inzet van middelen en menskracht. Daarbij zijn er zorgen over de benodigde extra inzet op de langere termijn ten behoeve van de Stek-projecten, en met name Stek-Oost.

Overeenstemming is er over feit dat dit soort projecten een wissel (kunnen) trekken op de organisatie en dat het goed organiseren en vastleggen van processen, procedures én de taakverdeling essentieel is. Het is belangrijk om te leren van de ervaringen tot nu toe en lessen te formuleren voor de nabije toekomst. De Stek-projecten zijn bijzondere projecten, maar het slagen ervan moet de verantwoordelijkheid van de gehele organisatie zijn. Vanuit dat gedeelde belang is er behoefte aan duidelijkheid over randvoorwaarden en de koers, inclusief eventuele aanpassingen in de aanpak van het project. Deze vroegtijdige externe evaluatie is een goed startpunt voor het interne gesprek daarover.

Conclusies vanuit perspectief bewoners

In de rapportage komen geïnterviewden uit alle bewonersgroepen uitvoerig aan het woord: zowel statushouders (onder wie Eritrese statushouders en statushouders met

andere landen van herkomst, alsook Nederlandse bewoners). De rapportage biedt daarmee een goed inzicht in de uiteenlopende ervaringen van deze groepen met het wonen in de Stek-projecten in de eerste periode.

Bewoners van de Stek-projecten zijn in principe positief over het concept van gemengd wonen waarbij mensen met verschillende achtergronden en culturen samenleven. Niet alleen voor statushouders biedt dit mogelijkheden om in contact te zijn met Nederlanders en met statushouders met een andere (culturele) achtergrond. Het gemengd-wonen biedt ook voor Nederlandse jongeren, kansen om mensen te leren kennen waarmee men anders wellicht nooit kennis zou maken. Bovendien bieden Stek-projecten een beschermde omgeving die ook begeleiding biedt als je ergens mee zit en die bovenal aanspraak en de mogelijk tot contact biedt.

De behoefte aan sociaal contact met medebewoners varieert wel sterk. Voor de ene statushouder of Nederlandse jongere is het voldoende om een kort praatje met iemand te maken op de gang, de ander ziet graag intensiever contact. Het samen wonen met mensen met andere achtergronden heeft in de ervaring van sommige statushouders in Stek-Oost goed uitgepakt, andere statushouders zijn kritischer en vinden dat de uitwisseling met andere bewoners te weinig plaatsvindt. De Nederlandse jongeren met wie wij spraken geven aan over het algemeen contact te hebben met zowel Nederlandse bewoners als met statushouders. Zo wordt er samen gegeten, vragen mensen elkaar om hulp en wordt meegedaan aan activiteiten. Buddycontacten zijn er in veel mindere mate dan vooraf verwacht. De Eritrese bewoners binnen Stek-Oost hebben over het algemeen minder contact met medebewoners van niet-Eritrese afkomst. Sommige Nederlandse bewoners slagen er echter wel in om goede contacten te leggen met Eritrese statushouders. In de gesprekken met Nederlandse jongeren komen verschillende zorgen over het sociaal contact tussen bewoners op Stek-Oost naar voren. Zo zou er vooral sterk sociaal contact zijn tussen (bepaalde) groepen statushouders. Tegelijkertijd noemen de Nederlandse jongeren ook dat niet alle Nederlandse jongeren die op Stek-Oost wonen gemotiveerd zijn om bij te dragen aan de community.

De bewoners van Stek-Noord en -Zuid ervaren de onderlinge contacten als positief. Nederlandse bewoners benadrukken de combinatie van een mooie eigen plek hebben en het gevoel hebben nooit alleen te zijn. Ook het wonen naast mensen waar je normaal gesproken niet naast zou wonen wordt gewaardeerd. Statushouders die in deze Stek-projecten wonen benadrukken de vriendelijkheid en hulpvaardigheid van de medebewoners. Ook wordt door hen genoemd dat het samenwonen met bekenden een veilig gevoel geeft en het helpt om je minder eenzaam te voelen.

Selectieproces en informatie vooraf

In dit onderzoek komen ook de ervaringen van bewoners met de (kwaliteit van de) informatievoorziening naar voren die zij hebben gekregen voorafgaand aan het wonen in de Stek-projecten. Statushouders hebben die onprettig of als onvoldoende ervaren. Bewoners stellen daar een aantal verbeteringen in voor.

Woning en voorzieningen

Nederlandse jongeren en een deel van de statushouders zijn over het algemeen tevreden met de woningen en de gemeenschappelijke faciliteiten. Een deel van de statushouders op Stek-Oost vindt de grootte van de woning tegenvallen. Meerdere bewoners vertellen over onderhouds-technische problemen en zijn ontevreden over de afhandeling van onderhoudsklachten door de eigenaar van de units (externe partij). De aanwezigheid van de service beheerders op Stek-Oost wordt veelal gewaardeerd door de bewoners. De bewoners van Stek-Zuid en Stek-Noord zijn tevreden met de grootte van de studio's en met de kwaliteit van de gemeenschappelijke voorzieningen. Er zijn wel praktische problemen ervaren rond het niet functioneren van zaken en over de communicatie daarover met en binnen Stadgenoot.

De ervaringen van bewoners met community builders binnen Stek-Oost lopen behoorlijk uiteen, van onbekendheid met de community builder (als functie en/of als persoon), tot goede ervaringen met de activiteiten die door hen worden opgezet. Zoals de belangrijke rol die zij soms spelen in het mensen zich thuis laten voelen.

Een deel van de statushouders maakt regelmatig gebruik van voorzieningen op Stek-Oost, minder van die in de buurt (de sportactiviteiten uitgezonderd): de belangrijkste zijn de spreekuren en inloopmomenten met klantmanagers van de gemeente of bijvoorbeeld VluchtelingenWerk, maar ook met Dynamo of een Eritrese zelforganisatie. Het kan dan gaan om praktische vragen (hulp bij invullen van formulieren) of meedenken over een opleiding of even gedag zeggen of koffie drinken. In Stek-Zuid en Stek-Noord zijn deze spreekuren en dergelijke er niet, maar zijn er wel, met hulp van de community builders, goede contacten met instanties als de gemeente en VluchtelingenWerk. Ook wordt geprobeerd de drempels voor het vragen van ondersteuning zo laag mogelijk te houden.

Overkoepelende conclusies en aanbevelingen

Stadgenoot heeft, in samenwerking met de gemeente Amsterdam en maatschappelijke partners in korte tijd een aantal Stek-projecten gerealiseerd, inclusief een goed doordachte beheersstructuur. Daarbij is gebruikgemaakt van eerdere (recente) voorbeelden van aanpakken rond gemengd wonen en van de lessen die daaruit getrokken zijn.

Fysieke kwaliteit

De meeste geïnterviewde beroepskrachten zijn tevreden over de fysiek-ruimtelijke opzet van Stek-Oost, met name over de centrale ingang (met brievenbussen, een wasruimte en ruime, sfeervol ingerichte huiskamer/keuken) die helpt om met elkaar in contact te komen. Omgekeerd is er ook unanimiteit over het meest negatieve aspect van het fysieke ontwerp: de te lange gangen. De kleinste gangen zijn met 26 studio's eigenlijk nog te groot. Het grote aantal bewoners per gang bemoeilijkt de onderlinge verbinding, zo ervaren ook de bewoners. Een deel van de statushouders had andere verwachtingen van hun (soms eerste) eigen woning en ervaart de studio's (in ieder geval vooraf) als te klein.

Het beeld over Stek-Zuid en Stek-Noord is over de hele linie bij zowel bewoners als professionals positief. De fysieke kwaliteit van deze projecten wordt geprezen en er zijn veel voorbeelden van geslaagde activiteiten die er plaatsvinden. De bewoners van Stek-Zuid en -Noord zijn tevreden over hun studio's en de gemeenschappelijke ruimten, wel zijn tijdens de interviews daar ook klachten over (de communicatie over) onderhoud naar voren gekomen.

Financieel-economisch

De resultaten in termen van geringe huurachterstanden, snelle doorverhuringen en dergelijke zijn positief. Dat zijn goede eerste opbrengsten in financieel-economische én maatschappelijke termen. De extra investeringen (inzet servicebeheerders, community builders, projectleider) lopen daarbij in de pas met vergelijkbare (Amsterdamse) projecten.

Doelen rond statushouders bereikt?

Er kan onderscheid worden gemaakt tussen het doel van integratie en participatie binnen het woonproject (intern) of participatie en integratie extern (statushouders en de andere jongeren helpen hun weg te vinden in de maatschappij). Stek-Oost is nog maar een jaar op weg, toch kan voorzichtig geconcludeerd worden dat het doel van contactleggen (de interne integratie en participatie) tussen de statushouders en Nederlandse jongeren wel aandacht heeft gekregen, maar in de praktijk minder de omvang en de intensiteit heeft gekregen dan vooraf beoogd. Inmiddels is er bij betrokkenen van Stadgenoot het besef dat de manier van het aanmoedigen van onderling contact bijstel-

ling behoeft. Het op weg helpen van de statushouders in de Nederlandse samenleving (met een sterke betrokkenheid van de maatschappelijke organisaties en gemeente) lijkt bij Stek-Oost beter te zijn gelukt. Stek-Zuid en Stek-Noord laten - afgaande op bewoners en professionals - een positiever beeld zien op (stappen richting) integratie en participatie van statushouders, waarbij vooral het onderlinge contact en de deelname aan activiteiten binnen de woonprojecten sterker is.

Activiteiten & community building

Op complexniveau worden in Stek-Oost verschillende activiteiten georganiseerd, maar op gangniveau is er minder contact. Contact en elkaar leren kennen maar ook elkaar kunnen en durven aanspreken is achtergebleven. De vergelijking met Stek-Noord en -Zuid laat dat ook zien. In deze kleinschalige complexen ontstaan, ook spontaan, laagdrempelige gezamenlijke activiteiten en is er sprake van relatief veel ontmoeting en onderlinge steun.

Een belangrijke conclusie is dat het community builderschap in Stek-Oost nog niet goed uit de verf is gekomen, ondanks de tevredenheid over het functioneren van verschillende individuele community builders. Wat mogelijk een rol heeft gespeeld: de helft van de community builders is inmiddels gestopt of verhuisd. De gangen lijken ook te groot voor één community builder per gang (van 26 tot 38 bewoners) en de ondersteuning/begeleiding van de community builders is onvoldoende geweest. Na bijna een jaar kennen veel bewoners van Stek-Oost 'hun' community builder nog niet. Er is wel aangedrongen op een voorlichtings- en kennismakingsbijeenkomst per gang. In veel gevallen was hier echter maar de helft van de bewoners bij aanwezig. Inmiddels zijn wel nieuwe afspraken gemaakt om de gemeenschapsvorming verder te stimuleren en de aanpak hierop aan te passen. In Stek-Noord en -Zuid loopt de community building goed. In Stek-Zuid is door de community builders gekozen om mensen zich allereerst thuis te laten voelen. Recentelijk is er een plan opgesteld, waarbij eerst gevraagd is aan de bewoners wat zij zelf wilden. Die vraag is bij de Stek-projecten tot nu toe minder aan bod geweest.

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

Overlast en incidenten

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

Bewonerssamenstelling

Veel bewoners (Nederlandse huurders en statushouders) en ook professionals/medewerkers Stadgenoot zouden graag zien dat de statushouders zoveel mogelijk uit verschillende landen van herkomst komen. Het aantal statushouders met een Eritrese achtergrond is op dit moment relatief groot. Ook geven bewoners aan dat het goed zou zijn om de man-vrouw verhouding onder de statushouders wat meer in evenwicht te brengen. Mogelijk zijn deze zaken beperkt beïnvloedbaar, aangezien een woningcorporatie als Stadgenoot daarvoor afhankelijk is van de samenstelling van de groep alleenstaande jongere statushouders die in Amsterdam geplaatst wordt.

Blijvende verplichting

In de Stek-projecten wonen veel jonge bewoners bij elkaar, net uit huis of met een vluchtgeschiedenis, in een levensfase vol verandering. Bij hen leven bovendien verschillende verwachtingen en beelden ten aanzien van de woonomstandigheden en de community. Dat alles leidt tot veel dynamiek. Stadgenoot is als woningcorporatie dichter bij de bewoners betrokken dan gebruikelijk, met gemeenschappelijke voorzieningen en met een structuur om onderling contact en activiteiten te bevorderen en mensen te ondersteunen bij het maken van een goede start in Amsterdam. En met de verwachting dat de bewoners zich inspannen voor de community. Dat schept de verplichting om ook na de opstartfase passende aandacht aan deze woonprojecten te geven, onder andere door de sociale structuur te blijven ondersteunen.

Gemengd wonen kan niet zonder georganiseerd verband en een vinger aan de pols: een actieve begeleiding van initiatieven van bewoners, het afstemmen van ondersteuning door betrokken maatschappelijke organisaties en gemeente en het ingrijpen bij problemen. De precieze vorm van beheer en begeleiding is daarbij van groot belang en aard en intensiteit ervan moeten kunnen variëren in de tijd. Eventuele bijstellingen in de fysieke inrichting of de ondersteuning van de community zullen bij voorkeur het resultaat van een breed in de organisatie gedragen visie zijn. Met als doel een plek waar bewoners prettig samen leven, elkaar ondersteunen waar nodig en mogelijk en van waaruit statushouders makkelijker hun weg kunnen vinden in de Nederlandse maatschappij.

Aanbevelingen

De rapportage eindigt met een aantal aanbevelingen. Behalve voor Stadgenoot zijn zij bruikbaar voor overheden en andere woningcorporaties die dit soort (tijdelijke) gemengde woonvormen willen realiseren.

De aanbevelingen bevatten onder andere ideeën om via fysieke aanpassingen en andere accenten in de community ondersteuning het contact binnen Stek-Oost tussen bewoners op het kleinste schaalniveau (gang) te versterken.

Ook worden suggesties gedaan om de voorlichting aan en selectie van potentiële/nieuwe huurders (inmiddels gebruik in Stek-Oost) verder te verbeteren. Dat kan via individuele gesprekken, eerdere kennismakingsactiviteiten tussen statushouders en hun nieuwe Nederlandse buren te organiseren, en herhaalde kennismakingsactiviteiten op gangniveau, ook bij latere instroom van nieuwe bewoners zodat anoniem inhuizen voorkomen wordt.

Daarnaast worden aanbevelingen gedaan op het gebied van kennis over elkaars achtergronden en culturen en het versterken van vaardigheden (van Nederlandse jongeren en statushouders) op het gebied van interculturele communicatie. Ook bevelen we aan om manieren te vinden om statushouders van Eritrese afkomst actiever te betrekken bij activiteiten.

Verder gaat een aantal suggesties in op verbetering van het ontwikkelings- en realisatieproces. Het gaat dan om het al betrekken van potentiële bewoners in de eerste planfase bij de ideevorming over de fysieke en sociale inrichting van dit type collectieve woonprojecten. Ook pleiten de onderzoekers voor het - vanaf de beginfase tot en met

het investeringsbesluit - duidelijk meewegen, beschrijven en begroten van de sociale component, waaronder (zelf)beheer en het opbouwen van een community. Ook is een specifiekere formulering van de sociale doelen in project- en beheerplannen van belang.

Ook bevelen we aan, in lijn met de belangrijkste conclusies, om de aanwezigheid van medewerkers Stadgenoot op Stek-Oost te continueren. De bewoners hebben een aanpreekpunt nodig, de woningcorporatie oren en ogen ter plekke. Omvang en karakter van het project en alle dynamiek die daar bij hoort vereisen dat.

Schaal en verhouding tussen bewonersgroepen

Dé ideale mix bij deze gemengd wonen projecten voor wat betreft de getalsmatige balans tussen bewoners die anderen kunnen ondersteunen (en minder of geen begeleiding nodig hebben) en bewoners die (in het begin) ondersteuning van medebewoners kunnen gebruiken bestaat niet. Ook is er geen 'ideale omvang' van dit soort huisvestingsprojecten. Wat de meest geschikte verhouding en schaal is, is over het algemeen afhankelijk van meerdere factoren:

- Het doel van het project.
- De zwaarte van de problemen waar de bewoners die ondersteuning nodig hebben mee te maken hebben.
- De beschikbaarheid en intensiteit van individuele begeleiding.
- Hulp bij de gemeenschapsopbouw.
- De draagkracht van de bewonersgemeenschap als geheel.

Bij Stek-Oost is de 'Amsterdamse lijn' aangehouden: grotere complexen met een 50/50 verdeling van jonge statushouders en andere jongeren. Daar zitten voordelen aan: huisvesting tegen relatief lage kosten aan een grote groep mensen, de mogelijkheid professioneel beheer of betaald zelfbeheer te financieren en begeleiding ter plekke te organiseren voor mensen die dat nodig hebben.

Toch is het gevoel van veel beroepsmatig betrokkenen en bewoners dat projecten beter gedijen bij een kleinere schaal (zoals Stek-Noord en Stek-Zuid) of bij kleinere eenheden binnen grotere complexen.

De rapportage eindigt in dit verband met een aantal concrete aanbevelingen rond schaalgrootte en de verhouding tussen Nederlandse huurders en statushouders. Enkele van de aanbevelingen:

- Te streven naar een maximale omvang van 100 tot 150 bewoners.
- In te zetten op een verhouding 66%-33% of 75%-25% (tussen Nederlandse huurders en statushouders).

1 Inleiding

Gemengde woonprojecten zijn projecten waarin verschillende groepen mensen doelbewust samenwonen, contact onderhouden en gezamenlijk activiteiten ondernemen (Davelaar e.a. 2018). Deze zijn de laatste jaren populair geworden vanwege het tekort aan sociale huurwoningen voor starters en de vraag naar woningen voor allerlei groepen met (tijdelijke en) urgente woonbehoeften in vele gemeenten (zie Van der Velden e.a. 2017). Daarbij hebben gemeenten te maken met leegstand en/of onbebouwde percelen waarop tijdelijke (prefab) woningen geplaatst kunnen worden. Ook maakt de woningnood in de sociale huursector het voor vele gemeenten moeilijk om te voldoen aan hun taakstelling wat betreft de huisvesting van statushouders. Gemengd wonen kan in zo'n situatie bijdragen aan het realiseren van de taakstelling (zie ook Smits van Waesberghe en Razenberg 2016, Fermin en Wassenberg 2019) (Tinnemans e.a., 2019).

In dit licht zijn de afgelopen jaren diverse projecten ontwikkeld en gerealiseerd waarbij statushouders met andere groepen bewoners samenwonen in een wooncomplex. Naast het vervullen van een woonbehoefte spelen bij gemengd-wonen projecten vaak ook maatschappelijke doelen een rol, zoals participatie en integratie als het gaat om gemengd wonen met statushouders. Deze doelen worden vaak specifiek ingevuld, zoals het stimuleren van sociale contacten, taalontwikkeling, het opbouwen van een sociaal netwerk en het vergroten van de maatschappelijke acceptatie van statushouders (Tinnemans e.a., 2019).

1.1 Stekprojecten Stadgenoot

Stadgenoot houdt zich als woningcorporatie bezig met gemengd-wonen projecten in Amsterdam. Het gemengd wonen project Stek-Oost is eind 2018 gestart op het voormalige terrein van voetbalvereniging Zeeburgia (in het bezit van de gemeente Amsterdam) in het stadsdeel Oost. Gelegen naast station Science Park kent het complex 250 woningen, waar 125 jongeren wonen met een Nederlandse achtergrond en 125 statushouders, allen tussen de 18 en 28 jaar.

Naast Stek-Oost heeft Stadgenoot intussen ook andere gemengd-wonen projecten met statushouders opgestart: Stek-Noord en Stek-Zuid. Deze worden sinds mei/juni 2019 bewoond en zijn een stuk kleiner van opzet, met respectievelijk 34 en 12 wooneenheden.

Mede geïnspireerd door andere gemengd-wonen projecten in Amsterdam, is voor Stek-Oost en de twee andere Stek-projecten nagedacht over de initiatieven ter bevordering van sociale interactie. Zo staan de concepten van het opbouwen van een *community* en 'een goede buur zijn' centraal en is - vooral voor wat betreft Stek-Oost - het contact met Stadgenoot en ondersteunende organisaties laagdrempelig georganiseerd.

Doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de ervaringen van bewoners en betrokkenen van Stadgenoot met de drie bestaande Stekprojecten en te onderzoeken welke lessen getrokken kunnen worden ten aanzien van de opzet en sociale infrastructuur voor de Stek-projecten en andere toekomstige gemengd-wonen projecten van Stadgenoot.

In dit onderzoek staan de volgende vier hoofdvragen centraal:

1. Wat zijn volgens de betrokkenen van Stadgenoot de (sociale en integratie) doelen van de drie Stekprojecten?
2. In hoeverre worden deze (sociale en integratie) doelen (volgens bewoners en betrokkenen van Stadgenoot) gehaald, dan wel: is er perspectief dat deze doelen gehaald worden?
3. Hoe hebben bewoners en betrokken professionals de opzet en de uitvoering van de opzet van het gemengd-wonen project ervaren? Hierbij zal met name worden ingegaan op de opzet ter bevordering van sociale contacten en/of het ontstaan van een community en (gebruik van) bijbehorende gemeenschappelijke ruimten. Waar relevant zullen ook de ervaringen met de individuele woningen worden meegenomen.
4. Tot slot: welke lessen kunnen er worden getrokken uit de drie gemengde woonprojecten voor andere (mogelijk toekomstige) gemengd-wonen projecten?

Leeswijzer

Het onderzoeksrapport bestaat uit drie delen. Na de inleiding en de beschrijving van de onderzoeksaanpak in hoofdstuk 1 en 2, gaat Deel I in op de inzichten en ervaringen van de betrokkenen van Stadgenoot (procesevaluatie), zoals beschreven in hoofdstuk 3. Deel I eindigt met een afsluitende analyse.

Deel II gaat in op de ervaringen van de betrokken professionals van zorg- en welzijnsorganisaties en de bewoners zelf. Dit deel omvat meerdere hoofdstukken. In hoofdstuk 4 beschrijven we de ervaringen van professionals die betrokken waren bij de (begeleiding van bewoners) van Stek-Oost. In hoofdstuk 5, 6 en 7 beschrijven we de ervaringen van bewoners op Stek-Oost: die van de Eritrese bewoners, de niet-Eritrese statushouders onder de bewoners, en de Nederlandse jongeren. In hoofdstuk 8 beschrijven we de ervaringen van de bewoners van Stek-Noord en Stek-Zuid. In hoofdstuk 9 staan de conclusies vanuit het perspectief van de bewoners van de verschillende Stek-projecten.

Deel III omvat de overall conclusies van dit onderzoek. Ook formuleren we een aantal aanbevelingen.

Afhankelijk van de behoefte van de lezer kan worden ingezoomd op de inzichten en ervaringen van Stadgenoot zelf (deel I), de ervaringen van bewoners in deel II en/of de overall conclusies en aanbevelingen (deel III).

Afbeelding a. Stek-Oost Maarten Davelaar



2 Onderzoeksaanpak

Voor dit onderzoek is kwalitatief onderzoek gedaan, waarbij gekeken is naar zowel de inhoudelijke (voortgang op) de bereikte doelen en hoe via welke (procesmatige steppen) men hiertoe is gekomen en welke ervaringen bewoners zelf, betrokken professionals en betrokkenen van Stadgenoot hebben met de aanpak op de verschillende Stek-locaties. We hebben voor dit onderzoek eerst interne documenten bestudeerd. Vervolgens is in het kader van de procesevaluatie in oktober 2019 met elf betrokkenen van Stadgenoot gesproken. Ook is een groepsgesprek gehouden met zes professionals betrokken bij ondersteuning van bewoners van (vooral) Stek-Oost (voornamelijk statushouders).

Daarnaast is een aantal diepte-interviews gehouden met bewoners: met elf statushouders en met vier Nederlandse jongeren. Tijdens twee groepsgesprekken met bewoners van Stek-Oost is aanvullend met acht bewoners gesproken (met vier statushouders en vier Nederlandse jongeren). De interviews en groepsgesprekken met statushouders met een Eritrese achtergrond zijn in het Tigrinya gehouden door een Tigrinya sprekende onderzoeker. De interviews met statushouders met een niet-Eritrese achtergrond zijn in het Nederlands of Engels gehouden.

De onderzoekers hebben ook in een groepsgesprek met zeven bewoners van Stek-Noord en Stek-Zuid gezamenlijk gesproken (waarbij vier Nederlandse jongeren aanwezig waren en drie statushouders).

In totaal is voor dit onderzoek gesproken met 23 bewoners van Stek-Oost (negen vrouwen en 14 mannen) en met zeven bewoners van de overige twee stek-projecten (drie vrouwen en vier mannen).

Naast de (groeps)interviews zijn observaties gedaan tijdens een rondleiding voor het onderzoeksteam op Stek-Oost en Stek-Zuid en voor- en na afloop van de (groeps)interviews. Aanvullende observaties zijn gedaan tijdens een bijeenkomst van het taalcafé op Stek-Oost en tijdens een voetbalwedstrijd van het Stek-Oost voetbalteam.

DEEL I

3 Evaluatie van het interne proces van de ontwikkeling van de Stek-projecten

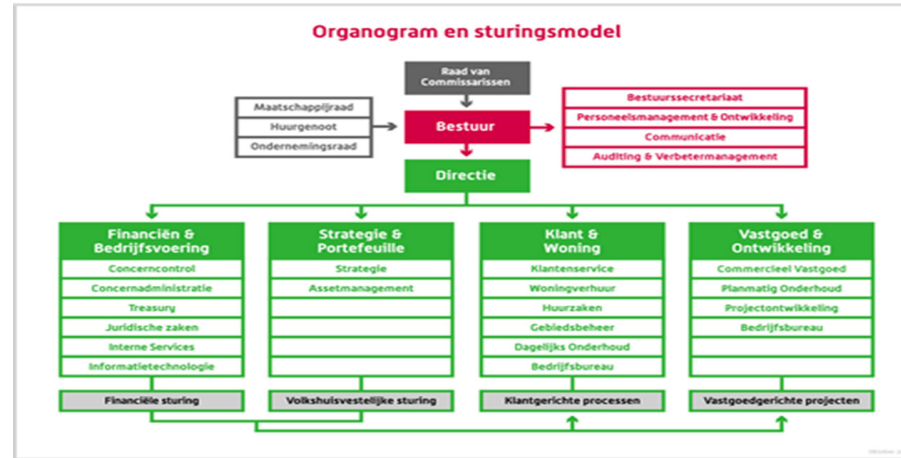
3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk schetsen we aan de hand van interviews met medewerkers van Stadgenoot (ondersteund door de analyse van documenten) een beeld van het interne proces van de totstandkoming van de Stekprojecten en de wijze waarop de organisatie de ontwikkelingen rond de projecten in het (kleine) eerste jaar vanaf de start van het eerste project Stek-Oost heeft vormgegeven en ervaren. Er zijn op het kantoor van Stadgenoot gesprekken gevoerd met elf medewerkers en managers van de bedrijfseenheden Strategie & Portefeuille, Klant & Woning (de afdelingen Woningverhuur, Huurzaken, Gebiedsbeheer en Bedrijfsbureau) en Vastgoed & Ontwikkeling (afdeling projectontwikkeling). Onder hen ook de projectleider en de servicebeheerders. Afbeelding a. geeft een schematisch overzicht van de organisatie. De interviews zijn aan de hand van (licht verschillende) topiclijsten gevoerd in oktober 2019.[1]

Dit hoofdstuk is als volgt opgebouwd: we gaan eerst in op de visies van de medewerkers op en ervaringen met de verschillende fases van het proces van realisatie van de Stek-projecten. We starten met het eerste idee voor wat later ging heten Stek-Oost en eindigen met het voorjaar 2020 te starten project Stek-West. Daarna staan we stil bij de functie van servicebeheerder, de rol van de projectleider en visies op enkele andere aspecten van het sociale concept (buddysysteem, community builders en zelforganisatie door bewoners) in het geheel. Dit hoofdstuk eindigt met wat vanuit Stadgenoot als organisatie aan opbrengsten, knelpunten en lessen bij deze experimenten te benoemen zijn.

1 Via de projectleider is op 20 december nog telefonisch aanvullende feitelijke informatie verkregen.

Afbeelding b. Organogram SG



3.2 Projectontwikkelingsfase

De ontwikkeling van de Stek-projecten startte met Stek-Oost. Er kwam een verzoek van de gemeente om heel snel (binnen een half jaar) tijdelijke units te plaatsen op een deel van het terrein van voetbalclub Zeeburgia en daar Nederlandse jongeren en statushouders te huisvesten, voortbouwend op de ervaring met eerder gerealiseerde gemengde woonprojecten voor deze groepen in Amsterdam en volgens de verdeling 50/50. De afdeling projectontwikkeling heeft vervolgens binnen een heel kort tijdsbestek een project opgesteld. Dat is juni 2017 in de directieraad van SG besproken en op 1 juli 2017 vastgesteld.

Stek-Oost is het eerste gemengde woonproject van SG. Er was wel enige ervaring opgedaan in West met een complex voor jonge stedelingen waarin op een aparte gang op verzoek van de gemeente 26 statushouders werden gehuisvest. Dat was ontstaan zonder veel idee of het verstandig was en wat het zou betekenen voor het sociaal beheer. SG

constateerde: Geen integratie met andere mensen in het gebouw, de nodige geluidsoverlast en vervuiling en veel aanloop van anderen wat ook leidde tot overlast. Daaruit kwam het gevoel voort:

> *'We moeten het de volgende keer anders doen, qua sociaal beheer. Was in de organisatie breed gedeeld. Toen was in ieder geval de les: niet meer 26 statushouders bij elkaar op een gang en niets erom heen organiseren.'* (projectleider)

Vanuit de afdeling projectontwikkeling wordt nog een ander project aangehaald dat als inspiratie heeft gediend. Dat betrof het zogenaamde Broederhuis, waarin, weliswaar ook zonder sociaal concept/plan, een klein aantal statushouders (10) naast een groep van 30 Nederlandse jongeren woonden (reguliere Woningnetkandidaten) en waar spontaan veel gezamenlijke activiteiten ondernomen werden. Alle statushouders leerden snel Nederlands en studeren inmiddels vrijwel allemaal.

Maar verder wordt benadrukt dat de ontwikkeling van Stek-Oost nieuw en anders voor Stadgenoot was in een flink aantal opzichten:

- De projectontwikkeling moest en ging heel snel (normale duur gemiddeld 5 jaar).
- Er is gebouwd voor 10 jaar (normaal bouwen voor (minstens) 50 jaar).
- Het gaat om modulair bouwen en bovendien om het hergebruik van opgeknapte units.
- Alle onderhoud is uitbesteed aan de eigenaar van de modules voor de gehele looptijd van het project (tegenover normaal gesproken bijvoorbeeld een half jaar garantie door aannemer, waarna onderhoud door de corporatie als eigenaar van de gebouwen plaatsvindt).
- Voor het toewijzen van woningen aan kandidaten wordt een andere wijze van selectie dan normaal gangbaar gehanteerd (combinatie van inschrijfduur en selectie op motivatie).
- Het werken met de functie van de servicebeheerder (bij de uitwerking van het beheer toegevoegd als component).

In het Investeringsbesluit worden een aantal doelen/kaders genoemd. Deze zijn nog heel globaal 'draagt bij aan de portefeuillestrategie, aan betaalbaarheid, passendheid en beschikbaarheid, draagt bij aan de gemengde stad, past in beleid/visie politiek, en bevatten geen specifieke informatie over de risico's aan het beheer van een dergelijk project noch over eventuele doelstellingen rond het mengen van de beoogde doelgroepen. Voor de maatschappelijke resultaten geldt hetzelfde (zie afbeelding b).

Afbeelding c. Maatschappelijke resultaten (Investeringsbesluit).

Maatschappelijke Resultaten	
Betaalbaarheid	De woningen worden verhuurd in het sociale segment. De huur ligt rond de € 363 zodat de woningen bereikbaar zijn voor de doelgroep
Passendheid	De woningen zijn geschikt om binnen de passendheidstoets te verhuren aan de beoogde doelgroepen
Beschikbaarheid	De huizen zijn bestemd voor het huisvesten van statushouders en jongeren
Kwaliteit van de woning	De woningen zullen sober worden opgeleverd. Alleen in basis comfort zal worden voorzien. Met +/- 21m² GBO (gebruikt, koop) zijn de woningen klein.
Kwaliteit van de woonomgeving en leefbaarheid	Uitvoering van een goed inrichtingsplan en beheerplan zal de leefbaarheid moet waarborgen.
Wensen Stadsdeel/ Politiek	Het huisvesten van statushouders aan de Kruislaan is in lijn met de wens van de gemeente om tot en met 2018 2700 woningen voor statushouders te bouwen.

Er is onder de geïnterviewde medewerkers van Stadgenoot overwegend tevredenheid over de voortvarende realisatie van het project. Ook de ruimtelijke kwaliteit van het complex wordt als goed beoordeeld. Wel heeft de keuze voor de leverancier van de units onder grote tijdsdruk moeten plaatsvinden, omdat een eerder ingeslagen traject met een leverancier in een vrij laat stadium geen doorgang kon vinden. Eerst zouden containers van het project Wenckebachweg van De Key gebruikt worden. Dat ging uiteindelijk niet door. Samen met Rochdale kwam Stadgenoot De Meeuw op het spoor. Die kon voor het beschikbare budget tegen een scherpe prijs, waar je normaal geen woning voor kunt bouwen, units leveren. Een deel van die investering kwam bovendien terug van de gemeente. Snel te leveren en snel te bouwen bovendien. De afdeling projectontwikkeling proefde veel enthousiasme in de organisatie om het experiment aan te gaan. Er lag zomer 2017 een geaccordeerd fysiek en financieel plan. Het type gebouw was bekend, de aard en omvang van de woonunits, het aantal bewoners en de 50/50 verdeling statushouders en Nederlandse jongeren. Het woonproject lag klaar om gerealiseerd te worden, hoewel uiteindelijk gerealiseerde aanvullende fysieke voorzieningen nog niet in beeld waren: gemeenschappelijke keuken/huiskamer, stilte/werk ruimte, kantoorruimte. Ook was in het door de directie vastgestelde investeringsbesluit opgenomen dat er nog een beheerplan zou moeten komen. Het project is dus geleidelijk aan gegroeid, ook nog na het investeringsbesluit. In de gesprekken met de gemeente over de verdere invulling is later overlegd over de realisatie en invulling van gemeenschappelijke voorzieningen en ruimten en over de samenwerking met de welzijns- en zorgpartijen.

3.3 Uitwerking van (een visie op) sociaal beheer

Op het punt van het sociaal beheer moest medio 2017 dus vrijwel alles nog worden ingevuld. Wel was al wel de keus gemaakt om, in tegenstelling tot Startblok Riekerhaven (het oudste grootschalige gemengd-wonen project met statushouders in Amsterdam), niet voor het zelfbeheer met jongerenhuisvester Socius in zee te gaan, maar met de Academie van de Stad. Daar lagen financiële en inhoudelijke redenen aan ten grondslag; de betrokkenen van Stadgenoot wilden het sociale beheer en zelfbeheer anders vormgeven. Een belangrijke keuze was om, in navolging van collega corporaties, het beheer (weer) dicht bij de corporatie te organiseren en er directe invloed op uit te kunnen oefenen, ook omdat sowieso veel beheertaken bij de corporatie blijven liggen.

Een meevaller in dit opzicht was dat na de heel snelle start van de plannen voor Stek-Oost er vervolgens toch een uitgebreid vergunningentraject op gang kwam. Dat maakte dat er toch (meer) tijd was om een aantal collectieve functies uit te werken (huiskamer, wasmachine ruimte, beheerdersruimte e.d.) en het sociale beheer goed uit te werken. Normaliter is bij nieuwe projecten van Stadgenoot de projectregisseur (vanuit Projectontwikkeling) de trekker en de gebiedsbeheerder verantwoordelijk voor de meer sociale kant van het woonproject. De toenmalige gebiedsbeheerder stopte bij Stadgenoot en de vraag om de sociale ontwikkeling vorm te geven werd bij een adviseur strategie gelegd. Deze stopte rond die tijd als manager gebiedsbeheer en kreeg als adviseur bij de afdeling strategie de uitwerking van het (sociale) beheerconcept van Stek-Oost als belangrijkste taak. Het planteam (met medewerkers van Woningverhuur, Huurzaken, Gebiedsbeheer) kreeg daarmee enkele maanden na het investeringsbesluit per november 2017 versterking van een projectleider verantwoordelijk voor de 'sociale kant' van Stek-Oost (en later ook voor die van de latere Stek-projecten (verder te noemen projectleider). Die extra personele inzet was ook belangrijk voor onder andere het opstellen van nieuwe kostenramingen, het aanvragen van een nieuw directiebesluit. Deze extra inzet wordt breed als essentieel gezien voor de gedegen sociale opzet die er bij de daadwerkelijke start van de Stek-projecten lag. Zo kwamen de voorbereiding goed door een behoorlijk uitdagende fase, zowel in technisch als sociaal opzicht, met in de perceptie van de afdeling projectontwikkeling en de projectleider (de meest direct betrokkenen) voldoende draagvlak en medewerking in de organisatie. Naast de ontwikkeling van het beheer voor Stek-Oost kreeg de projectleider ook tot taak om op strategisch niveau beleid rondom

kwetsbare bewoners te formuleren, mede in het licht van de doorontwikkeling van deze en andere woonconcepten voor kwetsbare bewoners.

De projectleider werkte de doelstellingen, de collectieve voorzieningen, de selectie van bewoners, de community vorming en het beheer uit in een beheerplan. Daartoe heeft hij veel informatie ingewonnen bij collega-corporaties en al bestaande projecten en bijeenkomsten bijgewoond. De projectleider trok zo veel mogelijk op met partners met vergelijkbare aanpakken en ideeën. Er waren veel overeenkomsten met de aanpak van een vergelijkbaar woonproject van de woningcorporatie Rochdale (namelijk: Spark Village ook op Science Park; vlak bij Stek-Oost). Er is veel met Rochdale opgetrokken in het uitdenken van de aanpak. Zo besloten Rochdale en Stadgenoot allebei met de Academie van de Stad te werken en werken ze ook samen met dezelfde zorg- en welzijnsinstellingen in een ring van beroepskrachten om de projecten heen: stadsdeel Oost nam daarbij een actieve rol in, actiever dan andere wijken, is de inschatting. Zo is een netwerk voor ondersteuning van bewoners die daar behoefte aan hebben, gecreëerd voor Spark Village en Stek-Oost gezamenlijk. Ook VluchtelingenWerk en klantmanagers van de gemeente maken daar deel van uit. Alles was erop gericht dat het project 'goed zou landen'. Vooral in de begin fase is daar intensief overleg over geweest met onder meer VluchtelingenWerk, Dienst Werk en Inkomen van de gemeente (DWI) en het stadsdeel.

Het Beheerplan voor Stek-Oost, met een aantal extra kosten voorgelegd en zonder verdere wijzigingen vastgesteld door het bestuur van Stadgenoot, bevat anders dan het investeringsbesluit wel een aantal doelstellingen gerelateerd aan het gemengde karakter van het woonproject.

Naast het eerste hoofddoel van het bieden van betaalbare huisvesting aan Amsterdamse jongeren en statushouders, is een tweede doel volgens het Beheerplan het realiseren van 'een woongemeenschap (community) […] waar iedereen prettig en veilig woont en bewoners sterker op elkaar betrokken zijn dan normaal'. De acht gangen (eenheden), en de gezamenlijke voorzieningen worden daarbij als 'belangrijke fysieke ingrediënten om die woongemeenschap te realiseren' aangemerkt. Maar ook een sociale aanpak is daarvoor ontwikkeld: er wordt veel belang gehecht aan het concept 'goede buur' zijn van elkaar. Zodoende worden de statushouders en de Nederlandse jongeren 'om-en-om' geplaatst. Elke statushouder heeft altijd een Amsterdamse jongere als buur en omgekeerd. De jongeren worden als 'goede buur' actief aan elkaar voorgesteld en gekoppeld, zo is de bedoeling, waarbij de verwachting is 'dat iedere bewoner als een 'goede buur' omkijkt naar zijn buurman of buurvrouw en bij problemen aan de bel trekt.' Stadgenoot verwacht van alle bewoners – ook van de jonge statushouders - een minimale inzet van een uur per week voor wat genoemd wordt 'de gemeenschap' maar geeft tevens aan dat dit op verschillende manieren kan worden ingevuld. De voorbeelden die genoemd worden zijn onder andere, één-op-één contact met een buurman of buurvrouw in de vorm van koffiedrinken, samen boodschappen doen, elkaar helpen bij klussen of brieven van instanties uitleggen. Als deelname aan meer gemeenschappelijke activiteiten worden genoemd het samen koken en eten in de gezamenlijke huiskamer (toen nog 'clubhuis' genoemd) of Nederlandse spreekvaardigheid oefenen in het taalcafé.

Een derde doel dat in het Beheerplan wordt gepresenteerd en uitgewerkt is snellere integratie van statushouders : 'Met Stek Oost wil Stadgenoot bereiken dat de integratie van jonge statushouders in Amsterdam makkelijker verloopt dan bij toewijzingen op individuele woningen, waar mensen meer hun persoonlijke best moeten doen om hun buren en de buurt te leren kennen.' De menging van jongeren met diverse achtergronden en het bieden van ruimte voor ontmoeting en initiatief, zouden die integratie moeten ondersteunen en versnellen. Een vierde doel is ook het 'jonge Amsterdammers helpen om makkelijker te integreren en sneller nieuwe ervaringen op te doen.' Ook voor hen wil het woonproject 'kansen en mogelijkheden bieden voor persoonlijke groei en ontwikkeling.'

Belangrijk is om te benadrukken dat de in het Beheerplan voorgestelde en behoorlijk gedetailleerd uitgewerkte aanpak ook grotendeels in praktijk is gebracht. Het Beheerplan veronderstelt dat er nog ruimte is om verschuivingen mogelijk te maken tussen het professioneel beheer en beheer door bewoners, al naar gelang de wensen van (groepen) bewoners.

Er zijn ook zaken niet gerealiseerd: zo is de poging van Stadgenoot om te proberen invloed uit te oefenen op de selectie door het COA van potentiele statushouders-bewoners en de toewijzing van een woning aan hen door de gemeente niet gelukt. Stadgenoot wilde de uitgangspunten van het woonproject vooraf bekendmaken aan statushouders, vanwege eerdere signalen over teleurstelling onder statushouders:

> *'Stadgenoot [wil] de uitgangspunten van het woonproject bekend maken bij de ca. 50 AZC's die er nog zijn, zodat deze gericht asielzoekers kunnen voordragen die gemotiveerd zijn om in een gemengd woonproject te wonen. Veel statushouders die nu in gemengde woonprojecten terechtkomen blijken achteraf teleurgesteld te zijn omdat zij een zelfstandige woning in het reguliere bezit hadden verwacht'* (Beheerplan, p 8).

Dit gewenste gericht voordragen van gemotiveerde asielzoekers is niet van de grond gekomen. De gemeente achtte dat niet haalbaar. Verder heeft Stadgenoot bij de gemeente aangedrongen op een redelijke spreiding naar land van herkomst en sekse, maar dat is slechts ten dele gelukt: het aandeel van de verschillende landen van herkomst op het geheel fluctueert en het aandeel van vrouwen onder alleenstaande statushouders is relatief klein.

3.4 De fase van selectie, voorlichting en inhuizen van de eerste bewoners

Ruim voor de komst van de eerste bewoners is het proces opgestart om de woningen tijdig te kunnen gaan verhuren. Vanuit Woningverhuur richtte een 'Nieuwbouwteam' zich volledig op oplevering en de zorg voor de eerste verhuringen: huurprijzen en plattegronden opstellen, adverteren, kandidaten werven, kandidaten controleren, huurcontracten maken, bezichtigingen organiseren en uitleg over de woning geven.

Ook in deze fase van het project verliep veel anders dan gebruikelijk: in de eerste plaats op het punt van het toewijzen op motivatie, door middel van een vragenlijst en een selectiebijeenkomst. Over de aanpak hiervan klinken louter positieve geluiden. Managers en medewerkers van verschillende afdelingen waren betrokken bij de volgens hen goed opgezette selectieprocedure waarin de afdeling Communicatie een belangrijke rol had. Zij maakten reclame voor Stek Oost op Facebook en Instagram en zetten influencers in wat uiteindelijk leidde tot bijna 900 aanmeldingen. Een van de afdelingsmanagers verwoordt het algemene gevoel als volgt:

> *'Het voortraject was prima. Leuk en goed proces. Een leuke manier van de voorselectie.'* (manager Huurzaken)

Ook op de communicatie in algemene zin, intern en extern, wordt tevreden teruggekeken. Het algemeen gedeelde gevoel is dus positief:

> *'Veel energie van gekregen om in korte tijd 250 units te verhuren, heel leerzaam, nu verder met het verfijnen van de selectie op basis van motivatie.'* (medewerker Woningverhuur)

De servicebeheerders zijn, terugkijkend, gematigd tevreden over de selectie van de eerste lichting bewoners. De voorlichtingsbijeenkomst voor de Nederlandse jongeren

met de film over Riekerhaven was goed en gaf een realistisch beeld van waar de nieuwe bewoners in terecht zouden komen. De servicebeheerders kwamen net voor de voorlichtingsfase in beeld en waren wel graag eerder betrokken geweest. Ze hebben inmiddels wel een andere opzet voor de avond paraat – die ook de moeite waard is voor toekomstige projecten. Ook kunnen ze inmiddels scherper op motivatie sturen.

Ook nieuw was het 'inhuizen' van een grote groep statushouders in een kort tijdsbestek. Daarvoor was een intensievere samenwerking met de gemeente dan gebruikelijk nodig. Het proces startte met een informatie- en 'tekendag' voor de statushouders.[2] In het jargon van gemeente en overige betrokken instanties ook wel de 'wasstraat' genoemd; bedoeld als service voor de statushouders: alle instanties waar ze zich bij moeten inschrijven zijn allemaal op dezelfde dag en plek aanwezig. Zoals al in het beheerplan voorspeld, waren lang niet alle statushouders positief over de toegewezen woning. Statushouders iets meer keuze bieden, bijvoorbeeld door een aangeboden woning een keer te kunnen weigeren, zou goed zijn, aldus een van de medewerkers, maar lost niet alles op, omdat de nieuwkomers de Nederlandse/Amsterdamse woningmarkt onmogelijk al kunnen doorgronden. En er bestaat de kans dat een statushouder goed op zijn/haar plek zou zijn in een gemengd woonproject, maar daar op het eerste gezicht nooit voor gekozen zou hebben.

De servicebeheerders noemen het belang van goede begeleiding vanuit Vluchtelingen-Werk bij het tekenen van een huurcontract, omdat dat een ingewikkelde zaak voor veel statushouders is. De statushouders kunnen de aangeboden woning niet weigeren, wat sowieso vaak al tot teleurstelling en onvrede leidt:

> *'Mensen schrikken van de woning, 'dit is maar een kamer', zeggen ze. Mensen zijn erg teleurgesteld dan. Ook omdat mensen niet mogen roken in hun eigen studio. 'Het is hier nog erger dan het AZC' zeggen ze soms.'* (servicebeheerder)

Rond het niet-roken beleid veren de servicebeheerders een beetje mee. De regels worden uitgelegd, maar mensen krijg je niet zomaar van het roken af. Dat Stek-Oost op een prachtige locatie ligt in Amsterdam, kunnen veel statushouders in eerste instantie niet zien. De teleurstelling is te groot en de verwachtingen waren te hoog.

3.5 Klantcontact en beheer na de startfase

Na een, in de ogen van de meest betrokkenen, goed verlopen fase van voorbereiding van de werving en selectie van bewoners en de voorbereiding van de verhuur verhuizen tussen november en januari de bewoners naar de 250 units van Stek-Oost. Ook dat proces verloopt redelijk goed. Wel doen zich verschillende problemen voor die werkende weg moeten worden opgelost.

Ten eerste zijn de servicebeheerders vrij laat, net voor de voorlichtingsfase aangehaakt. Daardoor hebben zij nauwelijks kans gehad zich in te werken in een aantal meer specialistische taken (incasso, verhuur) en moet dat grotendeels gebeuren terwijl het project al draait. De aangestelde medewerkers, hoewel al werkzaam voor Stadgenoot, hadden zo geven zij en de betrokken specialisten aan, tijd nodig zich die taken eigen te maken. Het inwerken kostte tijd, wellicht meer dan voorzien, en die tijd was er niet echt. Het snel inhuizen van de bewoners en het leggen van contact moest prioriteit hebben. Het aanhoren en doorgeleiden van vragen en klachten rond mankementen aan de studio's vergde veel meer tijd dan vooraf ingecalculeerd, evenals het voorkomen van huurachterstanden.

Dat leidde ertoe dat het inwerken op een aantal specialistische taken aanvankelijk wat 'erbij' kwam te hangen, althans in de beleving van de afdelingen Woningverhuur en

2 Op de 'tekendag' hebben zij het acceptatieformulier (namelijk dat ze de woning accepteren) getekend. Het tekenen van het huurcontract zelf vond plaats bij de oplevering van de woning.

Huurzaken. Deze stellen dat er sowieso onvoldoende nagedacht was over de aanpak van het inwerkproces, waardoor dat aanvankelijk minder effectief verliep en een deel van het werk in de vorm van het assisteren van de servicebeheerders in eerste instantie alsnog bij de afdelingen terecht kwam. Medewerkers van de betrokken afdelingen hebben het inwerken vervolgens wel zo goed mogelijk improviserend opgepakt en de servicebeheerders hebben zich de belangrijkste kennis eigen gemaakt en kunnen inmiddels goed schakelen met de genoemde afdelingen. Daarover heerst tevredenheid. Vanuit de incasso afdeling blijft wel twijfel bestaan of de gekozen constructie van het laten afhandelen van incassozaken door de servicebeheerders uiteindelijk de meest efficiënte is en of de specialistische kennis van deze afdeling zo wel ten volle benut kan worden.

Onderhoud en techniek

De keuze is gemaakt om het onderhoud van de units van het complex Stek Oost helemaal bij de leverancier van de units te houden. De leverancier bleef ook eigenaar, en deze constructie geeft de leverancier grip op behoud van de kwaliteit van het materiaal, waaronder specialistische elektronica. In het zogenaamde Design in Beeld-contract is bij oplevering van het complex een onderhoudscontract van een jaar opgenomen. Per 1 dec 2019 zou vervolgens een contract moeten zijn getekend voor het onderhoud van de komende negen jaar.[3] Terugkijkend heeft deze constructie voor complicaties gezorgd omdat deze ontwikkelaar niet gewend was om direct met huurders te communiceren. Voor dit bedrijf was dit het eerste project waarin direct contact met bewoners plaats vond, via een meldkamer op afstand, met mensen die (nog) niet goed om kunnen gaan met mondige bewoners en/of bewoners die alleen Engels spreken. En ook de onderhoudsmensen van het bedrijf moeten direct met de huurders spreken en vinden dat vaak lastig. Als gevolg bleven klachten liggen en trokken bewoners bij de servicebeheerders aan de bel die noodgedwongen gingen fungeren als onderhoudscoördinatoren en de kwaliteit van het technische onderhoud moesten gaan monitoren. De gekozen onderhoudsconstructie maakte ook dat betrokkenen binnen Stadgenoot een minder actieve houding innamen. Want de servicebeheerders probeerden ondertussen toch ook bij onderhoudsdienst van stadgenoot reparaties uit te zetten, maar die hield de boot vervolgens af, omdat het een zaak van de leverancier/eigenaar van de woonunits zou zijn.

Wat ook achteraf bezien ingewikkeld was dat de afdeling Projectontwikkeling vanuit de contacten met de leverancier er naar eigen zeggen te lang tussen is blijven zitten als doorgeefluik. Het contact ging over te veel schijven, terwijl bovendien de ervaring met het afsluiten van dergelijke contracten niet bij Projectontwikkeling lag.

Mutaties

Het Nieuwbouwteam vanuit de afdeling Woningverhuur bleef na de startfase betrokken bij Stek-Oost en is dat nog steeds. De afdeling stelt in die eerste periode na de start vast dat nog niet goed is uitgedacht hoe om te gaan met het oppakken van de mutaties. Want al snel blijken de eerste Nederlandse huurders alweer te willen verhuizen, en het snel weer verhuren van de units aan geselecteerde en gemotiveerde jongeren gaat aanvankelijk met enig horten en stoten gepaard. Vanuit woningverhuur wordt overigens ook vastgesteld dat de afdeling zelf nog niet volledig was en is ingericht op dit soort woonprojecten: 'een mooi ontwikkelpunt'. De service-beheerders hebben ondertussen samen met Woningverhuur wél een manier gevonden om zonder leegstand geschikte kandidaten snel weer in te huizen. Er zijn na de aanvankelijke start een aantal bijeenkomsten geweest om gegadigden voor vrijkomende bewoningen te selecteren. Als voorbeeld: er zijn vier woningen beschikbaar, zo'n 50 ingeschrevenen op Woningnet worden uitgenodigd en daarvan komen er circa 15 naar een voorlichtingsbijeenkomst. Daarna zijn er één-op-één gesprekken, waarin de servicebeheerders doorvragen op motivatie,

3 Bij het afronden van deze rapportage (januari 2020) liepen de gesprekken over dit contract nog.

beschikbare tijd en op de vraag wat de potentiële bewoners denken te kunnen leren van de statushouders. Zodoende ontstaat er een kleine pool met mensen waaruit snel gekozen kan worden als er weer een woning vrij komt. Overigens is daarbij de ervaring van de servicebeheerders dat mensen met veel inschrijvingsduur vaak op zoek zijn naar een grotere woning en mensen lager op de lijst gemotiveerder zijn voor het wonen in een project als Stek Oost.

Overlastzaken

Er vinden in de eerste fase na de start van het project een aantal incidenten plaats die om ingrijpen vragen. Veel impact op de bewoners heeft met name een bedreiging met een mes waarin een statushouder onder invloed van alcohol vanuit het niets zijn buurvrouw/buddy te lijf gaat en pas na overmeestering door de politie onder controle kan worden gebracht. De servicebeheerders besteden veel tijd aan het incident, samen met andere beroepskrachten. Enkele personen worden tijdelijk 'uitgeplaatst' (en kunnen later weer terug keren). In deze rapportage komt de impact van dit en andere incidenten op de community en individuele bewoners nog verder aan de orde.

Groei van contact

Ondertussen zien de servicebeheerders in sociaal opzicht ook positieve ontwikkelingen: een Nederlandse jongen die bij zijn buurman mee kan eten na een lange werkdag. Mensen die foto's op hun deur gehangen hebben met persoonlijke informatie, om de anonimiteit te doorbreken. Buren die samen de stad in gaan, mensen die helpen met sollicitatiebrieven.

Ook zijn de servicebeheerders positief over de vorderingen in de beheersing van het Nederlands en de 'groei' van statushouders in het algemeen.

> *'Ik zie een groot verschil met een statushouder in een gewone wijk. Het contact in een gewone woning houdt op als mensen geen Nederlands kunnen. Terwijl mensen hier dichtbij elkaar leven: zie ik ze meer groeien, ook met de taal. [In een gewone woonwijk] moeten ze altijd naar vluchtelingenwerk, zit ergens in de stad, met de fiets. Terwijl hier op locatie de hulp naar je toe komt. Dat is een groot verschil. Mensen weten: 'iedereen om me heen kan me helpen.' Mensen kunnen makkelijker bij elkaar naar binnen lopen.'* (servicebeheerder)

Het gebruik van de gemeenschappelijke keuken annex huiskamer is ook behoorlijk. Er wordt vrij vaak gegeten of gefeest, door verschillende groepen. Hoe actief de gangen zijn verschild wel sterk.

> *'Bewoners kunnen hier wel anoniem leven.'* (servicebeheerder)

3.6 Ontwikkeling van Stek-Zuid, -Noord en -West

Na Stek-Oost werden in de loop van 2019 Stek-Zuid (voorjaar) en daarna Stek-Noord (zomer) opgeleverd. Ze kennen dezelfde doelen als het eerste Stek-project. De interne samenwerking rond de ontwikkeling van Stek-Zuid en Stek-Noord liep op veel vlakken goed, in de ervaring van de projectleider. Het hielp dat hij het geleerde rond ontwikkeling en praktijk van Stek-Oost kon inzetten voor deze kort daarna ontwikkelde kleinschalige gemengd wonen projecten van Stadgenoot. Een voordeel was dat zo de fysieke projectontwikkeling en de ontwikkeling van de inzichten over de invulling van beheer en community vorming gelijke pas konden houden.

> *'Je moet voorkomen dat er beslissingen worden genomen over de indeling en inrichting van een gebouw die andere doelen gaan belemmeren.'* (projectleider)

Zo zijn ook bij Stek-Zuid en -Noord gemeenschappelijke ruimten gecreëerd, ook afgaande op de positieve ervaringen daarmee bij Stek-Oost en soortgelijke projecten

van andere corporaties (en de analyse dat het ontbreken ervan in ieder geval een negatieve impact heeft). Het realiseren van die ruimten vergde wel de nodige vasthoudendheid en improvisatie, vooral in de ontwikkeling van Stek-Zuid. Het is, zo benadrukt de projectleider, in de praktijk vaak een uitdaging om tijdig voldoende tijd in het proces in te bouwen om de fysieke en sociale aspecten van huisvestingsprojecten op elkaar af te stemmen. Vaak loopt 'het sociale' toch achter:

> *'Het kader ligt vrij snel vast, want de architect gaat tekenen, dan is er een ontwerp en dan moet het worden ingepast. En teruggaan naar de architect kost geld en tijd. Het lukt nog te weinig om [over sociale (beheers) kwesties] wel al aan de tekentafel mee te denken.'* (projectleider)

Stek-Zuid en Stek-Noord zijn projecten met een andere schaal en met een manier van 'klantcontact' en beheer die veel meer in lijn ligt met de gewone gang van zaken. Over het algemeen zijn de geïnterviewde medewerkers erg te spreken over beide projecten. De kwaliteit en uitstraling van de panden, het kleinschalige karakter en – voor zover de betrokkenen daar zicht op hebben - de participatiegraad van bewoners worden vaak als pluspunten genoemd. En vanuit de afdeling Woningverhuur wordt bijvoorbeeld verwacht dat de kleine schaal betekent dat signalen van bewoners die niet op een plek zitten of andere problemen hebben eerder door zullen komen.

Kritische geluiden klinken er ook. Vooral over de interne communicatie rond de ontwikkeling van deze nieuwere Stek-projecten, inclusief Stek-West. Waar de interne communicatie in de aanloop naar Stek-Oost als goed werd betiteld, geven verschillende geïnterviewden aan dat de communicatie rond deze vervolgprojecten onvoldoende was.

De nieuwe projecten hebben een kleinere schaal en een minder afwijkende beheersvorm. Maar vanuit Huurzaken wordt gewaarschuwd de zaken toch niet als te vanzelfsprekend te nemen. Het is namelijk wel degelijk van belang dat alle afdelingen zich er goed bewust van zijn dat deze projecten bestaan, wie er wonen en wat er aan zelfbeheer en zelforganisatie plaatsvindt. Want dat heeft effect op de communicatie en contact met de bewoners, bijvoorbeeld over technische zaken (installaties, maar ook in het geval van nieuwe verhuringen, incassoproblemen of zorgvragen. Zo moet bijvoorbeeld met huurachterstanden van statushouders anders wordt omgegaan en ook bij nieuwe verhuringen een andere procedure van selectie van bewoners worden toegepast.

Er zijn ook vragen over de timing. Zeker nu er ook een Stek-West aanstaande is (opening februari 2020). Stek-West komt aan de vroege kant, zo zeggen verschillende geïnterviewde medewerkers. Vooral omdat er 'veel overhoop is gehaald' met de al gerealiseerde Stek projecten en deze nog niet geëvalueerd zijn. Anderzijds is er begrip voor dat kansen voor de ontwikkeling van dergelijke projecten zich niet dagelijks voor doen, en dat (af)wachten niet altijd een optie is. Kantoorpanden geschikt voor transformatie zijn er vrijwel niet meer, tijdelijk vrijkomende locaties evenmin. Als de mogelijkheid zich voordoet een schoolgebouw te transformeren kun je die niet zomaar naast je neerleggen. Maar het belang van het bespreken van de lessen uit de eerste projecten en een actieve interne communicatie wordt benadrukt. Ook de projectleider van de eerste drie Stekprojecten heeft nog alle zeilen bij moeten zetten om zijn eigen tussentijdse lessen rond Stek-Oost te kunnen inbrengen in de uitwerking van Stek-West. (Overigens is de lange ontstaansgeschiedenis van Stek-West onder de bij deze evaluatie betrokken Stadgenoot-medewerkers, weinig bekend: Stadgenoot is rond 2015/2016, dus ruim voor Stek-Oost, al met Stek-West gestart (toen nog onder een andere naam).

3.7 Samenwerking met maatschappelijke organisaties rond ondersteuning, zorg & welzijn, werk, participatie & inkomen

We vervolgen deze beschrijving van het interne procesverloop met het uitlichten van de visies op en ervaringen rond een aantal bepalende aspecten van de Stek-projecten. Om te beginnen met het aspect van samenwerking met zelforganisaties, VluchtelingenWerk, zorg- en welzijnsorganisaties en de gemeente.

In de Stek-projecten werkt de woningcorporatie samen met VluchtelingenWerk, zorg- en welzijnsorganisaties en klantmanagers van de gemeente (rond Werk, Participatie en inkomen, WPI). Deze samenwerking draagt bij aan het begrip voor elkaars visie en werkwijze, zo benadrukken veel geïnterviewden. En dat is nodig want er zijn wel verschillen in benadering. Een voorbeeld: bij VluchtelingenWerk ziet men twee maanden huurachterstand nog niet meteen als een probleem. Stadgenoot wil met één maand al aan de bel trekken. De intensieve samenwerking ten behoeve van de huurders in de Stek-projecten leidt er ook toe dat de betrokken personen elkaar beter weten te vinden.

In het eerste jaar hebben vooral de servicebeheerders en projectleider vrij veel contact gehad met de zorg- en welzijnsorganisaties die in de buurt activiteiten organiseren waar de Stek-Oost bewoners (evenals die van Spark Village) aan mee kunnen doen, of die meehelpen met activiteiten in Stek-Oost zelf of daar spreekuur houden voor statushouders. De invalshoek van deze organisaties is wel meer de zorg. Niet altijd is hen duidelijk hoe corporaties vanuit overlast moeten handelen (dossiers aanleggen) en vanuit Stadgenoot wordt ervaren dat ze doorgaans iets minder oog hebben voor het bredere belang van de woningcorporaties rond leefbaarheid.

> *'Soms is het ook nodig een afkoelperiode in te lassen. Ik wil niet dat [incidenten] de community beschadigen. We proberen dit stedelijk te organiseren, want ook op andere projecten zijn er incidenten.'* (projectleider)

Ondertussen loopt de begeleiding van statushouders in Stek-Oost redelijk goed: de servicebeheerders hebben contact met klantmanagers van de gemeente, VluchtelingenWerk, Dynamo, andere hulpverleners. Enkele stevige incidenten rondstatushouders (overnachten van een grote groep in een kamer, geluidsoverlast, een ernstige bedreiging met een mes en gevallen van seksuele intimidatie en aanranding) zijn mede door ondersteuning van de organisaties goed opgepakt volgens de servicebeheerders. De inzet van beroepskrachten met een Eritrese achtergrond was daarbij belangrijk.

Tevreden zijn de projectleider en servicebeheerders ook met de door Dynamo gecoördineerde activiteiten als vrouwenvoetbal, gym, basketbal en gezamenlijke maaltijden. De beheerders proberen bewoners ook te motiveren naar de spreekuren in het pand van de brugfunctionaris van Dynamo te gaan; die zijn er voor alle bewoners met praktische, financiële of psychische problemen. De servicebeheerders hopen dat het mogelijk gaat blijven dat zorg en welzijnsorganisaties en met name ook de zelforganisatie YKEALLO aanwezig blijven en op afroep snel kunnen blijven inspringen.

3.8 Functie en rol van de servicebeheerders

Er zijn bij de start van Stek-Oost twee mensen als servicebeheerder aangesteld die Stadgenoot al kenden: de een combineert het werk als servicebeheerder met een functie als wijkbeheerder, de ander met een halve aanstelling als medewerker zorg & overlast. Er is bewust gekozen voor een duo-functie, zodat de medewerkers elkaar op kunnen vangen bij vakanties en ziekte en met elkaar kunt sparren. Er is in het begin een gezamenlijke weekstart (en vaak ook contact met de projectleider op dat moment) en gelegenheid om af te stemmen en informatie uit te wisselen. Verder werken zij op wisselende tijden.

Ze kondigen aan wanneer ze er zijn, ook 's avonds of in het weekend, maar komen ook onverwachts langs. Over de (keuze voor de) personen die de functie vervullen bestaat veel tevredenheid.

Er is sprake van een multidisciplinaire functie met een heel breed takenpakket: zij verrichten werkzaamheden die normaliter gedaan worden door de wijkbeheerder en woonfraudemedewerker (schoon en veilig complex, oplossing onderhuur en woonfraude),de huurincasso-medewerker (signalering huurschulden, regelen van betalingsregelingen), de medewerker zorg & overlast (bestrijden van overlastsituaties en signalering zorgproblemen) en de verhuurmakelaar (nieuwe verhuringen en opzeggingen). Taken van de medewerker dagelijks onderhoud (signaleren onderhoudsgebreken) worden deels ook gedaan. Ze zijn het aanspreekpunt voor de bewoners. De projectleider doet de taken van de gebiedsbeheerder (overleg met de projectleider community building (van Academie van de Stad), de bewonersvereniging, het stadsdeel en andere stakeholders zoals voetbalclub Zeeburgia)

> *'Uitgangspunt was dat er iemand moest zijn die dagelijks aanspreekbaar is. Dat hadden meeste andere corporaties niet. Daar hebben we bewust op ingezet. (…) Het was vanuit het idee: huurders zo min mogelijk met Stadgenoot-mensen lastig vallen.' Het moest mede daarom ook een brede functie worden inclusief enkele specialistische taken zoals incasso en verhuur.'* (projectleider)

De projectleider benadrukt dat de inzet van servicebeheerders volgens de aanpak van Stek-Oost geen standaard hoeft te worden die steeds in gemengde woonprojecten wordt toegepast.

Om de drie weken is er een overleg met de zorg- en welzijnspartijen, om speciaal voor Stek-Oost problemen te bespreken, met indien nodig extra tussentijds overleg. Het contact met de Academie van de Stad en de community builders verliep tot het moment van interviewen indirect via de projectleider. De bedoeling is dat er voortaan rechtstreeks overleg is tussen servicebeheerders, projectleider en de nieuwe coördinator van Academie van de Stad, zodat ook het contact met de community builders in het pand zelf directer wordt.

Vanuit de afdeling Projectontwikkeling wordt aangegeven dat het bestaan van de functie van servicebeheerder een uitdrukking is van de brede steun en aandacht binnen Stadgenoot voor Stek-Oost. Tegelijkertijd is het ook een luxe. De toevoeging van de functie aan het project heeft positief uitgepakt op de communicatie tussen bewoners en stadgenoot. Mensen worden sneller en effectiever geholpen en veel vragen zijn ook in een vroegtijdig stadium 'afgevangen' door de service beheerders en kwamen eerder bij de juiste afdeling terecht:

> *'Je bent aanwezig voor vragen, terwijl het normaal bellen of mailen is, en je weet zelf, iemand moet maar net zijn vraag goed kunnen verwoorden. Terwijl: de service beheerder loopt even met je mee, denkt even mee, kan je wegwijs maken binnen stadgenoot, dat is het sterke punt.'* (medewerker Projectontwikkeling)

Ook zelf zijn de servicebeheerders overtuigd van het belang van hun aanwezigheid ter plekke. Op de vraag hoe de bewoners het ervaren, komt een iets voorzichtiger antwoord. Niet alle bewoners geven direct iets terug aan de service-beheerders over hun (on)tevredenheid. Sommigen laten weten 'het fijn te vinden dat je er bent'. Ook horen de servicebeheerders terug dat gewaardeerd wordt dat ze er soms buiten werktijden zijn, bijvoorbeeld door mensen die overdag werken.

> *'Dat is ook goed om te kijken hoe de dynamiek is. We willen het ook meemaken als er iets speelt bijvoorbeeld. Dan kun je soms het probleem tackelen als het aan de orde is'* (servicebeheerder)

De bewoners die aan de Klanttevredenheidsmeting in de zomer van 2019 hebben deelgenomen zijn over het algemeen zeer tevreden over de servicebeheerders.

De functie van de servicebeheerder is ondergebracht bij het bedrijfsbureau. De gedachte daarbij was dat het een multifunctionele, afdeling overstijgende, functie betrof (met drie gelijke delen: Woningverhuur, incasso en gebiedsbeheer) die goed bij het 'neutrale' bedrijfsbureau kon worden ondergebracht.

> *'In beginsel is gedacht: het is een experiment en alle onderdelen zijn even belangrijk. Dan kun je het onderbrengen bij een onderdeel dat nergens belang bij heeft en je zorgt er voor dat het experiment in de breedte uitvoering krijgt.*" (manager Bedrijfsbureau)

Over het aanstellen van servicebeheerders en de vraag onder welke afdeling ze zouden komen te vallen heeft de projectleider begin 2018 met alle betrokken managers van Klant en Woning overlegd. Vervolgens heeft de projectleider met de toenmalige directeur Klant en Woning de keuze gemaakt om als pilot de servicebeheerders aan te stellen en onder te brengen bij het Bedrijfsbureau. Die uitkomst is door één van de betrokkenen meer als een mededeling ervaren dan als de uitkomst van een grondig overleg. Over de constructie die gekozen is en over de gekozen positionering in de organisatie, zijn de meningen nog steeds verdeeld. Zo zouden de managers van Gebiedsbeheer (destijds nog niet werkzaam voor Stadgenoot) en Huurzaken andere keuzes hebben gemaakt voor de plaatsing van frontoffice medewerkers die bovendien voor een ander deel van hun aanstelling onder een andere afdeling vallen.

De manager Huurzaken, stelt vast dat het project, met twee erg betrokken servicebeheerders, vanuit Huurzaken gezien goed loopt. Het aantal huurachterstanden loopt terug en is gering. Toch houdt hij zijn twijfels bij verschillende aspecten, zoals de duo-banen die de beheerders ernaast hebben en het feit dat er wellicht te veel taken in de functie van de servicebeheerder zijn gestopt.

> *'Je hebt een afdeling zorg en overlast, een afdeling woonfraude, een afdeling verhuur, een afdeling incasso en dan zit er een complex bij waar je het anders doet. Dat je zoekt naar een aanspreekpunt, dat snap ik. Maar dat versnipperde. Terwijl je al die specialismen in huis hebt. (…) Het is wel belangrijk om basiskennis te hebben. Dat je een gesprek kunt voeren met een huurder en de zaak dan kunt overdragen aan een specialist. Dat vind ik logischer.*' (manager Huurzaken)

De manager wijst op de goede gang van zaken bij Stek-Noord en Stek-Zuid. Medewerkers van de verschillende afdelingen weten welke huurders daar wonen en kennen de speciale regelingen die er zijn afgesproken.

De servicebeheerders zelf zijn tevreden over hun positie bij het Bedrijfsbureau. Deze bewaakt met een 'helikopter view' hun bijzondere positie, zo ervaren ze. Het takenpakket wordt als erg vol ervaren. Andere managers sturen elk op hun onderdeel. De Servicebeheerders zijn bevreesd dat als ze onder een 'inhoudelijke' afdeling zouden vallen er, met de beste bedoelingen, nog meer aan ze getrokken zou gaan worden.

De nieuwe functie zorgde aanvankelijk voor onwennigheid binnen de organisatie: wie moet er naar toe? Móet er iemand naar toe? De servicebeheerders ervaren dat op sommige afdelingen de deuren soms dicht blijven, zonder dat duidelijk is waarom. Ze pleiten ervoor dat mensen van andere afdelingen van meer betrokken raken en dat er meer duidelijkheid komt over budgetten en wie waarvoor verantwoordelijk is. Betrokkenheid en duidelijkheid leidt tot commitment. Dat zien ze bij Woningverhuur, de afdeling die vanaf het begin goed aangehaakt is.

Er komt veel werk op de servicebeheerders af, door hun brede takenpakket én door hun vooruitgeschoven positie als vraagbaak voor bewoners en beroepskrachten van binnen en buiten Stadgenoot. Hun 'sfeerverslag' (december 2019) geeft nog eens een duidelijk beeld van de veelheid aan vragen en taken waarmee ze te maken hebben. Ze bestrijken een breed terrein en bewegen mee met de vragen van alle dag. De zeer 'zichtbare' functie

maakt dat bewoners en de buitenwacht de medewerkers voor uiteenlopende zaken zijn gaan weten te vinden. De servicebeheerders zijn minder dan gepland toegekomen aan ondersteuning van de bewonerscommissie en contact met Community Builders, een gedeelte van het werk dat bovendien meer tijd vergde en vergt dan vooraf geschat. Ze lijken fors meer tijd kwijt te zijn aan een aantal zaken/taken:

- Lichte coaching van bewoners, mensen op weg en uit de problemen helpen te blijven.
- Aanhoren, verzamelen en doorspelen klachten over onderhoud en installaties.
- Overleg en afstemming met zorg en welzijnspartijen.
- Hulp en ondersteuning inschakelen bij incidenten waarbij de veiligheid in het geding is.

De onderhoudskant van het takenpakket gaat waarschijnlijk met het definitief regelen van de onderhoudsafspraken voor de komende jaren met de eigenaar van het gebouw minder tijd vergen. Het verhuren van woningen (en daarbij niet te vergeten de selectie van nieuwe bewoners en het hen wegwijs maken) is ook een belangrijk aspect, dat betrekkelijk goed loopt momenteel. Maar bewoners (met name de bewonerscommissie en Community Builders) zouden wellicht een grotere rol in het welkom heten en wegwijs maken van nieuwe bewoners kunnen gaan spelen.

3.9 Interne samenwerking en inbedding van Stek-Oost in de organisatie

De projectleider vond zijn voortgezette betrokkenheid met Stek-Oost na de start eind 2018 van belang. Zeker bij dit eerste experiment in zijn soort. De projectleider en de servicebeheerders hebben de eerste tien maanden intensief samengewerkt als een 'drie-eenheid'. Tweewekelijks werd er overlegd, na de zomer is dat iets minder geworden.

> *'Veel mensen vonden: als het opgeleverd is, is het klaar. Ik had zoiets dat is zeker het eerste half jaar nog niet het geval. Ik wil meelopen en zien hoe het allemaal loopt. Ik was van plan om het terug te geven aan het reguliere proces [maar] zeker omdat het nieuw was wil je weten en proeven hoe de zaken gaan en waar je tegenaan loopt.'* (projectleider)

Er kwam ook veel op de servicebeheerders af de eerste maanden: de vragen van de bewoners, luisterend oor bieden, gedoe rond afhandeling van reparatieverzoeken en klachten over het niet afhandelen van reparaties, het verhuurproces en het goed regelen van de huurincasso's. De projectleider heeft ze willen ontlasten door een deel van het gebiedsbeheer stuk (contact met de bewonersvereniging en commissies, met Zeeburgia, Academie van der Stad (rond de aansturing van de community builders), contact met de zorgpartijen) zelf te doen. Hij kwam ook van gebiedsbeheer en kon daarom die taken redelijk gemakkelijk overnemen. Dit is zo gegroeid, er is niet vooraf formeel vastgesteld voor hoeveel uur dat zou zijn. Ook voor extra uitgaven ten behoeve van de gemeenschapsvorming moesten gaandeweg oplossingen gevonden worden. Dat leidde tot enkele conflicten over extra uitgaven (waaronder het bijdragen in de kosten van het opstarten van een voetbalteam van Stek-Oost) waarvoor niet vooraf toestemming was verleend en waarover discussie ontstond of het wel of niet binnen de scope viel van wat voor huurders van Stadgenoot kan worden gedaan.

> *'Ik heb geen eigen budget, achteraf besef ik me: als je kwartiermaker bent, moet je ook budget hebben om dingen te kunnen doen. Nu moest ik alles ad hoc regelen, bijvoorbeeld communicatie, kosten van samenwerking met de maatschappelijke partner* [Zeeburgia, auteurs]*.'*

Maar tegelijkertijd gaat het volgens de projectleider ook om flexibiliteit en het besef dat bij het werken aan verbinding en samenlevingsopbouw niet alles vooraf bedacht en

geregeld kan worden en dat je moet meebewegen met de dynamiek van een project als stek-Oost.

De afdelingen Woningverhuur en Huurzaken zijn vanaf de voorbereiding en de start van Stek-Oost behoorlijk intensief bij het project betrokken. Maar voor de afdeling Gebiedsbeheer ligt dat anders. Waar de gebiedsbeheerders van Stadgenoot wél continue bij Stek-Noord en Stek-Zuid betrokken waren en zijn, is de verbinding van het Stek-Oostproject met Gebiedsbeheer als te mager ervaren. In het planteam zat tot drie maanden voor oplevering nog wel een gebiedsbeheerder maar door vertrek van de medewerker naar een andere corporatie viel er een gat. Vervolgens was er een wisseling in de bezetting van het gebiedsbeheer in het gebied waar Stek-Oost onder valt. Als voormalig manager Gebiedsbeheer, vervulde de projectleider vanuit de afdeling Strategie wel een soort 'gebiedsbeheerder+' functie voor het project, maar daarmee was er nog geen betrokkenheid van de medewerkers van Gebiedsbeheer gerealiseerd.

> *'Want het stond er allemaal wel: maar het gevoel was er nog niet. Mensen kenden het plan in beginsel niet helemaal. Verschil tussen op papier zetten en bij elkaar gaan zitten en bespreken. (…) 'Wat is de impact voor ons en hoe werkt het dan?' (…) Het project wordt toch als iets aparts gezien, maar is iets van ons allen.'* (manager Gebiedsbeheer)

De projectleider heeft in mei aangegeven aan de manager Gebiedsbeheer dat hij graag zijn taken binnen Stek-Oost aan de betreffende gebiedsbeheerder zou willen overdragen. De manager wilde eerst meer zicht verkrijgen op wat er binnen Stek-Oost aan gebiedsbeheertaken precies wordt uitgevoerd en de bekostiging ervan, voordat gebiedsbeheer de noodzakelijke sterkere rol in het project Stek-Oost zou kunnen gaan innemen.

3.10 Processen rond stimuleren contact en activiteiten

In deze paragraaf gaan we, vanuit de woningcorporatie bezien, in op de ervaringen rond enkele instrumenten die zijn ingezet om ontmoeting en deelname aan gemeenschappelijke activiteiten te stimuleren.

Community building

De projectleider heeft wekelijks overleg gevoerd met de projectleider van Academie van de stad. De community builders binnen Stek-Oost werden door de Academie van de Stad aangestuurd, wat maakte dat de projectleider ook niet altijd precies wist wat de community builders deden. Zij hadden wel op verzoek van Stadgenoot een plan van aanpak gemaakt met een duidelijke taakverdeling tussen hen (iedereen een eigen thema/specialisme en afspraken over de aanpak per gang). Dat plan lag er op 1 december 2018. Zo is bijvoorbeeld de inrichting van de woonkamer door de bewoners onder leiding van een community builder uitgevoerd. Ook rond de speciale taken als beheer huiskamer en studieruimte, tuin, communicatie, et cetera doen de community builders over het algemeen goed werk, zo is de indruk van projectleider en servicebeheerders. De ontmoeting en communicatie op gangniveau wordt niet door alle community builders even voortvarend opgepakt, of verzand soms halverwege. Ondertussen haakten er ook nog vier community builders af, waardoor het werken aan de sociale cohesie tussen de bewoners wat rommelig verliep en achter bleef bij de oorspronkelijke ideeën hierover. Deels een kwestie van pech: in andere soortgelijke projecten zijn de community builders gemiddeld wat actiever en een aantal incidenten zorgt in de eerste fase bovendien voor onrust. Bovendien zijn binnen het jaar zijn vier van de acht oorspronkelijke community builders gestopt (waarvan twee verhuisd). Het slagen als community builder is ook persoonsafhankelijk en hangt ook samen met de energie die de bewoners van een bepaalde gang in kennismaking en activiteiten kunnen en willen steken.

Anderzijds werd al in het beheerplan, toen werd nog gesproken over gangmakers, al getwijfeld over het geringe aantal community builders: 'Indien nodig – bijvoorbeeld omdat de gang te groot is voor één gangmaker - zullen onder de bewoners extra gangmakers worden geworven. Mogelijk vooral statushouders omdat deze in het begin (waarschijnlijk) nog niet bekend zijn.' Er is bij de start inderdaad wel direct een community builder van Syrische komaf gezocht en aangesteld en meteen na de start is een Eritrese, Tigrinya sprekende jongere, als negende community builder geworven (deze is nog steeds actief), maar het aantal is verder niet uitgebreid. De uitgangssituatie, slechts acht (later negen) community builders op 250 bewoners is niet gunstig geweest.

Tegelijkertijd is ook duidelijk dat de ondersteuningsstructuur rond de community builders er niet voldoende in geslaagd is alle community builders hun rol te laten vervullen. Incidenten kunnen een rol spelen, maar hoeven niet, mits goed opgepakt en begeleid, altijd negatief uit te pakken op sociale samenhang en participatieniveau. De Academie van de Stad is het niet gelukt om zelf het functioneren van het community builder-systeem voldoende te verbeteren.

Een les nu is dat de gesprekken met en over de community builders en hun taken te gescheiden waren georganiseerd. Er is wel veel overleg gevoerd (wekelijks, later twee wekelijks), maar dat liep over iets te veel schijven en vooral in de eerste maanden is te weinig actief de aanpak bijgesteld. Nu kwamen signalen indirect door. Er bleef zo rond de community vorming sprake van een aantal losse eilandjes. Inmiddels zijn maatregelen genomen om die bij elkaar te brengen en de communicatie veel directer te maken. Er zijn inmiddels directe gesprekken met de projectleider en projectleider Academie van de Stad en de servicebeheerders en het contact met de community builders verloopt ook rechtstreekser. De community builders gaan zich meer richten op de gangen en op activiteiten op gangniveau. En gaan, althans dat is de bedoeling, meer starten vanuit de vraag wat de bewoners zelf willen.

In Stek-Noord is het beter gegaan (ook via Academie van de Stad) en in Stek-Zuid (met de gangmakers daar rechtstreeks aangesteld door Stadgenoot) ook.

Buddy's

Er is ingezet op buddy-schap als norm. Als een manier om burencontact een soort automatisme te laten worden. Bij Stek-Oost is het beeld op dit punt wisselend, weten de meeste geïnterviewde medewerkers: soms is er wel contact en soms ook niet. Vanaf mei heeft de projectleider met de Academie van de Stad besproken dat het belangrijk was het sterker aan te zwengelen, beter uit te werken. Er zijn bewonersbijeenkomsten geweest met een matige opkomst, in sommige gangen gingen mensen wel veel samen doen.

Het buddy-schap gaat in ieder geval vanaf Stek-West anders ingevuld worden:

> *'We zijn begonnen met het idee: een goede buur is een buddy. Daar komen we een beetje van terug. (…) Nabijheid hoeft niet te zeggen dat er veel of goed contact is tussen mensen. Buren en buddy's zou ik nu wat meer uit elkaar halen, denk ik. Een goede buur hoeft niet per se een buddy te zijn.'* (projectleider)

Buren hoeven niet per se iets met elkaar te hebben. Misschien, stelt de projectleider, moeten we het meer zien zoals woningcorporaties van oudsher het graag zien hoe buren met elkaar omgaan: elkaar gedag zeggen, rekening houden met elkaar, melden als je een feestje hebt. In aanvulling daarop heb je dan het buddy-schap: als je dat wilt, als je daar behoefte aan hebt, dan kun je daarvoor kiezen.

3.11 Afsluitende analyse en lessen uit het interne proces

Ter afsluiting van dit hoofdstuk vatten wij de belangrijkste conclusies en lessen samen die door de medewerkers van stadgenoot zijn getrokken, aangevuld met onze eigen analyse van het interne proces.

Opbrengsten Stek-projecten

We starten met het beantwoorden van de vraag of en in hoeverre volgens de medewerkers de doelen van de Stek-projecten zijn gehaald.

Geslaagde realisatie

Alles overziend is een eerste hoofdconclusie, verwoord door eigenlijk alle geïnterviewden, dat de drie Stek- projecten er staan. De realisatie van de drie Stekprojecten toont volgens de geïnterviewde medewerkers aan dat Stadgenoot dit soort projecten in korte tijd kan neerzetten. Tegelijkertijd is de organisatie er nog niet helemaal op toegerust, zo zeggen ook meerdere geïnterviewden, en blijft het een kwestie van verder leren door te doen.

De resultaten in termen van beperkte huurachterstanden, snelle doorverhuringen en dergelijke zijn positief. Dat zijn mooie eerste opbrengsten in financieel-economische én maatschappelijke termen; die kant is goed neergezet en daar vaart Stadgenoot, de individuele huurder en het draagvlak voor dit soort projecten wel bij. De problemen in de startfase blijken deels aanloopproblemen te zijn geweest die overwonnen zijn: bij de opzeggingen en het opstarten van nieuwe verhuringen hebben de servicebeheerders een belangrijke rol, na een inwerkperiode loopt dat inmiddels goed. De huurachterstanden zijn beperkt en lopen terug. De financieel-economische parameters zijn kortom in orde, zeker ook in vergelijking met enigszins vergelijkbare projecten. De servicebeheerders zijn goed gekozen.

Fysieke kwaliteit

Stek Oost staat er na bijna een jaar nog redelijk goed bij. De gezamenlijke en sfeervol ingerichte huiskamer wordt goed gebruikt en bijna al het huisraad en keukengerei is er nog. De bewoners hebben er ook nieuwe dingen voor aangeschaft in de loop der maanden.

De meeste geïnterviewden zijn tevreden over de fysiek-ruimtelijke opzet van Stek-Oost. De centrale ingang is van belang. Het pleintje voor de ingang - de betonnen banken zijn na 18 uur vaak goed bezet - de brievenbussen, de wasruimte en de huiskamer waar je direct zicht op hebt helpen om met elkaar in contact te komen. Ook al is het maar even, het maakt sociaal contact normaler en het helpt bij het oefenen van het Nederlands, is de ervaring van de servicebeheerders die ook merken dat hun beheerdersruimte goed gelokaliseerd is.

Omgekeerd is er ook unanimiteit over het meest negatieve aspect van het fysieke ontwerp: de te lange gangen, die bovendien ook nog deel een knik hebben. De kleinste eenheden zijn er eigenlijk nog te groot. Het grote aantal bewoners per gang, 26 tot 38, bemoeilijkt de onderlinge verbinding.

Bijdrage aan een goede start van jongeren

De vraag of de projecten aan een goede start voor statushouders en Nederlandse jongeren bijdragen blijkt moeilijker te beantwoorden door de betrokkenen van Stadgenoot. Voor Stek-Noord en Stek-Zuid wordt de vraag, ondanks de vrij recente start van de projecten nu al positief beantwoord. Voor Stek-Oost is het beeld volgens de in het onderzoek betrokken medewerkers nog onduidelijk. Draagt dat project bij aan integratie en participatie? De fysieke kwaliteit biedt daar kansen voor, maar de vrij grote schaal en de kleine units kunnen ook belemmerend werken:

> *'Een tuin, woonkamer, stilteruimte en beheerders die er zijn, dan maak je kans van slagen op doelen als je het specifiek hebt over Statushouders als integratie en participatie. (…) Maar je laat wel op een kleine ruimte 250 mensen samenwonen, dan heb je kans op wrijving, net zoals in elke andere wijk.'* (projectontwikkelaar)

Met een voorkeur voor kleinere projecten. In Stek-Noord ontstaan mooie verbindingen signaleren meerdere betrokkenen.

Geconstateerd wordt dat je je in Stek-Oost, in tegenstelling tot Stek-Zuid en Stek-Noord goed kunt terugtrekken of juist in een groep bij elkaar kunt gaan zitten, zoals een deel van de grote groep Eritrese bewoners lijkt te doen. Een deel van de bewoners is volgens de medewerkers van Stadgenoot heel actief, een ander deel zie je nooit.

> *'Je kunt ook op Stek-Oost nog anoniem zijn en buiten de radar vallen. Maar ik zie ook veel mooie voorbeelden. Met 250 man kun je alleen minder goed zien of er mooie verbindingen ontstaan intern en met de omgeving. Het is misschien ook nog te vroeg, sommige [statushouders] zijn nog maar net geland.'* (projectleider)

Anderzijds is het je kunnen terugtrekken in Stek-Oost relatief: de servicebeheerders spreken snel mensen aan, horen veel, doen ook de huisbezoeken. Mensen kunnen minder goed wegduiken als ze problemen hebben als huurachterstand, schulden, ze overlast veroorzaken. Medebewoners en de beheerders trekken je dan aan je jasje. De situatie is in dat opzicht anders dan in een gewone wijk.

Het wordt wel als een probleem gezien dat de ontmoeting op gangniveau soms moeilijk op gang komt en als vervolgens sommige community builders ook nog zelf afhaken of wat onzichtbaar blijven.

Ook wordt vastgesteld dat zaken als ernstige geluidsoverlast en geweldsincidenten de sociale samenhang onder druk zetten. Veel kleinere conflicten worden overigens ook onderling opgelost. Dat is ook een kracht van dit type projecten, tenzij mensen te lang proberen om zaken die hulp van buitenaf vergen, zelf op te lossen.

Het beeld van de medewerkers over Stek-Zuid en Stek-Noord is positief. De fysieke kwaliteit van deze projecten wordt geprezen en een aantal medewerkers kent ook voorbeelden van geslaagde activiteiten die er plaatsvinden en beschrijft de sfeer er als heel goed.

Proces en koers

In dit hoofdstuk is al vrij uitvoerig geschetst hoe het interne proces is verlopen: de gang van zaken in de verschillende fases en de wijze waarop aan bepaalde aspecten vorm is gegeven. We beperken ons daarom hier tot het uitlichten van enkele vragen rond de verdere ontwikkeling van dit soort projecten.

Wrijving

De Stekprojecten, Stek-Oost in het bijzonder, leven zeker in positieve zin binnen Stadgenoot. Van veel afdelingen zijn medewerkers betrokken. Veel medewerkers zijn ook al wel eens wezen kijken, hebben soms ook meegelopen bij huisbezoeken van de servicebeheerders.

In de interne samenwerking sluipt evenwel, zo constateren de meeste direct betrokkenen, vanaf de zomer van 2019 wat stroefheid. Die zit in de verminderde interne communicatie met tegelijkertijd de ervaring dat nog niet alle processen rondom Stek-Oost goed zijn ingeregeld en het project bovendien relatief veel aandacht en energie blijft vragen. Enerzijds wordt daarbij het belang van de Stek-projecten op de gehele woningvoorraad – terecht - gerelativeerd, anderzijds komen een aantal prangende kwesties scherp naar voren via dit type projecten.

Dat het 'schuurt' binnen een organisatie bij de introductie van een groot experiment is logisch. Vanuit verschillende visies en rollen beoordelen mensen de nieuwe ontwikkelingen.

In de kern komt het er op neer dat de ontwikkelaars en meest direct betrokkenen in de uitvoering beklemtonen dat een dergelijk experimenteel project na oplevering nog lang niet af is en de dynamiek tussen bewoners groot blijft. Er komt veel bij kijken, je moet er bovenop zitten, aanpassen, improviseren, leren. Zij proeven daar soms wat te weinig begrip voor. Anderen benadrukken vooral het belang van een zorgvuldige en uitge-

breide interne communicatie en het goed beschrijven van processen en procedures. Zij signaleren dat een aantal zaken niet goed genoeg vooraf geregeld zijn, maar wel aandacht nodig blijven hebben vanuit de verschillende afdelingen en soms tot discussies achteraf over rechtmatigheid en doelmatigheid van de inzet van middelen en menskracht leiden. Er wordt ook gewezen op het gevaar van voor de troepen uit blijven lopen voor het interne draagvlak. En dat laatste is hard nodig om een tamelijk ingewikkeld project als dit goed te houden. Van experiment moet het immers ingebed raken in de 'gewone' processen van de woningcorporatie. Het bijzondere moet binnen het reguliere een plek krijgen.

Vragen rond de koers

Duidelijk is geworden dat de verschillen in inzicht – vooral rond de organisatie van de extra beheersinspanningen voor Stek-Oost - ook raken aan vragen naar de koers van Stadgenoot in de inrichting van het contact (met kwetsbare) bewoners. Wat valt van (de aanpak van) Stek-Oost te leren voor het werk met kwetsbare huurders in 'gewone' wijken?

In ieder geval wordt de grotere en directe betrokkenheid van de servicemedewerkers bij de woonomgeving/huurders als een plus gezien.

> *'We willen aan de slag gaan in een aantal wijken met extra inspanningen voor de kwetsbare huurders. Daarvoor kunnen we leren van de tegelijkertijd geconcentreerder én meer holistische manier van werken in Stek-Oost en het werk van de servicebeheerders en alle plussen en minnen die daar bij horen.'* (manager gebiedsbeheer)

Over de extra inzet ten behoeve van de Stek-projecten, en met name weer Stek-Oost, zijn er ook zorgen. Kan de noodzakelijke energie wel op de langere termijn in het project gestoken blijven worden? En wat als dat niet meer gebeurt?

Extra kosten?

Een andere vraag die onder een deel van de medewerkers leeft is of niet relatief veel geld en daarmee aandacht naar een kleine groep kwetsbare huurders gaat, op het geheel van veel meer kwetsbare bewoners? Er zijn overigens ook geïnterviewden die aangeven dat andere huurders of projecten zeker niet minder aandacht hebben gekregen door de Stek-projecten. Omdat vragen efficiënter en prettiger voor de bewoners kunnen worden afgehandeld of eerder op de juiste plek in de organisatie terecht komen. Een precieze analyse van de (maatschappelijke) kosten en baten (hoeveel vragen worden teruggelegd bij bewoners, hoe vaak komen bewoners sneller bij de juiste afdeling van Stadgenoot terecht, welke (maatschappelijke) kosten worden vermeden) zou in dat verband goed zijn.

Een vergelijking met soortgelijke projecten in Amsterdam zal uitwijzen dat in ieder geval de uitgaven aan Stek-Oost niet uit de pas lopen met die aan projecten van andere corporaties.

Speciale aandacht

Een gerelateerde, andere vraag is of je de speciale aandacht voor een specifieke groep huurders – de statushouders in Stek-Oost- wel moet willen met het oog op de gelijke behandeling van alle huurders. ? Valt de extra inzet voor de ene groep huurders uit te leggen aan andere bewoners?

De vergelijking met andere huurders is voor wat betreft de gerealiseerde projecten niet meer zinvol. De keuze voor Stek-Oost is gemaakt. Als organisatie heb je veel mensen heel dicht op elkaar gezet én heb je gemeenschappelijke voorzieningen en een (zelf) beheerstructuur gecreëerd en bewoners een inspanningsverplichting opgelegd. Dan moet je vervolgens wel gaan beheren, corrigeren, stimuleren en coachen. Stadgenoot is uiteraard niet (alleen) verantwoordelijk voor het (woon)geluk van de Stek-bewoners.

Maar de corporatie heeft zich met de bouw van Stek-Oost niet alleen gecommitteerd aan het creëren van woonruimte, maar ook de verantwoordelijkheid op zich genomen om een sociale structuur te ondersteunen en sociale processen in positieve zin te proberen te beïnvloeden, zeker als de door de organisatie met het project nagestreefde doelen in het geding zijn. Experimenteren behelst in dit geval ook groepen huurders anders behandelen, omdat de context anders is en de doelen verschillen.

Overeenstemming

Overeenstemming is er over feit dat dit soort projecten een wissel (kunnen) trekken op de organisatie en dat het goed organiseren en vastleggen van processen, procedures én de taakverdeling essentieel is. Ook wordt erkend dat de interne communicatie voor verbetering vatbaar is en dat het nu zaak is om te leren van de ervaringen tot nu toe en lessen te formuleren voor de nabije toekomst. Alle geïnterviewden zien Stek-Oost als én iets bijzonders én als iets waarvan welslagen de verantwoordelijkheid van iedereen moet zijn/is. Vanuit dat gedeelde belang is er behoefte aan duidelijkheid over randvoorwaarden en de koers, inclusief eventuele aanpassingen in de aanpak van het project. Deze evaluatie is een goed startpunt voor het interne gesprek daarover.

Afgaande op de gesprekken met de medewerkers stellen we een aantal onderwerpen (lessen) voor dit gesprek vast.

Lessen

We sluiten dit eerste deel van deze rapportage af met een aantal lessen die ten aanzien van het interne proces getrokken kunnen worden. Het zijn punten die ook voor toekomstige projecten én voor andere woningcorporaties, maatschappelijke partners en gemeenten van belang kunnen zijn.

Medewerkers meenemen

Neem tijdig en breed mensen uit de organisatie in de ontwikkelingen mee, ook al gaat het maar om kleine projecten als Stek-Zuid. Zorg dat je de organisatie achter je krijgt. Zorg voor een goede *kick off* met alle betrokken afdelingen over het beheerplan, de selectie en werving van bewoners, en andere bijzonderheden zoals de afwijkende aanpak van huisbezoeken, de afspraken over benadering van statushouders met huurachterstanden en de communicatie met bewonersvertegenwoordigers.

Experimenteer- en regelruimte goed regelen

Maak rond dit soort woonprojecten afspraken vooraf over een speciaal 'kwartiermakers' budget rond communicatie, gemeenschapsopbouw en speciale startactiviteiten spreek af hoe de bewoners zelf fondsen kunnen gaan verwerven en welke ondersteuning daarbij nodig is.

Stel ook jaarlijks een werkplan op. In dat werkplan kan worden opgenomen: wat is regulier en wat is extra. Wat willen Stadgenoot, maatschappelijke partners én actieve bewoners bereiken rond voorkomen huurachterstanden, soepel woningverhuur/doorlooptijd verhuizingen, community vorming, leefbaarheid? En welke afdeling neemt daarvan wat voor zijn rekening?

Continueer de aanwezigheid van medewerkers Stadgenoot op Stek-Oost

Vanwege de omvang en bijgevolg de concentratie aan kwetsbare huurders en de regelmatig terugkerende problemen rond leefbaarheid is een heel regelmatige aanwezigheid van Stadgenoot ter plekke belangrijk. De bewoners hebben een aanpreekpunt nodig, de corporatie oren en ogen ter plekke. De omvang en alle dynamiek die bij het project hoort vereisen dat.

Accenten in het takenpakket servicebeheerders

Als er aanpassingen in de werkwijze en/of het takenpakket van de servicebeheerders nodig mochten zijn, vanuit oogpunt van efficiëntie en/of effectiviteit, dan zou het accent moeten liggen bij het opvangen, teruggeven en doorgeleiden van signalen van en over bewoners. Bij het schakelen tussen bewoners en woningcorporatie en andere organisaties. Daar horen de taken rond overlast en zorg en het voorkomen en vroegtijdig signaleren van financiële problemen bij. Preventie is daarbij belangrijk: de lichte coaching van bewoners, de jonge huurders op weg helpen en zich ook laten realiseren wat ze zelf aan oplossingen voor problemen kunnen verzinnen. En tenslotte de leefbaarheid monitoren en ondersteuning inschakelen als dat nodig is.

Verfijn voorlichting en selectie verder

De selectie was goed, er is geïnvesteerd in een goede voorlichting, maar het kan beter. De kunst is heel realistisch zijn over het karakter van het project en dan toch mensen kunnen vinden die daar in willen stappen. Dat moet kunnen want er zijn genoeg kandidaten.

De voorlichting moet beslist helder en duidelijk zijn op het punt dat het samen wonen niet altijd allemaal even probleemloos zal zijn.

> *'Bewoners moeten het niet te rooskleurig zien: jongeren komen rechtstreeks van papa en mama tussen jongeren te wonen die ontworteld zijn en vaak ernstige dingen hebben mee gemaakt.'* (projectontwikkelaar)

Het is ook belangrijk zoveel mogelijk individuele gesprekken met alle potentiële/nieuwe huurders (inmiddels gebruik in Stek-Oost) als onderdeel van het selectieproces te houden. Op grond van de ervaringen van beheerders/projectleiders van andere gemengde woonprojecten is die tijdsinvestering zeer de moeite waard.

Blijf de community vorming goed monitoren

Houd ontwikkelingen rond de sociale cohesie in de gaten en investeer indien nodig in tijdelijke extra ondersteuning van (ontmoetings)activiteiten.

Meer ondersteuning voor Nederlandse jongeren

Er is in Amsterdam snel en veel huisvesting en begeleiding voor statushouders georganiseerd via projecten als Stek-Oost.

> *'De gemeente heeft alles uit de kast gehaald, de corporaties ook. Iedereen moest snel leveren om huisvesting te creëren. Maar het houdt niet op als het er staat. (…) Er moet meer ondersteuning komen, ook voor de Nederlandse jongeren [in de projecten].'* (projectontwikkelaar)

Want ook een behoorlijk deel van de Nederlandse jongeren heeft de nodige financiële en sociale problemen, zo blijkt. En moeten ook nog leren om zelfstandig te wonen.

> *'Aan begin waren er ontzettend veel mensen die de deur achter zich dicht trokken met de sleutels binnen en dan zeiden: 'hé jullie hebben toch nog wel een sleutel voor mij?' Nee, je hebt 3 sleutels, je moet zelf regelen dat je een sleutel bij een buurman of buurvrouw hebt liggen.'* (projectontwikkelaar)

Schaalgrootte

Net als vrijwel alle betrokkenen bij gemengde wooncomplexen in Nederland, zoeken ook de geïnterviewden nog naar antwoorden op de vragen naar de meest optimale mix en de beste schaalgrootte. Bij Stek-Oost is de 'Amsterdamse lijn' aangehouden: vrij grote complexen met een 50/50 verdeling van jonge statushouders en andere jongeren. Daar zitten voordelen aan: je huisvest tegen relatief lage kosten een grote groep mensen, je kunt professioneel beheer of betaald zelfbeheer financieren en bovendien spreekuren ter plekke voor mensen die begeleiding nodig hebben.

Toch is het gevoel van de geïnterviewden dat projecten beter gedijen bij een kleinere schaal of in ieder geval bij kleinere eenheden binnen grotere complexen.

De kleinschaligheid van Stek-Zuid en -Noord spreekt de meeste medewerkers aan. Daar vallen relatief meer positieve ervaringen rond onderling contact en gezamenlijke activiteiten op te tekenen. Stek-West is met 90 bewoners een tussenmaat, maar zal meer 'dragende' bewoners gaan herbergen.

Samen ontwikkelen met (potentiële) bewoners

Meer samen ontwikkelen met de doelgroep is een belangrijke les: de Nederlandse jongeren hebben pas vanaf kort voor de start meegedacht over activiteiten, statushouders hebben geen enkele rol gehad. De community builders zijn meer betrokken geweest, maar ook alleen in de beheerfase.

> *'Ga eerst met de mensen zelf praten, hoe zien zij een gang, gemeenschappelijkheid en ga daarna tekenen en inrichten. In die stap zijn we niet goed. We krijgen een opdracht en er wordt invulling gegeven, met wat [wij professionals] zelf denken wat goed is.'* (projectleider)

Binnen de organisatie moet er tijd en ruimte worden gemaakt om zo te gaan ontwerpen, dat kan een beter plan opleveren.

Afsluiting

Stadgenoot staat, net als andere woningcorporaties voor de vraag: wat voor corporatie wil je zijn. Wil je letterlijk (weer) dichter bij je (steeds kwetsbaarder wordende) huurders staan of zet je verder in op digitalisering van je dienstverlening, wat impliceert dat je je huurders allemaal veel meer zelf laat doen. Of zijn beide ontwikkelingen toch te verenigen? En zo ja, hoe organiseer je dat dan en welke medewerkers heb je daarbij nodig. Waar en hoe zet je je specialisten in en waar en hoe de mensen die huurders aanspreken en rond zorg en overlast snel zaken signaleren en oppakken en ook mensen helpen om zelfredzamer te zijn.

Afbeelding d. Stek-Zuid



DEEL II

4 Ervaringen professionals betrokken bij (begeleiding van bewoners) van Stek-Oost

4.1 Inleiding

We spraken voor dit onderzoek tijdens een groepsgesprek met zes professionals die betrokken zijn bij de begeleiding van bewoners op Stek-Oost. Eén van hen is werkzaam bij de gemeente (voorheen als klantmanager van statushouders in Stek-Oost), twee bij de zorg- en welzijnsorganisatie HVO-Querido en twee professionals zijn werkzaam bij VluchtelingenWerk. Ook was één medewerker van VluchtelingenWerk aanwezig die betrokken is bij de begeleiding van statushouders op Stek-Noord.

De professionals met wie we spraken houden zich bezig met verschillende aspecten van de begeleiding van statushouders. Het gaat dan om voorlichting over de woning en de huisregels die gelden voor het wonen op Stek-Oost in de eigen taal en om het geven van aanvullende (ambulante) begeleiding (HVO Querido), het beantwoorden van vragen rond werk, participatie en inkomen (gemeente Amsterdam), het begeleiden van statushouders gedurende maximaal drie jaar (VluchtelingenWerk), het geven van voorlichting (over hoe zaken werken in Nederland, zoals zorgverzekering et cetera), het beantwoorden van uiteenlopende vragen tijdens spreekuren én het motiveren van mensen om deel te nemen aan activiteiten in de wijk (Dynamo) en het doorverwijzen naar andere organisaties waar nodig (zoals wanneer bewoners in het verleden te maken hebben gehad met seksueel geweld).

Met hen bespraken we hun ervaring met Stek-Oost, wat hun indruk is van het contact tussen bewoners, en het functioneren van het buddy-systeem en de community builders. Ook hebben we hen gevraagd naar hun zicht op de rol van de servicebeheerders. Tot slot bespraken we met de professionals de voor-en nadelen van het wonen op Stek-Oost voor hun 'klanten' en de andere bewoners en mogelijke verbeterpunten.

4.2 Ervaring met Stek-Oost

De betrokken professionals zijn over het algemeen positief over de beginfase van Stek-Oost en het contact tussen professionals ook in de periode daarna, zoals blijkt uit het volgende citaat.

> *'Het is goed dat we als professionals veel bij elkaar hebben gezeten. Zorgoverleg is heel positief.'* (professional)

Er was meteen een open sfeer, met elke week spreekuur waar veel mensen op afkwamen. De gemeenschappelijke ruimte (woonkamer) vinden de professionals leuk ingericht. De professionals ervaren Stek-Oost als een toegankelijke plek met een fijne uitstraling. En tussen professionals is er sprake van korte lijnen. Er is een zorgoverleg dat om de twee weken bij elkaar komt, en er zijn korte lijnen met de woningcorporatie.

Wel leven bij een van de professionals zorgen over de inrichting, zoals de aanwezigheid van grote messen in de keuken annex huiskamer, indachtig dat er ook mensen met trauma's en andere psychische problemen wonen.

Ook horen professionals van statushouders dat zij andere verwachtingen hadden ten aanzien van de grootte van de woning en dat de meesten van hen iets anders hadden gewild, ondanks de centrale ligging van Stek-Oost en de eigen sanitaire en keukenvoorzieningen. De beroepskrachten geven aan steeds naar de statushouders toe te benadrukken dat dit type woningen normaal is voor Nederlandse studenten en in bredere zin voor starters op de woningmarkt in steden als Amsterdam en Utrecht. Die boodschap wil er alleen niet altijd in.

4.3 Contact tussen bewoners

De professionals valt het op dat er in het begin veel interactie was tussen bewoners onderling (ook tussen Nederlandse jongeren en statushouders). Dit kwam onder andere

tot uiting in de barbecue en sportevenementen. Ook zien zij sommige bewoners heel actief in het contact met statushouders:

> *'Wij hebben er ook eentje [een Nederlandse bewoner] ontmoet, die heeft gewoon drie, vier statushouders onder haar hoede, en dat is buiten haar eigen buddy nog om. Dan zeg ik: 'kom erbij, hier is mijn mobiele nummer als je vragen hebt [weet je me te vinden]'.* (professional)

Een van de successen die wordt genoemd in het gesprek met professionals is het sporten. Dat individuen (in dit geval de betrokken professional) het verschil kunnen maken, blijkt uit het volgende citaat over het samen sporten:

> *'Mensen [bewoners] zijn er trots op. Ze zijn bijvoorbeeld scheidsrechter. Het hangt ook samen met [naam medewerker] van Dynamo, die het doet. Hij is goud waard.'* (professional)

Maar ook constateren sommige tijdens het groepsgesprek aanwezige professionals dat het contact tussen bewoners gaandeweg is afgenomen.

Een deel van de verklaring is volgens hen dat de Nederlandse jongeren gaandeweg drukker zijn geworden met hun reguliere bezigheden (studie, bezoeken van ouders in het weekend en tijd besteden aan hun relatie).

Een andere verklaring is dat verwachtingen niet helemaal op elkaar aansluiten (van de Nederlandse jongeren over het contact met de statushouder) en het feit dat statushouders meer tijd nodig hebben, zoals blijkt uit het volgende citaat:

> *'De Nederlandse jongeren hadden een veel te hoog verwachtingspatroon. [Ze hadden verwacht]: 'Je gaat met me mee naar dit en dat' e.d., maar veel statushouders hebben een trauma. Ook al spreken ze daar vaak niet over. Ze willen rust. Of zijn met heel andere zaken bezig.'* (professional)

Als er vervolgens één of twee teleurstellende ervaringen in het contact zijn geweest, kunnen de jongeren al afhaken, dat kan heel snel gaan, aldus de professionals.

Ook worden in het gesprek met de professionals de culturele verschillen genoemd als reden waarom contact tussen statushouders en Nederlandse bewoners minder (intensief) is geworden:

> *'Het gaat over verwachtingen die niet helemaal op elkaar aansluiten, over communicatie en over cultuur. Niet iedereen is gewend om op mensen af te stappen, of om mensen aan te kijken. Stroeve communicatie verergert dan het onbegrip over de cultuurverschillen.'* (professional)

Veel statushouders hebben - in de ervaring van een van de professionals - naast de begeleiding van VluchtelingenWerk eigenlijk ook woonbegeleiding nodig, want ze lopen tegen stevige problemen aan.

Ook ervaren de professionals dat sommige Eritrese statushouders minder sociaal contact met anderen hebben vanwege groepsvorming, zoals blijkt uit de volgende citaten:

> *'Juist degenen die het moeilijk vinden om zich te laten horen, om buiten de eigen groep te komen, worden niet voldoende meegetrokken.'* (professional)

> *'De groepsvorming is hier ook makkelijk, misschien wel te makkelijk. Kleiner lijkt me in dit opzicht beter. Als je maar met z'n 12-en bent [als statushouders uit hetzelfde land van herkomst] dan moet je wel [contact met anderen leggen]. Nu hebben de Eritreeërs genoeg aan elkaar, en ook de Syriërs en Afghanen…. Juist degenen die niet worden meegenomen, die zich onttrekken aan de activiteiten, aan het contact, hebben het eigenlijk het hardst nodig'.* (professional)

Ook wordt als nadeel genoemd dat veel van de Eritreeërs ook in dezelfde inburgeringsklas zitten, waardoor wonen en dagbesteding steeds met dezelfde mensen is.

Ook benadrukt een van de professionals dat het om de balans gaat bij groepsvorming. Het is volgens hen logisch dat mensen de eigen groep opzoeken, maar ze hopen dat deze bewoners ook contacten hebben buiten de eigen kring:

> *'Je wilt niet eenzijdige groepsvorming, maar wel dat ze een sociaal netwerk ontwikkelen en krijgen. En dan nog kun je niet alles sturen.'* (professional)

Een ander vult aan dat de jonge statushouder die uit een AZC komt vaak denkt 'laat me met rust':

> *'Wij willen dat ze gaan mengen maar van hen hoeft dat niet altijd. 'Mengen is belangrijk voor iedereen en alles, maar zij zien dat zelf niet zo.'* (professional)

Ook om die reden is het belangrijk om met statushouders zelf in gesprek te gaan, over wat hun verwachtingen zijn, over wat ze zelf zouden willen.

Ook de schaal maakt dat mensen toch vrij anoniem kunnen wonen, als ze dat willen:

> *'Het is echt groot, want je hebt 250 bewoners en dan nog alle vrienden en bekenden die hier over de vloer komen.'* (professional)

4.4 Ervaringen met het buddy-systeem

Gevraagd naar hun indruk van het buddy-systeem vertelt een van de professionals dat slechts een klein deel (zeven) van de 55 statushouders waar ze klantcontact mee had wist wie hun buddy waren.

De indruk van de professionals is dat als de klik er is, met je buddy of met andere buren, dat het buddy systeem dan goed werkt. Zoals het voorbeeld van de statushouder die zwanger raakte, en die goed contact heeft met haar buddy, en die haar bij deze periode helpt.

Het algemene beeld echter is dat dit buddy-systeem niet zo goed werkt. Een deel van de verklaring, aldus sommige professionals, ligt ook in de motivatie van Nederlandse jongeren, die veelal ook om pragmatische redenen zich hebben ingeschreven voor een woning op Stek-Oost. Het aantal Nederlandse bewoners met een sterke motivatie voor het gemengd wonen-concept schatten de professionals laag in. Een van hen stelt hierover het volgende:

> *'Ik denk dat hier 75% woont [vanwege] de woningnood.'* (professional)

4.5 Ervaringen met community builders

Het valt de professionals op dat de mate waarin community builders zich actief inzetten verschilt. Sommigen zijn heel actief. De professionals geven hierbij voorbeelden van de actieve samenwerking tussen welzijnswerk en een zelforganisatie met de community builders bij het organiseren van kleinere en grote activiteiten. Zo is een diner georganiseerd waar maar liefst 70 bewoners aanwezig waren. Tegelijkertijd spreken professionals ook hun zorgen uit. Verschillende community builders zijn gestopt. Een van hen is 'met de noorderzon' vertrokken.

De professionals benadrukken dat het belangrijk is om de lat niet te hoog te leggen qua verwachtingen, wat je als succes ziet. Ook benadrukken ze dat het belangrijk is dat blijvend in (de sociale interactie op) Stek-Oost geïnvesteerd wordt door professionals en de woningcorporatie. Het opbouwen van een community vergt ook een zeer actieve rol van de community builders. Sommige van hen zouden er meer aan kunnen trekken, aldus een van de professionals:

> *'Het [het opbouwen van een community] is in beweging en er bloeit best het een en ander, maar het moet wel ondersteund blijven worden.'* (professional)

Daarbij hebben Nederlandse jongeren ook aandacht nodig voor (het oplossen/aangaan van) eigen problemen. Hetzelfde geldt voor het omgaan met teleurstellingen rond ontmoeting en contact:

> *'Sommigen [bewoners] stoten een paar keer hun neus in het contact met statushouders, en worden dan wat terughoudender.'* (professional)

4.6 Ervaring met servicebeheerders op Stek-Oost

De professionals zijn over het algemeen zeer positief over het feit dat de servicebeheerders op locatie beschikbaar zijn voor vragen en ervaren hen als toegankelijk voor bewoners en makkelijk te benaderen.

> *'Als je zoiets opzet, moet je iemand hebben als [namen servicebeheerders]. Ze doen veel meer dan ze moeten.'* (professional)

> *'Houden zo. Super dat ze er zijn, onder andere voor het snel oplossen van een huurachterstand… Ook voor de veiligheid van de bewoner is het fijn.'* (professional)

Ook komt naar voren dat ze de heldere communicatie (richting bewoners) waarderen over de aanwezigheid van de servicebeheerders en dat die aanwezigheid per week varieert.

Dit helpt, aldus de professionals, de bewoners om uit te zoeken of ze zaken ook op een andere manier zelf kunnen op lossen. Tenslotte geven de beroepskrachten aan dat ze het prettig vinden dat ze bij incidenten op Stek-Oost meteen met elkaar kunnen overleggen.

4.7 Voor- en nadelen voor statushouders

Een van de voordelen voor statushouders van het wonen op Stek-Oost (in vergelijking met het wonen in een gewone setting, zonder gemengd wonen concept) is dat er minder kans is op eenzaamheid. Het project draagt ertoe bij dat statushouders niet geïsoleerd raken, aldus de professionals met wie wij spraken, want dat gevaar bestaat wanneer zij in een reguliere woning zouden wonen

Aan de begeleiding dichtbij zitten ook voordelen. Hetzelfde geldt voor het direct kunnen ingrijpen bij problemen. Ook kunnen de jongeren makkelijker dan bij normale huisvestiging met hun vragen terecht bij anderen, in dit geval bij buren, community builders en servicebeheerders.

Maar met name aan de schaal kleven problemen. En ook aan de begeleiding door gemeente, welzijnsorganisaties en VluchtelingenWerk 'in huis' zitten voor- én nadelen. Zo is er de kritische noot dat het wonen in Stek-Oost het lastiger maakt om statushouders naar 'buiten' te krijgen, zoals blijkt uit het volgende citaat:

> *'Mensen gaan niet naar een taalschool, want 'ik woon al in een huis met Nederlanders'. Ik vind het belangrijk dat mensen niet geïsoleerd worden. Dat is mij meer waard dan dat ze meteen een baan hebben. Het is moeilijker om ze naar buiten te begeleiden als hier [op Stek-Oost] wordt aangeboden.'* (professional)

Ook, zo geven de professionals aan, leven er bij statushouders die zij begeleiden zorgen rondom de duur van het contract (namelijk vijf jaar) en de onduidelijkheid over wat er daarna gebeurt. Het besef dat na vijf jaar statushouders ondersteuning krijgen bij het vinden van een vervolgwoning, is er bij statushouders over het algemeen niet, aldus de professionals. Dit levert bij statushouders stress op, aangezien zij in de woning op Stek-Oost niet verder kunnen met (vervolg)stappen, zoals trouwen en kinderen krijgen.

4.8 Verbeterpunten

De professionals betrokken benoemen tijdens het groepsgesprek ook verbeterpunten voor de benadering van de bewoners.

Actiever betrekken van bewoners

Een van de genoemde verbeterpunten is: betrek bewoners zelf actiever bij Stek-Oost.

> *'Praat met hen in plaats van over hen.'* (professional)

Ook roept een van de beroepskrachten ertoe op om de aandacht binnen Stek-Oost (meer) te richten op de Nederlandse bewoners, aangezien nu vooral veel aandacht uitgaat naar de statushouders. Hiermee zou je kunnen bereiken dat Nederlandse jongeren zich actiever gaan opstellen.

Een andere suggestie is bewoners (Nederlandse jongeren en statushouders) zelf een rol te geven bij de selectie van nieuwe bewoners.

Voorlichting

Verbeterpunten liggen op het vlak van een vroegtijdige uitwisseling organiseren tussen toekomstige bewoners, zoals tijdens de informatie- en inschrijf bijeenkomsten in het begin. Nu vonden deze voor de twee doelgroepen (Nederlandse jongeren en statushouders) gescheiden van elkaar plaats, aldus de professionals, die dat als een gemiste kans bij de voorbereiding zien:

> *'Bij de informatie dagen voor statushouders waren geen Nederlandse jongeren aanwezig, dat is echt een gemiste kans. Het duurde de hele dag dus er waren mogelijkheden genoeg om die ontmoeting wel te organiseren. Of: organiseer alvast een sporttoernooitje.'* (professional)

Ook moet de voorlichting aan Nederlandse jongeren meer erop gericht zijn over wat je wel of niet van statushouders kunt verwachten. Dit om teleurstellingen en/of misverstanden te voorkomen.

De informatie vooraf aan de statushouders moet volgens de professionals beter: over wat er in het gemengd wonen project van je wordt verwacht, zoals huisregels die voor het wonen in Stek-Oost gelden. Een van de professionals licht het belang van bekendheid bij statushouders over huisregels als volgt toe:

> *'Sommige statushouders hebben helemaal geen besef dat we daar regels over hebben, dat je 's avonds laat geen harde muziek meer draait.'* (professional)

'Door de wasstraat gaan', zo wordt het efficiënt georganiseerde éénsdaagse info- en inschrijfproces voor statushouders ook wel genoemd. De professionals hebben echter wel twijfels of dat niet te veel is voor op één dag, of het niet te snel gaat. De Informatie komt niet echt binnen en zal vaker herhaald moeten worden.

Professionals benadrukken ook dat het heel belangrijk is om bijvoorbeeld Eritrese statushouders beter voor te bereiden op hoe mannen en vrouwen in Nederland doorgaans met elkaar omgaan en welke normen daarbij gelden. Dit is ook voor de professionals zelf een moeilijk thema: lastig om het gesprek op een effectieve manier over te kunnen voeren, aldus een van de respondenten. Ook zou tijdens een training aan het begin aandacht besteed moeten worden aan acceptatie van mensen met een LHBT achtergrond (juist omdat andere bewoners om deze reden gevlucht zijn en ook in Stek-Oost wonen).

Buddy-schap

Over het buddy-schap is er overeenstemming onder de professionals dat dit anders moet worden ingevuld. De mogelijkheid wordt geopperd om aan de bewoners zelf te

laten bepalen of zij een buddy willen en hoe dit wordt ingevuld. Ook stelt een van de professionals voor om meer aandacht te besteden aan de match tussen statushouder en zijn/haar buddy.

Professionals zien dat in Stek-Noord interessante alternatieven zijn ontwikkeld. Het voorstel is dan ook om mogelijke alternatieven op het buddy-schap daar tot nu toe (kleinschaliger, veel verschillende nationaliteiten wonen er samen) te onderzoeken. Zoals veel dingen in kleine groepjes doen, in plaats van met buddy.

Afbeelding e. Stek-Oost inrichting tuin bewoners



Community Builder

En professionals noemen dat voorkomen moet worden dat er een hiërarchische verhouding ontstaat tussen de Community Builder en de medebewoners. Voorkom bijvoorbeeld dat ze een rol krijgen in het aanspreken van anderen, zoals op het (verbod op) roken. Het volgende citaat licht toe waarom dit belangrijk is:

> *'Community Builders zouden we overvragen als we ze vragen om politieagent te spelen. Dan gaat ook de gelijkwaardigheid eruit.'* (professional)

Kijk of sommige taken van de Community Builder (zoals het dagelijks 's avonds afsluiten van de huiskamer) gerouleerd kan worden onder meer mensen dan de Community Builders alleen (wat nu wel het geval is).

Tenslotte merken de professionals op dat de begeleiding van statushouders maatwerk is en blijft:

> *'De ene persoon heeft dit nodig, de andere dat…. Activiteiten zijn heel belangrijk, om structuur aan te brengen: een balletje trappen, drie dagen naar school. En soms nog een bijbaantje. Maar dan moet je wel weer uitkijken dat mensen nog wel momenten van rust (kunnen) houden.'* (professional)

5 Ervaringen van Eritrese bewoners van Stek-Oost

5.1 Inleiding

In totaal spraken we voor dit onderzoek met acht Eritrese bewoners van Stek-Oost. Dit deden we door individuele interviews met 5 bewoners, de overige drie bewoners spraken we tijdens een groepsinterview met bewoners van Stek-Oost, waarbij apart met drie Eritrese bewoners is gesproken. Van de acht bewoners spraken we met zes mannen en twee vrouwen. De respondenten zijn tussen de 19 en 24 jaar oud. Alle interviews zijn door een Tigrinya sprekende onderzoeker afgenomen. Over het algemeen merkten we tijdens de interviews dat er – ondanks het wegnemen van de taalbarrière bij de interviews - er enige terughoudendheid was bij Eritrese bewoners om mee te doen aan dit onderzoek. Hierbij heeft mogelijk meegespeeld dat Eritrese statushouders gezien hun achtergrond niet gewend zijn om met anderen die zij niet kennen hun ervaringen te delen en kritiek te uiten. Daarnaast hebben we gemerkt dat Eritrese respondenten soms moeite hadden om zich uit te drukken tijdens de interviews. Dit kan komen doordat ze bepaalde vraagstelling niet gewend zijn en om aan interviews mee te doen, maar ook doordat zij niet gewend zijn hun ervaringen en perspectieven vrijuit te delen. Bovendien was er onbekendheid met de onderzoeker, waardoor ze zich wellicht terughoudend opstellen tijdens een interview. Tot slot speelt er ook mee dat respondenten soms het idee hebben dat informatie wordt doorgespeeld, zelfs nadat ze geïnformeerd zijn dat het interview anoniem is.

5.2 Dagbesteding

Eritrese respondenten zijn met name bezig met hun inburgering en hebben onder andere vrijwilligerswerk in de horeca en techniek. De mannelijke respondenten voetballen in hun vrije tijd met vaak ook Eritrese bewoners. De vrouwelijke respondenten trekken op met Eritrese vriendinnen.

5.3 Voorgeschiedenis bewoners (motieven en verwachtingen Stek-Oost)

Selectie en plaatsingsbeleid

Er is een wisselend beeld bij Eritrese bewoners over of zij de keus hadden om op Stek-Oost te gaan wonen. Sommigen hebben wel ervaren dat ze ook een alternatieve keuze hadden en voordat zij in Stek-Oost kwamen te wonen één jaar de tijd hadden om een andere woning te vinden. De helft van de respondenten is rechtstreeks uit het AZC naar Stek-Oost verhuisd, terwijl de andere helft vanuit studio's aan de Spaklerweg en Wenckebachweg is verhuisd. De reden voor verhuizing was voor de statushouders die uit het AZC kwamen, dat ze werden geplaatst in de gemeente Amsterdam. Voor statushouders van de Sparklerweg en Winkelbachweg was de reden van de verhuizing naar Stek-Oost de tijdelijkheid van hun vorige woning. Het contrast voor de statushouders die vanuit het AZC in Stek-Oost zijn komen te wonen is groot: zij hebben een overgang gemaakt van gemeenschappelijk wonen naar zelfstandig wonen.

> *'Een bewoner die direct uit het AZC naar Stek-Oost is verhuisd licht toe: ''Je ziet elkaar nooit, iedereen is druk. Het is niet zoals in het AZC, waar je veel met elkaar optrekt. Hier is het altijd rustig.'* (Eritrese bewoner)

De Eritrese bewoners die al vanuit een woning in Amsterdam kwamen (Spaklerweg of Wenckebachweg) waren al gewend aan zelfstandig wonen en contacten met organisaties.

Een van de bewoners maakt hierover de volgende vergelijking.

> *'Dynamo [een maatschappelijke organisatie actief op Stek-Oost] bood ook een spreekuur aan de Wenckebachweg. Wat ik hier erg op prijs stel is dat ze hier taalles organiseren.'* (Eritrese bewoner)

Informatie Stek-Oost voor plaatsing

Respondenten met een Eritrese achtergrond die we voor dit onderzoek spraken zijn niet allemaal goed op de hoogte van de doelstellingen van het project. Sommigen geven wel aan vooraf aan hun verhuizing geïnformeerd te zijn over de huisregels, het gebruik van de apparatuur en het (concept van) gemengd wonen. Andere respondenten (degenen die rechtstreeks uit het azc geplaatst zijn in Stek-Oost) geven aan dat zij kort voor de verhuizing zijn ingelicht over hun verhuizing naar het gemengd wonen project of zij hebben alleen de locatie voor de bouw van de studio's (dus voordat de bouw af was) bezocht. Een Eritrese bewoner, die voorheen in op de Wenckebachweg woonde zegt hierover het volgende:

> *'Een week voordat ik zou verhuizen, hadden ze ons bijeengebracht en verteld over het aantal mensen met wie we zouden wonen en hun komaf. Ze hadden ons verteld dat er 150 Nederlanders zouden komen wonen en 150 buitenlanders.'* (Eritrese bewoner)

Beweegredenen

Hoewel de meeste bewoners met Eritrese achtergrond ervaren in Stek-Oost te zijn geplaatst en het toestemmingsformulier hebben getekend dat zij kregen van het COA of de gemeente, gaf een respondent aan dat hij bewust de keuze had gemaakt om toe te stemmen met de verhuizing naar Stek-Oost. Hij zei het volgende:

> *'Ik beheerste de Nederlandse taal niet goed en de gemeente zei: " We verhuizen je wel hiernaartoe." Dus voor mij was dat de makkelijkste keuze, want ik had destijds het idee dat ik niet zelfstandig een huis kon vinden.'* (Eritrese bewoner)

5.4 Onderlinge contacten

Het valt op dat de meerderheid van de geïnterviewden niet of nauwelijks contact heeft met bewoners van buiten de eigen groep Eritrese bewoners, zoals andere groepen statushouders, Nederlandse studenten met of zonder migratieachtergrond. Eritrese respondenten maken wel onderscheid in het contact met "witte" Nederlanders (ofwel Nederlanders zonder migratieachtergrond) en Nederlanders met een migratieachtergrond. Meerdere statushouders geven aan dat ze wel contact hebben met Nederlanders met een migratieachtergrond en minder of geen contact met Nederlandse medebewoners zonder (zichtbare) migratieachtergrond. Een Eritrese bewoner legt uit:

> *'De Nederlanders met een migratieachtergrond groeten je en het contact met hun is erg goed. Het contact met Nederlanders zonder migratieachtergrond is er niet.'* (Eritrese bewoner)

Het cultuurverschil, maar ook de taalbarrière wordt herhaaldelijk genoemd als belemmering in het contact met 'witte' Nederlanders.

> *'Er zijn witte mensen die met ons Eritreeërs in contact willen komen, maar onze cultuur, wij Eritreeërs, voelen ons bezwaard en er is ook een taalbarrière. Zij zullen dit anders interpreteren en andersom ook'.* (Eritrese bewoner)

Een respondent benoemt als cultuurverschil, dat je hier in Nederland initiatief moet nemen en je niet teveel van een ander moet verwachten. Voorwaarde is wel dat je de Nederlandse taal onder de knie hebt, zodat je hulp kan vragen, dan zijn mensen wel behulpzaam indien ze tijd hebben.

> *'Over het algemeen is het leven hier wel iedereen voor zich. Je moet niks van een ander verwachten, je moet zelf de taal leren, maar hier bij Stek-Oost leren ze ons wel de taal. Je eigen initiatief is ontzettend belangrijk'.* (Eritrese bewoner)

Het cultuurverschil wordt ook bevestigd door een andere bewoner die het volgende vertelt:

> *'Er is geen binding tussen de Nederlanders en wij Eritreeërs. De Nederlanders trekken samen op en wij Eritreeërs trekken ook samen op. Ik weet niet hoe dat verbeterd kan worden, ik weet ook niet waarom dat zo is. Er is ook een cultuurverschil, Eritreeërs stappen spontaan op elkaar af en maken een praatje, Nederlanders zeggen dan oh wat raar. Het probleem is dat het cultuurverschil zo groot is'.* (Eritrese bewoner)

De taalbarrière wordt ook meerdere malen genoemd als voorwaarde in het contact met andere groepen. De meerwaarde van Nederlanders met een migratieachtergrond wordt benadrukt, omdat respondenten aangeven dat zij niet alleen een letterlijke maar ook culturele vertaalslag kunnen maken.

Ontvankelijkheid voor andere culturen wordt genoemd als voorwaarde in het contact met bewoners van andere komaf. Een bewoner legt uit: '

> *'Nederlanders met en zonder migratieachtergrond moeten open staan voor andere culturen, want de Eritrese cultuur en het gesloten karakter is moeilijk, dus ze moeten neutraal zijn. Als je een fout maakt [dan is het belangrijk]dat ze niet afstand van je nemen omdat je iets fout doet. Dat zou het beste zijn. Met zulke mensen om je heen kun je ook wennen aan het leven hier in Nederland'.* (Eritrese bewoner)

Niet iedereen is bekend met de gebruikte termen en onderdelen van de aanpak binnen Stek-Oost om het gemengd wonen in Stek-Oost in te ondersteunen. Zo waren Eritrese respondenten onbekend met de functiebenaming van de community builder en servicebeheerder. Sommige respondenten geven aan niet bewust bezig te zijn met Stek-Oost, ze geven aan niet te weten wat er speelt en maken niet gebruik van de aangeboden activiteiten en voorzieningen zoals het taalcafé of de community app. De Eritrese bewoners die we voor dit onderzoek spraken hebben over het algemeen vooral contact met hun buddy's, als het gaat om hulpvragen (zoals het lezen van een brief), of andere praktische zaken, zoals over het schoonmaken van de gemeenschappelijke gang.

Belemmeringen die Eritrese respondenten noemen om contact te onderhouden met medebewoners zijn het gebrek aan tijd en gebrek aan eigen initiatief. Ook lijken de respondenten beperkt of geen contact te hebben met hun community builders en buddy's. Vaak komt dit door het gebrek aan tijd, zoals een respondent als volgt verwoordt:

> *'Zij hebben geen tijd. Als ik tegen je zeg dat ik haar [de buddy die naast de respondent woont] niet ken, dan overdrijf ik niet.'* (Eritrese bewoner)

Andere respondenten voerden aan dat hierbij de culturele en taalbarrière ook een rol spelen. Sociale activiteiten, zo blijkt uit de interviews met Eritrese bewoners, doen ze niet samen met hun (Nederlandse) buddy, wel als het een Eritrese buddy betreft. Echter dit is de uitzondering. Een Eritrese bewoner die een buddy heeft met dezelfde achtergrond legt de meerwaarde daarvan uit:

> *'Mijn buddy helpt mij goed, het feit dat ze een landgenoot is vind ik ook fijn. Zij heeft goed contact met ons Eritreeërs, omdat ze zelf ook Eritrees is. Ze geeft mij updates van nieuwe ontwikkelingen of activiteiten, als ik hulp nodig heb dan bel of app ik haar.'* (Eritrese bewoner)

De meerderheid van de respondenten maakt nauwelijks of geen gebruik van de community app. Ze horen via wel wat er speelt, dus of via hun buddy of via andere buurtbewoners. Soms geven respondenten aan dat het ook eigen laksheid en desinteresse is om de community app van Stek-Oost te gebruiken. Andere respondenten gebruiken de groepsapp die voor hun eigen gang is aangemaakt, daar kijken ze op voor nieuwe mededelingen.

Eritrese bewoners die wij spraken nemen weinig deel aan gemeenschappelijke activiteiten, maar tegelijkertijd worden deze activiteiten ook door (sommigen van) hen genoemd als stimulerende factor om andere buurtbewoners te ontmoeten. Respondenten geven aan te hebben meegedaan aan een gemeenschappelijke barbecue en een volleybal activiteit, maar ook een gemeenschappelijk diner voor heel Stek-Oost. Desondanks beperkt het contact zich, aldus deze respondenten, tot meer oppervlakkige gesprekken, waarna ieder weer zijn weg gaat. Een respondent legt uit:

> *'Als je elkaar ontmoet tijdens zo een activiteit, dan is dat puur een kennismaking, maar je leert elkaar niet echt kennen.'* (Eritrese bewoner)

Afbeelding f. Stek-Oost gezien vanaf Voetbalclub Zeeburgia



Voetbalteam Stek-Oost Zeeburgia

Een van de gezamenlijke regelmatig terugkerende activiteiten van bewoners van Stek-Oost zijn de wedstrijden van Zeeburgia team 11 Stek-Oost. Dit voetbal team van bewoners van Stek-Oost wordt mede ondersteund door Stadgenoot.

Het is een gemengd (mannen) voetbalteam, waarbij niet alleen de spelers zowel bestaan uit (Eritrese) statushouders en Nederlandse jongeren, maar ook de aanvoerders van het team gemixt zijn, en ook het coachend team (van drie coaches) bestaat uit een combinatie van Nederlandse jongeren en statushouders. Een van de voetballers is ook community builder van Stek-Oost en is actief betrokken bij het taalcafé.

Het team bestaat (bij de wedstrijd waar een onderzoeker aanwezig was in december 2019) uit 14 teamleden. Dit is meer dan de vereiste 11, waardoor drie voetballers van het Stek-Oost team op de bank zitten. Ook zijn er medebewoners (vooral statushouders) van Stek-Oost aanwezig als toeschouwer om het Stek-Oost team aan te moedigen.

De voetballers van Zeeburgia team 11 Stek-Oost spreken op het voetbalveld onderling Nederlands met elkaar. Bij tegenslagen spreken ze elkaar aan op een respectvolle manier, die thuis hoort binnen het voetbal (zo wordt er wel geschreeuwd, maar er ontstaan geen ruzies).

Het spelen in een voetbalteam is een van de activiteiten waar bewoners (van verschillende achtergronden) van Stek-Oost samen aan deelnemen en die bijdragen aan de totstandkoming van sociaal contact tussen bewoners.

Belemmerende factoren

Verschillende Eritrese geïnterviewden noemen het gebrek aan tijd (van hen zelf en de medebewoners) een belemmering voor contact met andere bewoners die niet van Eritrese komaf zijn. Ze benoemen het drukke leven van de ''Nederlanders" die geen tijd hebben, maar ook dat van henzelf, vanwege (verplichtingen voor) school en werk. Enkele respondenten geven aan dat taal en culturele barrières ook een belemmering vormen voor het onderlinge contact tussen Nederlanders en Eritreeërs. Een Eritrese bewoner legt uit:

> *'Ik trek het meeste op met Eritreeërs, omdat ik de Nederlandse taal niet volledig beheers kan ik niet met Nederlanders of Nederlanders met een migratieachtergrond alles bespreken wat op me hart ligt. Daarnaast sport ik samen met Eritreeërs en trek ik veel op met Eritreeërs die met mij naar de kerk gaan.'* (Eritrese bewoner)

Tegelijkertijd is er wel een bewustwording van de meerwaarde van het contact met mensen met een andere achtergrond, zoals blijkt uit het volgende citaat":

> *'Ik ga niet veel om met mensen van andere komaf en Nederlanders. Maar het is wel erg belangrijk om met Nederlanders om te gaan voor mijn persoonlijke ontwikkeling, omdat ik kennis te kort kom. Als ik iets niet weet, dan ren ik gelijk naar de gemeente, maar als je met Nederlanders omgaat leer je veel van ze. Omdat ik niet zo goed Nederlands spreek, ga ik niet zoveel om met Nederlanders.'* (Eritrese bewoner)

Het contact met andere groepen loopt niet altijd soepel.

> *'Met mensen van andere afkomst en met de community builders is het contact goed.'* (Eritrese bewoner)

> *'Tussen Eritreeërs en Arabieren gaat het niet echt goed, er is een gebrek aan respect. Van beide kanten is er onenigheid. Als er bijvoorbeeld mensen aan het koken zijn dan verlaat je de gemeenschappelijke ruimte om ze alleen te laten. Maar sommige Eritreeërs gaan dan wel gewoon naar binnen, met een soort perspectief van ja, wij hebben ook recht om hier te zijn dus dan gaan we gewoon zitten en dat is respectloos. Andersom doen Arabieren dat ook, als je zegt dat je ergens mee bezig bent krijg je gelijk een weerwoord'*. (Eritrese bewoner)

Bovendien hebben sommige bewoners al hun eigen netwerk en geen behoefte aan nieuwe contacten.

Een bewoner legt uit:

> *'Ik heb niet veel contact met andere buurtbewoners en ik heb ook geen interesse. Ik heb al contact met mensen die ik nodig heb.'* (Eritrese bewoner)

Ook vermoedt een van de respondenten dat een incident met een bewoner met een Eritrese achtergrond ertoe heeft geleid dat Nederlandse bewoners terughoudend zijn geworden in het contact met Eritrese bewoners, zoals blijkt uit onderstaand citaat:

> *'De Nederlandse jongeren maken geen contact, je ziet ze alleen op de trap. Ik zou een oorzaak kunnen noemen, op het begin toen we hier net kwamen wonen, was er een Eritreeër die dronken was en hij had een incident met een Nederlands buurmeisje. Ik weet niet wat er precies is gebeurd, maar zij heeft toen de politie gebeld. Ze hebben hem hier weggehaald, daardoor hebben de Nederlanders mogelijk een slecht beeld en maken ze geen contact met ons.'* (Eritrese bewoner)

5.5 Contacten in de buurt en gebruik voorzieningen

Contacten in de buurt beperken zich vooral tot contacten binnen de eigen gemeenschap, vrienden en familie. Eritrese bewoners trekken op met vrienden die zij hebben

leren kennen in het AZC of met andere kerkgangers die op de zaterdag en zondag naar de Eritrees-Orthodoxe kerk gaan. De meeste mannelijke respondenten maken gebruik van de voetbalvelden rondom Stek-Oost en doen dit gezamenlijk met andere Eritrese buurtbewoners.

5.6 Meerwaarde wonen bij Stek-Oost

De geïnterviewden van Eritrese afkomst vertellen dat zij regelmatig gebruik maken van het spreekuur dat wordt georganiseerd door Dynamo en stichting Ykeallo. Ze komen vooral om uitleg te krijgen over post die zij ontvangen hebben en soms om een praatje met de medewerkers te maken. De bewoners die voor Stek-Oost al in een zelfstandige woning woonden geven aan dat bij Stek-Oost (in tegenstelling tot in hun vorige woning) ze nu ook toegang hebben tot activiteiten, zoals het taalcafé en andere gemeenschappelijke activiteiten.

5.7 Ervaringen ondersteuning medewerkers Stadsgenoot

Het contact met de servicebeheerders wordt als positief ervaren, de Eritrese bewoners met wie we spraken hebben het gevoel dat ze voor praktische zaken, zoals iets kopieren of het verlies van een sleutel, altijd bij de servicebeheerders van Stek-Oost terecht kunnen. Daarnaast is er tijdens observaties ook naar voren gekomen, dat Eritrese bewoners ook voor andere hulpvragen naar de servicebeheerders gaan of simpelweg om een praatje te maken.

5.8 Verbeterpunten

Praktische zaken werden voornamelijk voorgedragen als verbeterpunten, zoals het ontbreken van een lift voor mensen die op de bovenste verdieping wonen. Anderen noemden het oppakken van praktische hulpvragen, dat niet altijd soepel verliep. Zo vertelt een van de respondenten dat ze soms een nummer van een instantie kregen toegeschoven, terwijl ze zelf (vanwege de taal) niet in staat waren om zelfstandig te bellen.

Eén bewoner gaf meer inhoudelijke feedback over de community aanpak hoe het Stek-Oost project ook passend te maken voor de Eritrese bewoners. Deze respondent stelt voor dat meer mensen met een Eritrese afkomst een rol krijgen bij het organiseren van activiteiten, als (laagdrempelige) manier om de Eritrese bewoners in beweging te krijgen.

> *'Het probleem ligt bij ons Eritreeërs, maar als hier een Eritreeër komt die zelf activiteiten organiseert is dat wel goed. Als het mensen zijn van andere komaf, dan is het lastig, maar als een Eritreeër het uitlegt in de eigen taal dan is het erg goed. Iemand die je motiveert en je in beweging brengt, iemand die met nieuwe ideeën komt en mensen dingen leert.'* (Eritrese bewoner)

Deze respondent had goede ervaring met de rol die iemand van stichting Lemat in de tijd dat deze respondent nog in het AZC woonde hierbij speelde.

> *'M. [naam persoon] van Lemat is erg goed, dat vond ik echt geweldig. Ze organiseerde zelf activiteiten en informatie voor Eritreeërs, alle mensen die voorlichting en training hebben gehad van Milka zijn op een hoger niveau terecht gekomen. Ze geeft je hoop en moral support. Sommige mensen die hier wonen, die hebben niet iemand die hun kan motiveren en in beweging kan brengen, ze hebben geen regelmaat. Ik zou het goed vinden als hier [op Stek-Oost] een Eritreeër zou zijn die hierin zou kunnen helpen.'* (Eritrese bewoner)

Ook gaf deze respondent aan dat het binnen Stek-Oost ook een kwestie van tijd is, totdat mensen wat meer naar elkaar toetrekken.

6 Ervaringen van bewoners van Stek-Oost met een vluchtelingenachtergrond (niet-Eritrees)

6.1 Inleiding

Wij spraken voor dit onderzoek met zes statushouders met een niet-Eritrese achtergrond. Onder hen bevinden zich twee vrouwen en vier mannen. De respondenten uit deze groep van niet-Eritrese statushouders zijn tussen de 20 en 27 jaar oud. De meeste respondenten zijn rond de 25 jaar oud. Ze zijn geworven via de community app (waarbij respondenten zich konden aanmelden), en via (spontane) werving op de gang door de servicebeheerders.

De respondenten leken zich over het algemeen vrij te voelen om zich tegenover de onderzoekers uit te drukken. In een enkel interview was de respondent wat korter van stof. De gesprekken vormden dan ook een waardevol onderdeel van dit onderzoek.

6.2 Voorgeschiedenis en dagbesteding

Van de respondenten woonden er drie voordat zij in Stek-Oost kwamen te wonen in Wenckebach, twee van hen woonden voor hiervoor in het AZC in Amsterdam en één respondent woonde hiervoor in een AZC elders in Nederland. Zij wonen vanaf het begin van Stek-Oost in het woonproject.

Drie van de respondenten zijn bezig met inburgering (onder wie één met plannen voor een entreeopleiding). Een van de respondenten volgt een studie, een van hen volgt een schakeljaar (ter voorbereiding op een studie) en een van hen is op zoek naar (betaald) werk. Sommigen doen naast hun dagbesteding ook betaald werk of vrijwilligerswerk.

6.3 Plaatsing en informatie vooraf

Alle respondenten die we uit deze groep spraken gaven aan dat ze geen keus hadden rond het al dan niet gaan wonen op Stek-Oost. De respondenten zijn over de plaatsing in Stek-Oost geïnformeerd per email of brief, of via een informatiebijeenkomst op Wenckebach en een (verplichte) informatiebijeenkomst in Stek-Oost. Tijdens deze fase hebben zij informatie ontvangen over het wonen op Stek-Oost. Wat voor informatie bewoners hebben ontvangen verschilt: sommigen ontvingen in deze fase wel informatie over het gemengd wonen-concept (zoals het wonen met mensen met verschillende culturen, het buddy systeem), andere respondenten geven aan dat ze vooraf hadden begrepen dat het een studentencomplex zou zijn of gaven aan dat ze vooral over de huisregels geïnformeerd zijn (zoals niet-roken beleid, afspraken over rust bewaren, vooral op doordeweekse dagen).

6.4 Tevredenheid over kwaliteit van de woning

Bijna alle respondenten benadrukken dat ze vooraf ontevreden waren met de grootte van de woning. Een goed deel van de respondenten vonden de woning in Stek-Oost te klein. Degenen die daarvoor in Wenkebach hadden gewoond vreesden dat de woning te klein zou zijn.

> *'Ik was niet zo tevreden toen ik hier kwam, want de studio is echt klein. Het was in Wenkebach veel groter en beter dan hier. Daar had ik ook mijn eigen keuken en kamer, maar het was veel groter.'* (niet-Eritrese statushouder)

Door de kleine woning hebben mensen geen ruimte voor hun meubels en het opbergen van kleding, zo vertellen respondenten ons. Sommige respondenten geven aan dat ze door de kleine woning zich belemmerd voelen om vrienden uit te nodigen of dat ze door de kleine ruimte niet met anderen op de kamer kunnen studeren.

Een van de respondenten is van mening veranderd en is uiteindelijk wel tevreden met de grootte van de woning, ondanks de verwachting vooraf dat de woning te klein zou zijn. De respondent die eerder in een AZC woonde ervoer wel erop vooruit te zijn gegaan, en ondervond het voordeel van toegenomen privacy.

Ook vertellen sommige respondenten over de slechte ervaringen met de kwaliteit van de woning, zoals blijkt uit het volgende citaat.

> *'De afzuigkap werkt niet. En er waren meerdere dingen kapot in de kamer die ik zelf heb moeten maken. Ook was er een dag met problemen met het water. Toen stroomde er ineens water in onze huizen.'* (niet-Eritrese statushouder)

Een van de respondenten vertelt over problemen op het vlak van hygiëne, niet alleen over het gebrek aan schoonhouden van de gang, maar ook de aanwezigheid van muizen [of mogelijk ratten] in de woning en dat dit lang heeft geduurd voordat dit werd opgelost. De problemen die deze respondent ervoer bij het zelf oplossen en de stress die dat opleverde, blijkt uit het volgende citaat:

> *'Ik heb ook vijf muizen in mijn kamer gehad en die liepen ook in mijn bed en op mijn bank. Ik moest er echt van huilen en ben naar de psycholoog geweest. Het is echt heel vies… Ik heb heel vaak Stadgenoot gebeld en ik heb het al heel vaak uitgelegd, maar ze zeiden steeds dat ze er niks aan konden doen. Ik kan ook niet zo goed uitleggen door mijn Nederlands. …. Ik heb daarna Stadgenoot gebeld maar zij zeiden ook dat ik het zelf moest betalen. Ik ben toen naar Chanti gegaan en die heeft toen geholpen. Ik heb het dus niet zelf hoeven te betalen.'* (niet-Eritrese statushouder)

Ook vertellen sommige respondenten over geluidsoverlast die zij ervaren hebben, zoals door feesten, van het geluid op de gang (als een kamer vlak bij de gangdeur is) of van in- en uitlopen via de nooduitgang. Een van de geïnterviewden vertelt last te hebben van de aanwezigheid van niet-bewoners in de huiskamer. Naast het feit dat deze respondent het als niet prettig ervaart dat buitenstaanders in de huiskamer rondhangen, heeft deze geïnterviewde ook last gehad van geluidsoverlast als gevolg hiervan.

6.5 Tevredenheid met het concept van gemengd wonen

We vroegen respondenten wat ze vinden van het gemengd wonen concept van samen leven met mensen van verschillende achtergronden en culturen. De meeste respondenten uit deze groep die we hierover spraken zijn in principe positief over de aanpak om samen te wonen met mensen uit verschillende culturen. Een voordeel daarbij die respondenten noemen is de mogelijkheid om vrienden te worden met mensen uit andere culturen. Een respondent vertelt hierover het volgende:

> *'Ik heb in Syrië niet vaak mensen ontmoet die niet Syrisch zijn. Het is goed om mensen te leren kennen van andere culturen.'* (niet-Eritrese statushouder)

Ook pakt de overgang van Wenckebach naar Stek-Oost op het gebied van sociale contacten positief uit, zoals blijkt uit het volgende citaat:

> *'Het is goed [om samen te wonen met anderen]. Bij Wenkebach woonden we ook gemixt maar het was niet zoals hier…. Wenkebach is juist heel open, maar iedereen ging alleen naar zijn eigen kamer. Daar kende ik niemand en dat vond ik heel erg. Ik voelde me daar eenzaam. Stek-Oost is juist heel anders, mensen zijn hier heel sociaal. Ik heb een buddy en er is veel contact met mensen hier.'* (niet-Eritrese statushouder)

Een van de respondenten is juist kritisch op hoe het gemengd wonen uitpakt in de praktijk, zoals blijkt uit het volgende citaat.

> *'Het project is ontwikkeld om mensen met verschillende achtergronden te mixen, maar ik zie dat niet gebeuren. Ik was toen ik in het AZC zat meer in contact met Nederlandse mensen dan hier. Daar deden we soms uitstapjes met elkaar of we praatten gewoon met elkaar. Hier is dat helemaal niet…'* (niet-Eritrese statushouder)

6.6 Sociale contacten met medebewoners

Respondenten uit de groep niet-Eritrese statushouders vertellen dat ze medebewoners leren kennen door toevallige ontmoetingen in de hal, of op de gang, bij het roken buiten, maar ook in de woonkamer, of op feesten.

De behoefte aan sociaal contact of deelname aan activiteiten die op Stek-Oost georganiseerd worden loopt uiteen. Voor sommige respondenten zijn de contacten op Stek-Oost niet zo belangrijk, of is het voldoende als bewoners elkaar begroeten of een kort praatje maken op de gang.

Andere respondenten hebben wel (behoefte aan) meer contacten met medebewoners, zoals met medebewoners die uit hetzelfde land van herkomst komen en andere (Nederlandse) bewoners. Een van hen vertelt wat dit contact met Nederlanders brengt:

> *'Ik vind het ook leuk om met Nederlanders om te gaan. Daardoor leer ik veel van de cultuur en de denkwijze van Nederlanders. De jongen die mij pianoles geeft laat me inzien hoe Nederlanders denken en dingen opnemen. Hij doet dit vooral in gesprekken, maar hij brengt mij ook wel eens in contact met zijn vrienden. Ik zie de manier hoe hij over dingen denkt meer als een voorbeeld voor de denkwijze van Nederlanders in het algemeen. Hij laat mij zien dat niet iedereen negatief over statushouders denkt.'* (niet-Eritrese statushouder)

Een van de respondenten is uitgesproken positief over het samenleven op Stek-Oost en verwacht dat het wonen in Stek-Oost ook helpt bij het vinden van een partner, zoals blijkt uit het volgende citaat:

> *'Stek-Oost is voor mij een veilige omgeving. Ik vind het belangrijk dat mensen samen leven. Ik wil hier vrienden vinden. En ik wil hier de 'ware' vinden. Ik was zelf altijd op reis, hier heb ik eindelijk mijn plek.'* (niet-Eritrese statushouder)

Het contact met medebewoners loopt niet altijd even soepel. Een van de respondenten vertelt hierover het volgende:

> *'Er is een verschil tussen gewoon druk zijn met werk en school en het geen zin hebben in contact. Iedereen in Nederland is druk, maar ondanks dat ik druk ben heb ik wel tijd om leuke dingen te doen met andere mensen. Ik heb het gevoel dat de humor die mensen hier hebben heel anders is dan mijn humor. Ook heb ik het gevoel alsof ik me zou opdringen aan anderen, daarom doe ik het niet.'* (niet-Eritrese statushouder)

Ook ervaart deze geïnterviewde dat het ook wel eens lastig is, de sociale interactie met (Nederlandse) medebewoners. De geïnterviewde vertelt dat dit ook voor ongemakkelijke situaties zorgt, zoals blijkt uit het volgende citaat:

> *'Wanneer ik bijvoorbeeld buiten sta om te roken dan lopen er mensen langs en die groeten mij niet eens. Ik heb het gevoel dat er mensen zijn die bang zijn wanneer er statushouders buiten staan. Dat irriteert mij. Er zijn hier mensen die echt veel contact hebben met statushouders, maar veel mensen hebben dat ook niet.'* (niet-Eritrese statushouder)

Een andere respondent voelt een grote afstand in leeftijd ten opzichte van de medebewoners van Stek-Oost, onder andere door de ervaring die hij heeft gehad op zijn reis naar Nederland en heeft hierdoor geen behoefte aan contact of deelname aan activiteiten bij Stek-Oost. Deze respondent zegt hierover het volgende:

> *'Ik kan niet goed omgaan met jongeren van 18 of 19 jaar, ik heb behoefte aan rust en zij zijn te druk voor mij'*. (niet-Eritrese statushouder)

Sommige respondenten vinden het moeilijker om contact op te bouwen met Eritrese medebewoners door de taalbarrière, omdat Eritrese bewoners in hun ervaring vaak

geen goed Nederlands spreken. Een van de respondenten verklaart dit deels ook uit het feit dat de Eritrese bewoners een relatief grote groep binnen de groep statushouders vormen, zoals blijkt uit het volgende citaat:

> *'Binnen Stek-Oost zijn veel jongeren uit Eritrea, waardoor ze makkelijk met elkaar contact hebben en minder met andere mensen. Er zijn bijvoorbeeld weinig mensen in Stek-Oost uit mijn land, daardoor ben ik wel gedwongen om contact te leggen met anderen.'* (niet-Eritrese statushouder)

Tegelijkertijd vertellen respondenten ook over positieve ervaringen met contacten met medebewoners en hoe individuen op Stek-Oost het verschil maken, zoals een van de respondenten vertelt:

> *'Er is ook een jongen hier die heel veel omgaat met Eritreeërs en hun echt helpt. Ik vind het moeilijk om echt contact te hebben met Eritreeërs, maar hij heeft wel veel contact met hun. Hij is geen community builder, maar hij is echt een voorbeeld voor de mensen hier.'* (niet-Eritrese statushouder)

Ook vertelt een van de respondenten over de vooroordelen die hij in de samenleving en bij (een deel van de) Nederlandse medebewoners aan het begin van het contact heeft ervaren. Deze geïnterviewde vertelt hier het volgende over:

> *'Ik weet hoe Syrische mensen in de media worden beschreven, dus ik begrijp waar het negatieve beeld vandaan komt. Dat gebeurt hier dus ook tijdens ontmoetingen met mensen, maar ik voel me niet een standaard Syriër. Bij de meeste mensen die mij kennen, waaronder Nederlanders, is dit beeld over mij veranderd wanneer ze echt contact met mij maakten. Ik moet dus altijd door een fase heen waarin mensen een bepaald beeld over mij hebben en dat ik moet laten zien dat dit beeld niet klopt. Dit vind ik erg lastig. Dit gebeurt buiten Stek-Oost maar ook hier binnen het project.'* (niet-Eritrese statushouder)

6.7 Ervaringen met het buddy-systeem

Het contact dat respondenten hebben met hun buddy verschilt. Sommige respondenten vertellen dat dit contact zich beperkt tot het samen schoonmaken van de gang en een keer per maand een praatje maken. Sommige respondenten vinden het prima zo.

> *'Eigenlijk is er geen verschil tussen mijn buddy en mijn andere buren'*. (niet-Eritrese statushouder)

Andere respondenten vertellen dat zij regelmatig contact hebben met hun buddy en dat er intensief contact is met de buddy, zoals blijkt uit het volgende citaat:

> *'Het contact met mijn buddy is goed. We drinken soms koffie en praten over ons en ons leven. We zien elkaar vaak. We gaan soms naar de bioscoop samen of eten we samen, of we drinken thee 's avonds.'* (niet-Eritrese statushouder)

Het hebben van gemeenschappelijke interesses helpt daarbij, zoals een van de respondenten vertelt:

> *'Mijn buddy woont naast mij en wij hebben contact. We houden beide van filosofie en hebben gemeenschappelijke interesses. Dus we praten over verschillende dingen. Laatst hebben we een kopje koffie gedronken in een café en toen hebben we over allerlei dingen gepraat.'* (niet-Eritrese statushouder)

Sommige respondenten zijn kritischer op het contact met de buddy. Een van de respondenten benadrukt het belang van gemeenschappelijke interesses met de buddy. Ook wijst deze respondent op het gebrek aan betrokkenheid van de bewoners om het buddyschap daadwerkelijk in te vullen:

> *'Mijn buddy is heel anders dan dat ik ben. Hij is een muzikant en ik heb daar niet veel mee. We hebben dus andere interesses en dat zorgt ervoor dat het contact tussen ons moeizaam is.'* (niet-Eritrese statushouder)

Daarnaast ervaart deze respondent dat Nederlandse bewoners in de praktijk minder betrokken zijn dan volgens hem de bedoeling is:

> *'Ik heb ook het gevoel dat sommige Nederlanders voor dit project hebben getekend om vluchtelingen te helpen, maar dat ze dat in de werkelijkheid niet doen.'* (niet-Eritrese statushouder)

Een andere respondent legt uit waarom het contact met zijn buddy beperkt is:

> *'Het contact met mijn buddy is oppervlakkig, we begroeten elkaar en zijn er voor elkaar als het nodig is. Contact is één keer week of twee keer per maand. Ik heb hem één keer gevraagd mee te eten, maar omdat mijn buddy moslim is en geen vlees eet, at hij niet mee. Ik heb hem daarna niet meer gevraagd, omdat hij geen tijd heeft'.* (niet-Eritrese statushouder)

Een respondent heeft ervaren dat zowel taalbeheersing als iemands persoonlijkheid (van zichzelf en de buddy) een rol spelen bij het contact met de buddy:

> *'Sommige mensen binnen Stek-Oost zijn gesloten. Ik had hem [mijn buddy] een keer uitgenodigd, maar hij kwam niet. Dit komt ook door de taal en ik vind het moeilijk om tot een groep te behoren. Ik probeer aan mijn taal te werken, door het taalcafé te bezoeken, door contacten te maken, en ik werk in de bediening in een restaurant.'* (niet-Eritrese statushouder)

Een van de respondenten doet de suggestie om, als alternatief op het buddy-systeem, een vast spreekuur te organiseren waar je als statushouder voor vragen (die je anders aan je buddy had gesteld) terecht kunt.

6.8 Ervaringen met community builders

Sommige respondenten kennen de community builder op hun gang, maar hebben er niet veel contact mee. Andere respondenten weten niet wat de functie van community builder inhoudt en kennen hun community builder niet, zoals blijkt uit het volgende citaat.

> *'Nee die ken ik niet. Ik weet ook niet wat een community builder is. Vorige week kwam er een jongen en hij sprak alleen Engels, maar ik spreek geen Engels. Misschien is hij de nieuwe community builder.'* (niet-Eritrese statushouder)

Sommige respondenten geven aan dat ze goed contact hebben met de community builder en vertellen over activiteiten die georganiseerd zijn door de community builder, zoals een borrel en een barbecue.

Daarnaast vertellen sommige respondenten over de belangrijke rol die community builders spelen in het persoonlijk leven, zoals blijkt uit het volgende citaat:

> *'Hij [de community builder] heeft bijvoorbeeld aan mij gevraagd of ik wel contact had met mijn buddy. Ook heeft hij mij aangeboden om me te helpen met dingen. Dat vind ik heel prettig. De community builder voelt een beetje als een vader, hij is heel verstandig en zorgzaam.'* (niet-Eritrese statushouder)

Een andere respondent vertelt over de hulp van de community builder bij het leren van de Nederlandse taal en bij de schoolkeuze:

> *'Ik heb bijna dagelijks contact met mijn community builder. Gisteren heeft ze me geholpen met studeren voor mijn Nederlandse les. Ze is heel erg behulpzaam. Ze heeft bijvoorbeeld mij geholpen met het kiezen van een hoge school…Ze heeft zeker de buddy rol overgenomen en dan niet alleen voor mij, maar ook voor andere mensen op mijn gang'.* (niet-Eritrese statushouder)

6.9 Ervaringen met community app (en andere communicatie middelen)

De meeste respondenten gebruiken de community app. Sommige respondenten vonden de community app vooral nuttig in het begin (bij het ontmoeten van mensen op de gang, en vragen over praktische zaken (zoals afval en gebruik van wasmachines). Een van de respondenten valt het op dat er weinig uitwisseling plaatsvindt.

Sommige respondenten vinden de community app nuttig, zoals voor het elkaar informeren over ontvangen postpakketjes. Een van de respondenten vond het fijn om via de community app een incident na te bespreken, zoals na het incident op het Halloween feest.

Enkele respondenten vertellen dat er naast de community app een aparte whatsapp groep is waarmee bewoners van de gang met elkaar communiceren.

6.10 Tevredenheid over sociale contacten en (belemmerende factoren bij) deelname aan activiteiten

De behoefte om deel te nemen aan activiteiten varieert tussen de geïnterviewden. Sommigen geven aan dat ze het leuk vinden dat feesten worden georganiseerd (zoals het Halloween feest) en zouden die graag nog wel meer zien.

Als reden voor het niet deelnemen aan activiteiten wordt soms tijdgebrek genoemd. Maar toch laat niet iedereen zich daardoor weerhouden om mee te doen:

> *'Als ik tijd heb dan neem ik graag deel [aan activiteiten]. Ik houd ervan om mensen te ontmoeten.'* (niet-Eritrese statushouder)

Niet alle respondenten zijn bekend met het taal-café op Stek-Oost. Als reden wordt genoemd dat het niet meer relevant is voor hen (omdat men in het verleden voordat men op Stek-Oost kwamen wonen al heeft deelgenomen aan taal-cafés). Sommige respondenten deelden hun zorgen over de kwaliteit van de taal-cafés. Een respondent vertelt hierover het volgende:

> *'Er zijn in het taal-café teveel mensen op dezelfde tijd en daardoor is het moeilijk om mensen te ontmoeten. Het taalcafé is niet bedoeld om Nederlands te leren, maar het is bedoeld om met elkaar te praten en daardoor Nederlands te oefenen. Er is nu maar één leraar en dat is niet genoeg voor de hoeveelheid mensen die komen. Als je bijvoorbeeld met vijf statushouders bent, dan is het beter als er dan ook vijf Nederlanders zijn. Pas dan kun je echt met elkaar praten en oefenen. Ik heb dit bij de community builders en ook bij andere mensen gemeld, maar het heeft niet geholpen.'* (niet-Eritrese statushouder)

Afbeelding g. Stek-Oost taalcafe



Taalcafé Nederlands

Een regelmatig terugkerende activiteit op Stek-Oost is het taalcafé gericht op het leren van de Nederlandse taal. Deelnemers op deze dinsdagavond half december zijn vijf mannelijke (niet-Eritrese) statushouders. Bij deze bijeenkomst geeft een Nederlandse bewoner les. Vandaag is dictee aan de orde, later op de avond wordt met conversatie geoefend door middel van een groepsgesprek. Ook hebben deelnemers de mogelijkheid om huiswerk te maken.

De Nederlandse bewoner die het taalcafé leidt legt veel uit in het Nederlands, soms gebruikt hij Engels om iets uit te leggen. Wanneer ook dat niet lukt, wordt soms ook gebruik gemaakt van google translate.

Tijdens het conversatiegedeelte spreken de deelnemers over leuke dingen die bezoekers van het taalcafé (de statushouders) hebben meegemaakt. Ook maken ze samen nieuwe plannen voor uitjes en wordt gaat het over de Nederlandse spelers in het internationale voetbal. Tijdens het oefenen met conversatie wordt onder andere geoefend met de uitspraak van bepaalde woorden.

Het taalcafé is laagdrempelig van vorm met beschikbaarheid van thee, koekjes en iets lekkers. Deelnemers kunnen zelf kiezen wat ze willen doen (meedoen met dictee, huiswerk maken of anderszins) en tijdens de conversatie kunnen deelnemers zelf bepalen waarover ze het willen hebben.

Deze bijeenkomst was het laatste taalcafé in zijn huidige vorm. Vanwege lage opkomst hebben de community builders, aldus de Nederlandse jongere van het taalcafé, besloten om het taalcafé voortaan in een andere vorm voort te zetten, zoals 1 à 2 keer per maand met elkaar thee drinken en gesprekken voeren in plaats van wekelijks in de vorm van een les. De behoefte om het taalcafé voortaan in een andere vorm voort te zetten is ook in interviews voor dit onderzoek met bewoners naar voren gekomen.

Een van de respondenten geeft naast gebrek aan tijd ook aan dat het lastig kan zijn om contacten te leggen wanneer er al sprake is van groepjes.

> *'Ik zie mensen in de keuken zitten, maar ik weet niet zo goed wat zij doen. Soms zitten er groepen en als je dan erbij gaat zitten voelt het heel ongemakkelijk en voel ik me een beetje buitengesloten. Ik voel me niet echt uitgenodigd door andere groepen om erbij te zitten. Ik ben ook heel druk met werk en studeren, maar als ik er ben en ik zie mensen dan voel ik me niet echt uitgenodigd om mee te doen.'* (niet-Eritrese statushouder)

Ook licht deze persoon toe waarom de motivatie is afgenomen om zelf dingen te organiseren.

> *'Ik heb in het begin geprobeerd om dingen zoals diners te organiseren, maar iedereen was toen druk. Ook heb ik veel mensen activiteiten zien organiseren, maar dan waren er altijd veel misverstanden. Daardoor was het voor die mensen moeilijk om activiteiten te organiseren. Doordat ik dit heb gezien, voel ik me niet gemotiveerd om activiteiten te organiseren.'* (niet-Eritrese statushouder)

Anderen hebben minder behoefte om deel te nemen aan activiteiten in groepsverband, en geven de voorkeur aan één-op één contact.

In de ervaring van een van de respondenten blijft het contact oppervlakkig en zou het contact diepgaander mogen zijn:

> *'Volgens mij is het niet één sociale movement. Zij [medebewoners] zitten daar altijd te roken. Dat is het contact met buren. Als ik contact wil moet ik mee gaan roken, beetje praten over YouTube en lachen of zo, maar dat trekt mij niet. Er wonen hier heel veel mensen wellicht die zijn net zoals ik, maar zij wonen in hun eigen huis.'* (niet-Eritrese statushouder)

6.11 Gebruikmaken van voorzieningen in de buurt

De geïnterviewden hebben weinig contacten in de buurt, wel noemen sommige respondenten dat ze in de buurt sporten.

Sommige respondenten die we voor dit onderzoek spraken uit de groep statushouders van niet-Eritrese afkomst maken gebruik van het aanbod van organisaties op Stek-Oost, zoals die van Dynamo of de gemeente Amsterdam. Zo maakt een van de respondenten op dit moment gebruik van de begeleiding door Dynamo en is hier zeer positief over.

> *'Ik ben vorige week geweest. Ik heb haar toen om hulp gevraagd om een papier in te vullen voor een examen van mijn rijbewijs. Zij was heel lief en ze kon het heel goed en duidelijk uitleggen. Dat vond ik heel fijn. Volgende keer kom ik weer naar haar toe. Deze week ga ik ook langs en hoi zeggen. Ik heb nog een andere brief waarmee ze mij kan helpen.'* (niet-Eritrese statushouder)

Enkele respondenten zijn heel positief over de begeleiding door VluchtelingenWerk, zoals blijkt uit het volgende citaat:

> *'Ik heb in het begin een beetje contact gehad met Dynamo, maar dat is nu niet meer nodig vind ik. Ik heb ook heel weinig contact met mijn klantmanager. Zij komt soms hier of ik ga naar haar. Ik heb het meest contact met mijn contactpersoon van VluchtelingenWerk. Zij is heel aardig en begeleidt mij met van alles. Ik ga naar haar als ik problemen heb maar soms drinken we ook gewoon een kopje koffie. Zij heeft mij ook geholpen met mijn idee om een schakeljaar te doen in Den Haag. Ik denk dat we ook contact houden als ik geen klant meer van haar ben.'* (niet-Eritrese statushouder)

Sommige respondenten hebben minder positieve ervaringen met de begeleiding door VluchtelingenWerk en/of andere organisaties.

> *'Ik ken dynamo niet en ik neem ook niet deel aan het taal café. Ik kende het taal café niet en ik heb daar geen tijd voor... Ik ga ook niet naar klantmanagers die naar Stek-Oost komen.'* (niet-Eritrese statushouder)

Een van de respondenten vertelt hoe hij weinig betrokkenheid heeft met de organisaties, en de ervaring met een christelijke organisatie die hij is tegengekomen op Stek-Oost.

> *'Ik ben niet echt betrokken bij organisaties bij Stek-Oost. Ik weet niet wat Dynamo is en wat zij doen. Ik heb wel gehoord over een aantal organisaties. Er is een christelijke organisatie die hier wel eens komt praten over de religie. Ik heb ze wel verteld dat ze voorzichtig moeten zijn, want niet iedereen accepteert het feit dat je hier over religie komt praten'*. (niet-Eritrese statushouder)

Een andere respondent vond het prettig dat er de mogelijkheid is om Bijbelstudie te volgen op dinsdagen.

6.12 Ervaringen met service-beheerders

Uit de gesprekken komen wisselende ervaringen met de servicebeheerders van Stadgenoot die op Stek-Oost werkzaam zijn naar voren. Sommige geïnterviewden zijn uiterst positief, zoals blijkt uit het volgende citaat:

> *'Ze zijn echt heel lief. Ze helpen je altijd met je vragen. Ik ben echt blij met hun'*. (niet-Eritrese statushouder)

Anderen zijn hierover neutraler, in de zin dat er contact met de servicebeheerders als er problemen zijn met de woning.

Ook komt het voor dat respondenten wel tevreden zijn over het contact met een van de servicebeheerders, maar minder tevreden zijn over het contact met de andere servicebeheer. Dit komt soms door een gebeurtenis of een situatie die volgens hen niet naar tevredenheid is opgelost. In andere situaties noemt de geïnterviewde het gebrek aan klik met desbetreffende servicebeheerder als verklaring.

Een van de respondenten geeft aan teleurgesteld te zijn over de verkeerde informatie die hij ontving van de servicebeheerders over het tijdelijk stallen van meubels die weg moesten door ruimtegebrek in de woning.

Een andere respondent geeft aan behoefte te hebben aan ondersteuning van de servicebeheerders bij het naleven van het schoonmaakrooster voor de gang, maar daar nog geen verandering in is opgetreden.

> *'Ik heb al 100x tegen [naam servicebeheerder] gezegd dat er een schoonmaakrooster moet komen voor de schoonmaak van onze gang. We hebben al zo vaak een rooster gemaakt en veel mensen maken niet schoon.'* (niet-Eritrese statushouder)

6.13 Verbeterpunten

Verbeterpunten die respondenten onder de niet-Eritrese statushouders die we voor dit onderzoek spraken hebben genoemd omvatten praktische zaken rondom kwaliteit van wonen, zoals de behoefte hebben om voortaan eerder geïnformeerd te worden over werkzaamheden (bijvoorbeeld over het afsluiten van water) en het hebben van een aanspreekpunt in het weekend voor het geval wifi uitvalt, en afspraken rondom het gebruik van de wasmachines en het reduceren van geluidsoverlast in zijn algemeenheid en in de woonkamer in het bijzonder. Ook is er bij sommige respondenten behoefte geuit aan meer privacy.

Gevraagd naar de verbeterpunten op sociaal vlak, stelt een van de respondenten voor om de gemeenschappelijke ruimtes zoals de woonkamer en de tuin vaker te gebruiken om elkaar beter te leren kennen. Bijvoorbeeld sportactiviteiten in de tuin, of wekelijkse activiteiten (zoals samen eten, ping-pongen) in de woonkamer. Volgens deze respondent zou het goed zijn als de huiskamer op deze manier door meer mensen van Stek-Oost gebruikt zou kunnen worden, in plaats van steeds dezelfde groep. Een van de geïnterviewden stelt ook voor om meer mogelijkheden te creëren om samen muziek te maken.

Een van de voorgestelde verbeterpunten betreft de selectie van nieuwe medebewoners. Een van de respondenten - die eerder aangaf ook negatieve ervaringen te hebben gehad met de bejegening door sommige Nederlandse medebewoners - zou graag zien dat bij de selectie van toekomstige bewoners van Stek-Oost erop gelet wordt dat dit mensen zijn zonder (negatieve) vooroordelen.

7 Ervaringen van bewoners van Stek-Oost met een Nederlandse achtergrond

7.1 Inleiding

We spraken voor dit onderzoek met acht Nederlandse bewoners van Stek-Oost. Vier van hen spraken we door middel van een individueel interview (drie vrouwen en één man). Twee van de vier Nederlandse jongeren met wie wij individuele interviews gehouden hebben, hebben een migratieachtergrond. Daarnaast spraken we tijdens een groepsgesprek met nog vier bewoners (twee vrouwen en twee mannen).

7.2 Voorgeschiedenis en dagbesteding

De Nederlandse jongeren met wie wij spraken woonden op diverse plekken voordat zij naar Stek-Oost waren verhuisd. Zo woonde bijvoorbeeld één respondent op een campus, twee respondenten woonden op kamers en vier respondenten wonen op Stek-Oost voor het eerst zelfstandig.

Twee van de vier Nederlandse jongeren met wie wij een individueel interview gehouden hebben studeren (aan het hoger onderwijs) en volgen een sociale (gerelateerde) studie. De andere twee jongeren werken fulltime, waarbij één van hen een sociale achtergrond heeft en de ander een bedrijfskundige achtergrond.

7.3 Plaatsing en informatie vooraf

Van de vier Nederlandse jongeren die we individueel hebben gesproken zijn drie van hen in aanraking gekomen met Stek-Oost via een advertentie of bericht op sociale media, waarbij kon worden doorgeklikt naar de website van Woningnet. Eén respondent vond de advertentie over Stek-Oost zelf via de websitewoningnet.

Respondenten beschikken over wisselend (niveau van) informatie vooraf over het gemengd-wonen project Stek-Oost. Dit varieert van weinig tot vrij veel. Eén respondent gaf aan niet zo goed te weten wat het project inhield toen ze reageerde op de advertentie, zoals blijkt uit het volgende citaat:

> *'Ik kwam bij de informatiebijeenkomst er pas achter dat ik samen zou gaan wonen met statushouders en een buddy zou krijgen'.* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

Een andere respondent constateert dat niet alle informatie overal hetzelfde was:

> *'Volgens mij stond er wel in dat het ging om gemengd wonen. Op facebook was het niet zo specifiek dat het ging om statushouders. Op woningnet was dit wel vermeld.'* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

Alle respondenten uit deze groep vertellen over de informatieavond (door sommigen selectieavond genoemd) die ze vooraf hebben bijgewoond. Ze zijn positief over de documentaire die hier werd getoond omdat het een goed beeld gaf over het wonen met statushouders. Twee respondenten gaven aan dat ze hadden verwacht dat het een selectieavond zou zijn, en dat ze erna nog tijd hadden om na te denken over de keuze om hier te gaan wonen. Zo vertelde één van de respondenten hier het volgende over:

> *'Toen ben ik gegaan [naar de informatieavond], en toen bleek dat ik aan het eind van de avond al de woning kreeg met huisnummer. Terwijl ik dacht dat het nog een selectieavond was. En toen had ik ineens een huis.'* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

7.4 Verwachtingen vooraf

Over de verwachtingen vooraf zijn de respondenten verdeeld. De Nederlandse jongeren vinden dat de informatie vooraf goed was voor wat betreft hoe de woning eruit zou zien en welke voorzieningen er zouden zijn. Ook vonden de jongeren het prettig dat er tijdens de informatiebijeenkomst community-builders en servicebeheerders aanwezig

waren om vragen te beantwoorden, zo blijkt uit de gesprekken. Ze waren goed geïnformeerd over dat het de bedoeling was om één uur per week tijd te besteden aan de community. Ook vertellen de geïnterviewden dat ze van tevoren goed wisten wat het buddysysteem zou inhouden.

Echter, alle Nederlandse jongeren met wie wij spraken geven aan dat ze hadden verwacht beter op te schieten met hun buddy dan dat ze nu doen. Een van de respondenten vertelt dat ze in de praktijk minder contact heeft met haar buren en ook met statushouders:

> *'Ik had verwacht meer contact te hebben met mijn buren en zo in de gang, maar ik had ook niet verwacht dat het één grote vriendengroep zou zijn of zo. Ik dacht dat het een beetje zou zijn als op de campus waar ik toen [voor Stek-Oost] woonde.'* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

Op andere vlakken pakten sommige zaken anders uit. Zo vertellen twee Nederlandse jongeren dat ze vooraf niet wisten dat zich situaties zouden voordoen waarbij zij last zouden hebben van ongewenste handtastelijkheden van mannelijke statushouders, waarover elders in dit rapport meer.

7.5 Tevredenheid met het concept van gemengd wonen

We vroegen respondenten wat ze vinden van het gemengd wonen concept van samenleven met mensen van verschillende achtergronden en culturen. De respondenten hebben hier verschillende ervaringen mee. In de individuele gesprekken vertelden de respondenten dat zij het concept in theorie (heel) goed vinden. Zo vertelt een Nederlandse bewoner het volgende over wat het gemengd wonen voor diegene oplevert:

> *'Je leert mensen kennen waarmee je nooit zou praten. Je leert op jezelf wonen, en er is begeleiding als je ergens mee zit'.* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

Een andere respondent verwoordt de eigen motivatie om op Stek-Oost te wonen als volgt:

> *'Ik heb het gevoel dat statushouders wanneer ze omringd worden door mensen die Nederlands spreken, ze sneller de taal oppakken. En [het feit] dat er mensen zijn die ze helpen met brieven lezen. Dat vond ik wel positieve dingen.'* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

Verder gaven de Nederlandse jongeren die wij spraken in het groepsgesprek aan dat zij vinden dat de gemeenschappelijke faciliteiten in het gebouw goed geregeld zijn. Zo worden de woonkamer, sport en andere activiteiten, de gezamenlijke tuin en de community-app als handige instrumenten genoemd die het contact maken met anderen in dit gebouw vergemakkelijken. Ook benoemen zij dat bewoners zelf de ruimte hebben om te bepalen welke activiteiten worden georganiseerd en hoe budget hieraan besteed wordt. De Nederlandse jongeren vertellen tijdens het groepsgesprek dat zij dit als positief hebben ervaren. Ook wordt het zelfstandig wonen in een gezamenlijk complex genoemd als een positief punt.

Het contact tussen statushouders en Nederlandse jongeren blijkt in de praktijk niet altijd even goed te verlopen, aldus de Nederlandse jongeren. Een jongere vertelt dat veel bewoners het idee hebben dat er niet genoeg persoonlijke aandacht is voor de statushouders. Deze jongere had verwacht dat Stadgenoot en de gemeente de jongeren hier meer op zouden ondersteunen, zoals blijkt uit het volgende citaat:

> *'Ik had verwacht dat er wel meer ondersteuning zou zijn vanuit de gemeente en Stadgenoot voor de statushouders en dat het niet allemaal op ons komt vallen. Heel veel bewoners hebben het idee dat er niet genoeg persoonlijke aandacht aan de statushouders wordt gegeven. Veel hebben nog geen baan of school, ze vervelen zich dan ook overdag.'* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

Dit heeft deze jongere ook besproken met de bewonerscommissie en ook met statushouders.

Een andere Nederlandse jongere met wie wij spraken vertelt ontevreden te zijn over de verhouding statushouders en jongeren en over de man-vrouw verhouding. Er zijn teveel mannelijke statushouders tegenover te weinig mannelijke Nederlandse jongeren. Het volgende citaat licht dit toe:

> *'Ik denk dat er ook meer vrouwen moeten komen, grotendeels zijn er nu mannen. Van de statushouders is denk ik 80% man, en van de Nederlandse jongeren 50%.'* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

Ook maken sommige bewoners zich zorgen over het feit dat ook jongeren die zelf begeleiding nodig hebben binnen Stek-Oost geplaatst worden, zoals blijkt uit het volgende citaat:

> *'Daarnaast zijn er ook mensen die hier zijn gekomen die op een reservelijst zaten, die zonder motivatie hier zijn gekomen. Soms vielen ze hiervoor onder begeleid wonen en dan nu komen ze met statushouders te leven. Ik vind niet dat je dit soort mensen hier moet zetten, die hebben zelf issues en dan leven ze met statushouders. En wij zelf zijn nog jongeren, wij zijn ook kwetsbaar.'* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

7.6 Sociale contacten met medebewoners

Ook hebben we Nederlandse jongeren gevraagd naar contacten binnen Stek-Oost en wat zij vonden van de kwaliteit van het contact. Daarnaast hebben we onderzocht hoe de bewoners elkaar ontmoeten, en hoe de dynamiek is tussen statushouders en Nederlandse bewoners.

Ontmoetingen

Sommige respondenten geven in de individuele gesprekken aan medebewoners te ontmoeten via toevallige ontmoetingen. Een belangrijke ontmoetingsplek die zij noemen is de voordeur waar wordt gerookt. Tijdens het roken maak je een praatje met diegene die ook voor de deur staat te roken en zo leer je elkaar kennen, aldus een van de respondenten:

> *'…Door het roken hè. Je staat buiten in de kou, [en dan vraag je] 'Hé, heb je een aansteker', en zo raak je aan de praat'.* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

Een andere plek waar je elkaar leert kennen zijn de activiteiten die plaatsvinden binnen Stek-Oost, zoals bijvoorbeeld op feestjes en bij het taalcafé. Een respondent zegt hierover:

> *'Via, het gaat heel natuurlijk. Als er bijvoorbeeld een feestje is raak je met elkaar aan de praat en dan leer je elkaar kennen.'* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

Een andere respondent geeft aan dat veel mensen te hebben leren kennen bij de start van het project. Toen iedereen hier pas kwam wonen en bezig was met verhuizen, heeft deze jongere veel andere medebewoners geholpen met uitpakken en inrichten en veel mensen leren kennen. Zichzelf proactief opstellen heeft daarbij geholpen. Ook uit het groepsgesprek blijkt dat Nederlandse jongeren veel mensen te hebben ontmoet in de periode toen ze pas kwamen wonen op Stek-Oost.

Daarnaast worden de sportactiviteiten binnen Stek-Oost door de Nederlandse jongeren met wie wij spraken genoemd als ontmoetingsmomenten. Zo biedt Dynamo kickbox lessen aan en heeft Stek-Oost een gemixt (van Nederlandse jongeren en statushouders) voetbalelftal bij Zeeburgia. Een van de respondenten deelt hierover de volgende positieve ervaring:

> *'Over het algemeen gaat het heel goed met het contact tussen Nederlandse bewoners en statushouders. Dit is vooral te zien met sportactiviteiten. Het voetbalteam bestaat namelijk voor de helft uit statushouders en de andere helft Nederlanders. Er zijn ook andere activiteiten zoals kickboksen en zaalvoetbal. Deze worden georganiseerd door Dynamo. Er zijn ook sportactiviteiten voor vrouwen.'* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

Een van de Nederlandse jongeren vertelt over de verschillende soorten ondersteuning die deze jongere bood aan statushouders:

> *'Ik hielp hen (medebewoners) met van alles: met de belastingen, met huurtoeslag, huiswerk, thee of koffie drinken, een kast in elkaar zetten, bellen voor reparaties. Ook met heel veel bellen voor instanties waar ze [statushouders] niet mee konden spreken.'* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

Kwaliteit van de contacten

De intensiteit van het in de beginfase opgebouwde contact kan gaandeweg ook afnemen, zo blijkt uit de gesprekken. Dat kan onder andere komen door ontwikkelingen in de levens van de Nederlandse jongeren zelf, zoals blijkt uit het volgende citaat:

> *'Ik was teveel bezig met anderen, ik was bijna nooit in mijn eigen huis. Dat komt omdat ik het erg leuk vind om mensen te helpen, en in mijn eigen gezin hielp niemand mij dus ik voelde dat ik mensen echt moest helpen. Tot mijn vader overleed toen werd het me teveel. Ik deed dit gewoon naast mijn werk en school.'* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

Alle respondenten geven aan met diverse mensen binnen Stek-Oost contact te hebben. Veruit de meeste respondenten hebben zowel contact met andere Nederlandse bewoners als met statushouders. Wat opvalt bij alle respondenten is dat ze minder goed contact hebben met de mensen in hun gang. De bewoners met wie ze wel contact hebben wonen verspreid over het complex. Ze hebben deze mensen leren kennen bij het roken, tijdens feestjes, tijdens het taalcafé of bij een andere activiteit. Een van de respondenten vertelt hoe hij de mensen in het complex heeft leren kennen.

> *'Qua leeftijd zijn ze [de contacten binnen Stek-Oost] allemaal tussen de 20 en 28 jaar. Cultureel zijn ze heel verschillend: ze zijn Nederlands, Surinaams, uit Iran en uit Tunesië. We hebben niet veel interesses samen, maar in het begin kom je elkaar tegen en dan leer je elkaar kennen. We komen elkaar dan tegen bij het roken, in de woonkamer, of gewoon buiten. Afgelopen jaar is het meer naar elkaar toe gegroeid. Ik heb dagelijks contact met deze mensen, ze wonen niet allemaal in mijn gang. Ik heb meer contact met mensen buiten mijn gang.'* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

Een andere respondent vertelt meer statushouders te kennen binnen Stek-Oost dan Nederlandse bewoners. Hierover vertelt deze Nederlandse jongere het volgende:

> *'Ja het is niet echt een vriendin [een Nederlands contact], ik heb wel meerdere mensen die ik ken, maar ik zie ze niet zo vaak. Ik zie de statushouders vaker. De Nederlandse jongeren spreek ik niet zo vaak. Twee meisjes die bij mij op de middelbare school zaten wonen hier ook, we hebben af en toe contact met elkaar.'* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

Een andere respondent vertelt over de verscheidenheid van de vrienden op Stek-Oost. De vrienden bestaan zowel uit Nederlandse jongeren als uit statushouders, en onder hen zijn ook medebewoners van de eigen gang. Nederlandse jongeren vertellen over de activiteiten die zij samen met anderen hebben georganiseerd, zoals het Halloween feest. Een van de Nederlandse jongeren met wie wij spraken geeft aan - op één vriendin na - vrijwel geen duurzame sociale contacten te hebben binnen Stek-Oost. De bewoner kent wel veel mensen, maar heeft naar eigen zeggen weinig contact.

Behoeftes, ervaringen en belemmerende factoren in het contact met medebewoners

De belemmerende factoren die respondenten uit de groep Nederlandse jongeren zijn deels praktisch van aard. Zo is het voor sommige respondenten lastig gebleken om technisch toegang tot de groeps-app van Stek-Oost te krijgen, dan wel doordat het al te laat was om nog bij groepjes (in de community app) aan te sluiten.

Ook blijkt uit de gesprekken dat het voor Nederlandse jongeren ook wel zoeken is hoe dit sociaal contact op gang te brengen. Sommige van de respondenten vertellen over hun aanvankelijke pogingen om zich actief in te zetten, zoals via taalcafé, door op te geven voor diverse activiteiten, maar dat dit in de praktijk toch lastig is gebleken. Desondanks kan het zijn dat Nederlandse bewoners wel degelijk nog gemotiveerd zijn om contacten met anderen aan te gaan en daar moeite voor willen doen, zoals blijkt uit het volgende citaat:

> *'Het is minder dan ik had gedacht maar ik heb er ook wel vrede mee. Soms denk ik: 'Je bent hier wel heen gegaan om gemengd te gaan wonen en je ook in te gaan zetten', maar in de realiteit is dat lastiger. Daarom wil ik ook het taalcafé weer oppakken. Ik vond dat wel leuk, ik vind poëzie heel leuk, dus ik had dat toen ook als thema gepakt toen heb ik het[het taalcafé] een keer georganiseerd. Maar dat is dan wel een ding ik moet weer contact zoeken om meer te organiseren en te voelen dat ik er ben, het is ook belangrijk.'* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

Een andere belemmering die door een van de respondenten genoemd is als mogelijke belemmering bij sociaal contact met medebewoners, is subtiele signalen die wijzen op spanningen tussen (sommige) mannelijke statushouders en vrouwelijke (Nederlandse) bewoners. Uit het volgende citaat blijkt hoe dit door een van de bewoners wordt ervaren:

> *'In de Nederlandse cultuur zie ik er super gay uit... Ik denk dat statushouders dat niet goed doorhebben en misschien denken: 'oh ze kleedt zich Nederlands.'… Met heel veel statushouders heb ik het gewoon goed…Maar ik ben bang op het moment dat ik diepgaand contact leg, dat het opgevat wordt alsof ik een avance maak. Dat is dan belemmerend voor mij.'* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

Sommige respondenten geven het soort activiteiten die worden georganiseerd binnen Stek-Oost als belemmering. Veel van de activiteiten zijn feestjes, soms ook thema gerelateerde feestjes waar ook alcohol gedronken wordt en waar soms ook ruzie voorkomt. Een van de respondenten verwoordt dit als volgt:

> *'Laatste tijd zijn er alleen veel activiteiten met drinken en feest, dat is niet echt iets voor mij dus ik ga niet meer zo vaak… Laatste keer was er ook weer ruzie vanwege de muziek op een feest. Ik ga toch met tegenzin naar dit soort feesten.'* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

Deze jongeren geven aan behoefte te hebben aan andersoortige activiteiten, zoals een bezoek aan een museum, en het taalcafé. Een van de respondenten vertelt waarom dit ook lastig bleek en waarom dit teleurstellend was:

> *'Per bewoner betalen we geld voor een potje voor activiteiten. Musea en Artis lijken mij bijvoorbeeld wel leuk. Ik wilde het wel organiseren, maar dat is dan weer te duur. Ik wil dan naar Artis met een klein groepje, maar dat kan dan niet omdat het duur is en niet iedereen mee kan. Terwijl er voor feesten wél budget is. De regel was dat dit niet gebruikt mocht worden voor alcohol, maar dat gebeurt nu wel elke keer.'* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

De dagelijkse bezigheden en andere activiteiten in de persoonlijke levens van een deel van de respondenten wordt ook als belemmerend ervaren om actief tijd te steken in de community van Stek-Oost. Door werk, school, privéactiviteiten hebben Nederlandse jongeren met wie wij spraken minder tijd. En het feit dat er ook (veel) activiteiten

overdag plaatsvinden (wanneer een deel van de bewoners naar school gaat of naar het werk is) maakt het voor een deel van de bewoners lastig om hieraan deel te nemen.

Een van de Nederlandse jongeren met wie we spraken ervaart geen belemmeringen in het contact leggen met anderen.

Wel geven de respondenten met wie wij spraken aan dat taal het contact wel bemoeilijkt, hoewel dat geen belemmering hoeft te zijn, zoals blijkt uit het volgende citaat:

> *'Het contact is toch anders, je praat anders met een statushouder dan met een Nederlandse jongere, vanwege de taal. Het contact met Nederlandse jongeren is bij mij persoonlijk sterker. Mijn meeste vrienden zijn ook Nederlands. Ik heb ook statushouders in mijn vriendengroep, waaronder mijn buurman en een meisje. Die ging ook mee naar Berlijn, maar vanwege de taal is het contact soms moeilijk.'* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

Sommige Nederlandse jongeren ervaren dat het lastiger is diepgaandere gesprekken met statushouders te voeren, vanwege de taal. Een van de respondenten vertelt hierover het volgende.

> *'Het is ook moeilijk om een band op te bouwen vanwege de taalbarrière. Met [naam van de statushouder]- kan ik bijvoorbeeld wel diepe gesprekken houden. Maar met de meeste zijn het gewoon oppervlakkige gesprekken. Zoals toen mijn vader was overleden, ik vertelde dat aan mijn Buddy. Zij wist niet wat overleden betekende, dus ik dacht toen: 'Laat maar'. Ik kan niet echt steun vinden bij de statushouders.'* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

Dynamiek tussen de bewoners

In de gesprekken met Nederlandse bewoners zijn we ook ingegaan op hoe het contact verloopt tussen bewoners.

Verschillende Nederlandse jongeren die wij spraken noemen seksuele spanningen die zich soms voordoen tussen statushouders en respondenten met een Nederlandse achtergrond. We beschreven hierboven al misverstand bij (een deel van de) statushouders ten aanzien van iemands seksuele geaardheid (iemand werd voor een heterovrouw aangezien, terwijl diegene dat niet is).

Ook vertellen sommige respondenten over enkele vervelende en deels ook zeer ingrijpende incidenten die hebben plaatsgevonden waarbij sprake is van het overschrijden van grenzen van (Nederlandse vrouwelijke) bewoners door (mannelijke) statushouders.

Een van de vrouwelijke respondenten met wie we spraken vertelt over de eigen ervaringen op dit vlak het volgende:

> *'In de derde week kwam ik om 7 uur 's ochtends terug van hardlopen, toen raakte ik aan de praat met een Eritrese jongen. Ik dacht dat hij gewoon wilde praten maar hij was dronken en probeerde mij toen te zoenen. Dat had ik dus niet verwacht dat dit kon gebeuren.'* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

Zij vertelt ook over een andere ervaring en de zorgen die zij maakt over hoe dit is opgepakt:

> *"Er was een andere jongen die mij dronken had gevoerd en aangerand. Toen heb ik dat niet zo benoemd, ik heb gezegd dat hij dingen heeft geprobeerd, dat hij me lastig heeft gevallen. Toen hebben ze hem aangesproken, en zijn ze verder met hem bezig geweest. In mijn ogen is het niet goed aangepakt, waardoor hij nu ook bij andere mensen dingen heeft gedaan. Aan mij hebben ze niet echt gevraagd hoe het met mij is."* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

Deze ervaringen hebben gevolgen gehad voor hoe zij zich verhoudt tot anderen, zo blijkt uit het volgende citaat:

> *'Ik was heel naïef, ik vertrouwde heel veel mensen. Maar dat is nu wel anders, ik vertrouw mannen minder snel vanwege mijn negatieve ervaringen.'* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

Sommige respondenten gaven in het groepsinterview ook vergelijkbare situaties te hebben meegemaakt met sommige mannelijke statushouders. Een van de vrouwelijke Nederlandse bewoners vertelt het volgende over wat zij heeft meegemaakt en wat ze ervan geleerd heeft:

> *'Ik heb wel wat dingen met mannelijke statushouders meegemaakt toen ik hun wilde helpen. Ik wilde bijvoorbeeld een jongen helpen met een belastingbrief en we hadden afgesproken in zijn kamer. Daar probeerde hij mij te zoenen. Ik heb dus geleerd dat ik niet één op één met jongens moet afspreken om hen te helpen. De voorlichting hielp hierbij.'* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

De Nederlandse jongeren met wie wij spraken hebben de indruk dat het contact tussen statushouders onderling sterk is. Een van de respondenten verklaart dit door de verschillen in dagbesteding en sociaal netwerk ten opzichte van de Nederlandse bewoners:

> *'Ik denk dat statushouders een sterke band onderling hebben, ze hebben ook weinig dagbesteding waardoor ze meer met elkaar opschieten. Ik zie ze vaker met elkaar voetballen. De Nederlandse jongeren hebben al een groot sociaal netwerk waardoor ze minder tijd hebben.'* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

Een van de respondenten vertelt dat ze weinig contact ervaart tussen statushouders van Eritrese en Syrische afkomst:

> *'De statushouders gaan vooral met elkaar om: Syriërs met Syriërs en Eritreeërs met Eritreeërs…. Ik heb zelf geen vriendschappen gezien tussen deze twee groepen [tussen Syrische en Eritrese statushouders], wel [zag ik dat er contact was] bij een taalcafé en zo.'* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

Ook erkent deze jongere de verklaring dat het spreken in de eigen taal soms ook gewoon praktischer is, zoals blijkt uit het volgende citaat:

> *'Eritrese mensen zijn vaak met grote groepen, dan denken mensen dat ze gesloten zijn maar dat komt door miscommunicatie, denk ik. Soms gaan ze [Eritrese bewoners] dan in hun eigen taal praten dan vatten mensen (andere bewoners) dat op als dat ze niet gewenst zijn, terwijl ze gewoon makkelijker in hun eigen taal spreken.' (Nederlandse bewoner Stek-Oost)*

Een van de respondenten spreekt de zorg uit dat er geroddeld wordt tussen statushouders met verschillende achtergronden. De taal speelt hierbij een belangrijke rol volgens deze jongere, doordat er aannames worden gedaan over elkaar.

Over de Nederlandse jongeren vertellen sommige respondenten dat aan het begin (bij de start van Stek-Oost) groepen zijn gevormd en dat het voor de jongeren die hierna zijn gekomen het moeilijk is om aansluiting te vinden bij deze groepen. Een van de respondenten vertelt het volgende over het tot uiting komen van deze groepsvorming bij feestjes:

> *'Je hebt hier een grote groep van Nederlandse mensen die feestjes organiseren. Ik heb van nieuwe Nederlandse mensen die hier wonen begrepen dat zij deze groep als gesloten ervaren. Je kan er niet bij horen. Er zit misschien één statushouder bij of zo, maar het zijn vooral [bepaalde] Nederlandse jongeren en [de groep is] gesloten. Het zou leuk zijn als ze wat meer open zijn.'* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

Een van de Nederlandse jongeren met wie wij spraken ervaart dat de statushouders onvoldoende begeleid worden en daardoor Nederlandse jongeren soms het gevoel

hebben overvraagd te worden. Vanwege dit gevoel trekken sommige Nederlandse jongeren zich terug omdat ze teveel druk ervaren.

Sommige respondenten hebben de indruk dat sommige Nederlandse jongeren hier alleen voor de woning zijn en geen bijdrage willen leveren aan de community. Een respondent zegt hierover het volgende:

> *'Voor mijn gevoel is er niet genoeg ondersteuning vanuit de gemeente en vanuit stadgenoot voor de statushouders…Sommigen mensen hier hebben het gevoel dat de hele persoonlijke begeleiding van de statushouder op hun [Nederlandse bewoners] wordt geschoven en dat ze daardoor iets hebben van: 'Ik trek me terug want ik heb hier geen zin in.' Anderen dachten wellicht: 'Het is lekker goedkoop wonen, en als ik er eenmaal zit dan ga ik niks doen'.'* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

Over het contact tussen Nederlandse jongeren en statushouders zijn alle respondenten het erover eens dat de taalbarrière belemmerend werkt. Echter valt het wel op dat de Nederlandse jongeren met wie wij spraken wel actief meedoen in Stek-Oost en met meerdere statushouders bevriend zijn. Een respondent gaf aan zelfs meer statushouders als vrienden te hebben dan Nederlandse jongeren.

Veel van het contact tussen bewoners verloopt via whatsapp, via groepsapps. Er wordt er samen gegeten, om hulp gevraagd bij elkaar, en worden activiteiten samen bezocht.

De mate waarin de contacten met medebewoners belangrijk zijn voor de respondenten is vergelijkbaar. Respondenten die we individueel spraken vertellen dat zede contacten binnen Stek-Oost als waardevolle contacten zien. Tegelijkertijd vinden de respondenten onder de Nederlandse jongeren met wie we spraken het ook wel moeilijk om diepgaande relaties aan te gaan met statushouders.

Behalve de taalbarrière spelen volgens hen van hen ook de diverse achtergronden en bijbehorende aannames over de verschillen tussen de statushouders en de Nederlandse jongeren een rol. Deze respondent ervaart onvoldoende ruimte om haar eigen problemen aan te kaarten, zoals blijkt uit het volgende citaat:

> *'Ik vind het vervelend om iedere keer geconfronteerd te worden met hun problemen en dat zij [bewoners uit de groep statushouders] denken dat ons leven hier perfect is. Zo zeggen ze (statushouders) bijvoorbeeld: 'Ja, jij hebt meer geld dan ik'. Terwijl zij meer geld krijgen dan wij.'* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

Contact met Buddy's

De meeste Nederlandse jongeren met wie wij spraken hebben geen goed contact met hun buddy. Een respondent geeft aan goed contact te hebben met de buddy. Dat dit in het begin wat aftasten was hoe het contact te initiëren blijkt uit het volgende citaat:

> *'Mijn buddy had ik een koelkastmagneetje gegeven, toen ze het ontving bedankte ze me heel droog. Ze vond het niet leuk of zo dacht ik. Ik voelde me toen wel beledigd. Toen had ik nog een kaart gestuurd met kerst. Ik had er nog niet gesproken, maar zag haar in de trein met de kaart die ik haar had gestuurd. Na een tijdje heb ik bij haar aangeklopt, en aangegeven dat ik haar buddy was in het Tingriya. Ik liet het door iemand vertalen op mijn telefoon en zo communiceerde ik met haar. Ze vroeg me heel lief binnen om thee te drinken en ik zag dat mijn magneet bij haar op de koelkast hangen. In het begin hielp ik haar iedere week met huiswerk en zo, nu minder.'* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

De meeste Nederlandse jongeren met wie wij spraken hebben minder goed contact met hun buddy's. Hier worden verschillende redenen voor gegeven. Dit komt volgens hen omdat hun buddy's zich wel redden en niet om hulp vragen. Ze hebben wel contact, maar dat is niet regelmatig, zoals een van de bewoners vertelt:

> *'Hij is een beetje op zichzelf, niet zozeer met de community. We koken wel eens samen of als er een kast in elkaar gezet moet worden dan doen we het wel. Hij*

> *werkt bij de Nieuw-markt en verkoopt daar fruit, en brengt af en toe wel eens langs'.* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

Een andere reden die in de gesprekken wordt genoemd is dat de statushouders vaker terugvallen op mensen uit hun eigen groep.

Ook de taalbarrière werd door de jongeren een belemmering is bij het contact tussen de Nederlandse jongere en hun buddy. Nederlandse jongeren geven aan dat ze graag in het begin meer ondersteuning hadden gehad van bijvoorbeeld VluchtelingenWerk om goed met elkaar kennis te maken De jongeren vertellen dat ze het gevoel hadden vooral aan hun lot te zijn overgelaten en zelfstandig kennis moesten maken met iemand zonder elkaar te kunnen begrijpen.

Een andere verklaring die de Nederlandse jongeren hiervoor geven is dat naarmate statushouders na verloop van tijd meer mensen leren, en bij vragen bij meer mensen terecht kunnen en zodoende minder zijn aangewezen op hun buddy.

Ervaring met Community-builders

De respondenten hebben wisselende ervaringen met en ideeën over de community-builders. Sommige respondenten hebben weinig contact met hun community-builder en zien de Community Builder als iemand die veel mensen kent en bij wie je terecht kunt als je iets wil organiseren. Een respondent zegt hierover het volgende:

> *'Hij [een Community Builder] heeft veel contact met statushouders, hij kent iedereen. Hij is diegene die je belt als je jezelf hebt opgesloten, dan kan hij de deur voor je openmaken met een klerenhanger. Het enige wat hij terug wil hiervoor is een kopje thee.'* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

De respondenten zijn op de hoogte dat de Community-builders budget hebben om activiteiten te organiseren. Zo zijn Nederlandse jongeren met wie wij spraken zelf betrokken geweest bij het organiseren van activiteiten, zoals een barbecue en een Halloween feest. Sommige respondenten vertellen dat het niet gelukt is om activiteiten te organiseren. Dit kwam ook doordat er wisselingen plaatsvonden onder de community-builders. Een van de Nederlandse jongeren vertelt over de ervaring met de community builder op de eigen gang, die minder actief is, volgens een respondent, dan andere community builders. De houding en de leeftijd van de Community Builders speelt volgens deze respondent daarbij een rol:

> *'Ik heb vaak tegen mijn community builder gezegd: 'zullen we wat doen met onze gang?' en dan reageert ze altijd met nee… Van andere mensen hoor ik dat ze op hun gang pannenkoekendagen hebben op de gang, en spelletjes spelen samen.'* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

Ook de mogelijkheden voor het nemen van eigen initiatief om de dynamiek in de gang te ondersteunen spelen een rol, zoals blijkt uit het volgende citaat:

> *'Ik had ook gevraagd of we een facebook groep konden beginnen in de gang, dat kon ook allemaal niet.'* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

Een van de respondenten vertelt het volgende over het belang van (een initiatiefrijke) community builder voor het bevorderen van contact tussen bewoners. Hij vertelt hierover het volgende:

> *'Een goede community builder per gang is heel handig. Dus echt iemand het initiatief neemt en dingen organiseert. Sommige community builders zijn dus wel actiever dan anderen.'* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

Een van de Nederlandse jongeren ziet de community builder als iemand bij wie je terecht kunt als je problemen ervaart. Echter, dit blijkt ook last als het gaat om het bespreek-

baar maken van geluidsoverlast, wanneer deze veroorzaakt wordt door de community-builder zelf.

Voor een van de respondenten, tot slot, heeft de community builder voor zichzelf (als Nederlandse jongere) geen toegevoegde waarde. Deze Nederlandse jongere vindt het belangrijker dat de community builder statushouders betrekt bij activiteiten, zo blijkt uit het volgende citaat:

> *'Ik heb niet veel contact met mijn community builder. Het contact is matig, ik verwacht er ook niet veel van. Voor mij is de rol van de community builder dat hij de statushouders betrekt bij activiteiten. Want ik merk dat bij veel activiteiten vooral Nederlandse jongeren op afkomen, statushouders valt het best mee. Voor mij heeft een community builder niet echt toegevoegde waarde, het zou wel fijn zijn als zij zich meer richten op het betrekken van de statushouders bij de activiteiten die hier plaatsvinden.'* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

Verder viel tijdens de observatie van het taalcafé en een voetbalwedstrijd op dat community-builders hier actief zijn als organisator of als deelnemer van activiteiten. Zo werd het taalcafé georganiseerd door de community builder, en was een van de community builders lid van het voetbalteam van het Stek-Oost elftal.

Deelname aan activiteiten

Zoals we eerder beschreven hebben de Nederlandse jongeren met verschillende activiteiten deelgenomen. De meeste Nederlandse jongeren met wie wij spraken voor dit onderzoek wel eens het taalcafé bezocht. Sommige respondenten voetballen met het Stek-Oost team, ook vertellen respondenten over een kookclubje, dat na een keer samen koken alweer was gestopt. Ook hebben meerdere respondenten meerdere keren zelf activiteiten georganiseerd, zoals een barbecue en het Halloween feest.

Een van de respondenten heeft door middel van een moodboard in haar kamer allerlei momenten samen met statushouders weergegeven. Deze respondent vertelt meerdere restaurants, cafés en feesten in de binnenstad samen met statushouders te hebben bezocht. Ze vertelt hierover het volgende:

> *'Iedere week ging ik naar taalcafé, en ook bij alle activiteiten probeerde ik er te zijn. We gingen ook naar het beeldmuseum met een groepje mensen, met mijn buurman naar de [naam locatie], met mijn buurvrouw en buurman naar [naam locatie]. En zo ontmoette ik mensen.'* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

Wel uiten de Nederlandse jongeren met wie we spraken ook enkele zorgen over deelname aan activiteiten. Zo maakt een van de respondenten zich zorgen over het feit dat in het algemeen de (gezamenlijke) activiteiten voornamelijk door Nederlandse jongeren worden bezocht en (te) weinig door statushouders. Volgens deze jongere is het belangrijk om statushouders apart te benaderen om hen mee te krijgen. Dit was ook de ervaring van deze respondent bij het organiseren van de barbecue.

> *'Toen ik het organiseerde heb ik bijvoorbeeld persoonlijk statushouders gevraagd om te komen, bij de barbecue was hierdoor ook 50% van de bezoekers ongeveer statushouder en 50% Nederlandse jongere, dat komt niet vaak voor… Hier kwamen ongeveer 120 mensen op af!'* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

Sommige Nederlandse jongeren geven aan dat zij behoefte hebben aan andere activiteiten (anders dan de huidige feestjes) en in kleiner verband. In het groepsgesprek werd ook geopperd om vaker activiteiten per gang te organiseren.

Tevredenheid over kwaliteit van de woning in de praktijk

De Nederlandse jongeren met wie we spraken geven aan dat ze ontevreden zijn met de grootte van de woning. Sommige respondenten merken op dat de woning in werke-

lijkheid kleiner was dan in de advertentie stond, dit is intussen – naar het schijnt – ook aangepast in latere advertenties. Een van de respondenten vertelt dat het in de praktijk wel meeviel als je de kamer goed wist in te richten.

Ook is er ontevredenheid over hoe het schoonmaken georganiseerd is. Sommige respondenten vinden dat de schoonmaak centraal zou moeten worden geregeld. Een van de respondenten uit de ontevredenheid over de woning en de voorzieningen als volgt:

> *'De douche, wasmachines, kleine ruimte in de kamer, de woning is niet perfect afgebouwd, er zijn veel gaten en dergelijke. Verder vind ik het bullshit dat ik de gang moet schoonmaken omdat ik toch servicekosten betaal, maar dat is dus voor andere dingen.'* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

Verschillende respondenten geven ook aan dat er te weinig wasmachines zijn. Hierdoor ontstaan soms ook irritaties bij de wasruimte wanneer mensen bijvoorbeeld ongevraagd andermans kleren uit de was halen.

Ook vertelt een van de respondenten over overlast van geuren uit andere woningen via de luchtinstallatie, over het gebrek aan isolatie (en daardoor de kou via de ramen) en het (gebrek aan) zonneschermen bij woningen die dat nodig hebben en andere gebreken (schimmel, gaten in de woning et cetera).

Ervaringen met community app (en andere communicatie middelen)

De Nederlandse jongeren met wie wij spraken hebben inmiddels allemaal toegang tot informatie via de community-app, hoewel dat in het begin voor sommige respondenten niet mogelijk was vanwege het besturingssysteem op hun telefoon.

Een respondent heeft de zorg geuit dat niet alle bewoners toegang hebben tot een smartphone, terwijl de community app dit wel veronderstelt en gebruikt wordt voor het delen van informatie over activiteiten en algemene informatie en praktische informatie rondom (het gebruik van) de wasmachines.

De community app, zorgt ervoor, zo vertellen respondenten tijdens het groepsgesprek, dat bewoners elkaar onderling snel kunnen bereiken. Aanvullend op de community-app vertellen de respondenten ook over de WhatsApp groepen die bestaan op het niveau van de gang.

Een van de Nederlandse jongeren gaf aan het jammer te vinden dat de community app verplicht was en dat ze bijvoorbeeld geen facebook-groep mocht aanmaken.

Gebruikmaking van voorzieningen in de buurt

De respondenten maken over het algemeen weinig gebruik van de faciliteiten in de buurt. Sommige respondenten geven aan wel eens te sporten, zoals in de sportschool of bij Spark University. Verder doen de respondenten hun boodschappen in de buurt en wandelen enkele respondenten wel eens in het park.

Over contacten met organisaties binnen Stek-Oost noemt een deel van de Nederlandse jongeren Dynamo. Sommige van hen hebben contact met Dynamo gehad via hun buddy. Andere respondenten hebben zelf contact met Dynamo gehad naar aanleiding van conflicten die ze hebben meegemaakt en een van hen vertelt zelf een training in soft skills te hebben gegeven op Stek-Oost.

Ervaringen met service-beheerders

Alle respondenten kennen de service-beheerders en weten hen te vinden. Over het contact met de servicebeheerders zijn de Nederlandse positief. Ze vinden het aardige mensen die er voor je zijn als je ze nodig hebt. Bijna alle respondenten vinden dat de service-beheerders gezien kunnen worden als huismeester, die je kunt benaderen als je

ergens mee zit met jouw woning in praktische zin, of als je last hebt van je buren kun je bij hen terecht.

Een respondent is kritisch over de servicebeheerders nadat zij persoonlijk een zeer heftige situatie had meegemaakt op Stek-Oost. Ze vertelt dat zij vindt dat de servicebeheerders niet goed met de situatie zijn omgegaan nadat zij ernstig was lastiggevallen door een medebewoner. Ze vertelt hierover het volgende:

> *'Ze [de servicebeheerders] zijn wel behulpzaam, maar bij dit soort dingen, daar zijn ze niet zo goed in. Ik vind het wel belangrijk dat ze zich aan de afspraken houden. Ik ervaar ze als huismeester, en je kunt ze vertellen als je iets vervelends vindt. Daar kunnen ze wel beter in worden, want ze zijn geen maatschappelijk werker of zo.'* (Nederlandse bewoner Stek-Oost)

Verbeterpunten

De verbeterpunten die respondenten noemen omvatten praktische zaken rondom de kwaliteit van wonen zoals eerder beschreven. Daarnaast waren er ook enkele verbeterpunten op het gebied van het ontstaan van een community en/of andere sociale interactie.

- Laagdrempelige contactmomenten organiseren, zoals door bijvoorbeeld elk half jaar een gang-evaluatie organiseren.
- Regelmatigere contactmomenten creëren, zoals kleinschaligere activiteiten met de gang doen
- Betere voorlichting, ook over interculturele communicatie. Een respondent geeft aan dat in de voorlichting vooraf meer mag worden verteld over de verschillende culturen in Stek-Oost en hoe dit verschilt met de normen en waarden in Nederland.
- Interculturele communicatie voor zowel Nederlandse jongeren als statushouders gericht op (wat gebruikelijk is) bij in de interactie tussen vrouwen en mannen.
- Bij het plaatsen van bewoners: richten op meer gelijke verhouding tussen aantal vrouwen en mannen die op Stek-Oost wonen. Volgens een respondent zijn er teveel mannen in het complex ten opzichte van vrouwen, dit moet gelijker verdeeld worden.
- Community-builders beter trainen in hun rol en beter inlichten bij incidenten.
- Buddy-schap aanpassen: voortaan twee Nederlandse jongeren buddy laten zijn voor één statushouder. Een respondent vertelde hierover dat dit de kans vergroot dat er echt contact ontstaat met je buddy. Wanneer een persoon bijvoorbeeld geen klik heeft met zijn buddy kan er altijd nog een derde persoon geraadpleegd worden. Ander mogelijk voordeel: hij dat met drie mensen komt makkelijker een gesprek op gang komt dan met twee.
- Buddy's niet random te koppelen, maar te zorgen voor enige vorm van matching. Hier waren echter wel vragen bij over hoe je dit goed kunt organiseren.
- Andere activiteiten organiseren, die voor dagbesteding zorgen én die eraan bijdragen dat statushouders op Stek-Oost meer/beter kunnen integreren in de Nederlandse samenleving.
- Evaluaties één keer per maand organiseren in plaats van om het half jaar. Verder werd aangegeven om dit soort activiteiten vaker in de avond te plannen, omdat mensen overdag moeten werken of naar school gaan.
- De klantenservice bij lekkages, aanpassingen in woning et cetera kan beter, bewoners moeten nu nog vaak te lang wachten als er vragen zijn of reparaties uitgevoerd moeten worden.

8 Ervaringen van bewoners Stek-Noord en Stek-Zuid

8.1 Inleiding

De ervaringen van de bewoners van Stek-Noord en Stek-Zuid zijn verzameld via een groepsgesprek met zeven bewoners, vier van Stek-Noord en drie van Stek-Zuid. Het gesprek vond plaats in de gezamenlijke huiskamer/keuken van Stek-Zuid. Vanuit Zuid deden er twee community builders (bewoners met speciale taken) aan mee en één bewoner die er als statushouder was komen wonen. Noord werd vertegenwoordigd door een community builder en drie 'gewone' bewoners, onder wie twee statushouders. Tijdens het gesprek dat twee uur duurde lieten de bewoners van Stek-Zuid ook hun pand en Studio zien. Het gesprek is, in overleg met de aanwezigen, grotendeels in het Engels gevoerd. Aangevuld met enige, beperkte, vertaling van het Nederlands naar het Engels en van het Arabisch naar Engels.

In Stek-Noord dat begin mei 2019 is geopend, wonen 34 mensen, verdeeld over twee voormalige schoolgebouwen. Stek-Zuid, waar vanaf begin mei 2019 de eerste bewoners zijn gaan wonen, kent 12 bewoners verdeeld over twee panden/trappenhuizen. In beide projecten is de helft van de bewoners statushouder, de helft Nederlandse starter op de woningmarkt (zie voor verdere informatie hoofdstuk 2).

8.2 Start van het wonen bij Stek

Via de vraag wat de verwachtingen waren voor mensen in de projecten kwamen wonen, komt het gesprek al snel op de grote hoeveelheid informatie die de statushouders in heel korte tijd te verstouwen kregen. Ze werden vanuit het AZC naar een buurthuis gebracht en zij kregen toen ook hun paspoorten en voorlichting over verzekeringen et cetera. Met name het ondertekenen van het huurcontract (met de bijbehorende informatie over de sociale kanten van het woonproject) ervoeren zij als onprettig :

> *'We moesten naar buurthuis en het contract werd uitgelegd. Wij nieuwkomers snapten niet veel van deze uitleg, maar we hebben echt een huis nodig. Er was wel vertaling, maar het ging allemaal heel snel. Sommigen van ons kwamen direct uit het AZC dus het was heel moeilijk om te begrijpen. Ik was op dat moment 1,5 jaar in Nederland en ik wilde graag een plek hebben om te wonen.'* (statushouder Stek-Zuid)

Anderen herkennen dat, zoals een Nederlandse bewoners omschrijft:

> *'Zelfs ik had moeite met het begrijpen van het contract.'* (Nederlandse bewoner Stek-Zuid)

> *'Ik had hetzelfde probleem. De mensen die ons de informatie gaven deden dit dus in één dag. Het was echt teveel informatie en ik wist niet meer wat er allemaal gebeurde. Voor ons is een contract niet een klein ding.'* (statushouder Stek-Noord)

Er moet meer transparantie komen in dit voorlichtings- en tekentraject vinden de statushouders, bijgevallen door de andere bewoners. Het is voor hen belangrijk dat dit in de toekomst beter wordt gedaan:

> *'Een contract tekenen is niet heel makkelijk om zomaar te doen als je niet weet wat er precies in staat. Daarom moeten ze ons meer tijd en ruimte geven om alles te begrijpen voordat we het contract moeten tekenen.'* (statushouder Stek-Zuid)

Ook de informatie over het karakter van het project, is niet of te weinig doorgekomen. De community builders van Zuid voelen zich ook enigszins op het verkeerde been gezet:

> *'Mijn verwachting was dat iedereen op de hoogte zou zijn over wat het project precies inhoudt en wat we hier gaan doen, maar dat was dus helemaal niet het geval. (…) Dit heeft ook een negatieve invloed op het project zelf want het kost allemaal tijd om echt te beginnen met het project omdat mensen niet op de hoogte zijn van het sociale aspect. Het maakt dus het hele proces van dit project langzamer.*

Niet veel aangezien we nu na zes maanden elkaar allemaal kennen. Maar ik denk dat dit veranderd moet worden.' (community builder Stek-Zuid)

De community builders van Noord waren juist wel op de hoogte van feit dat de statushouders nog niet veel van het woonproject zouden weten:

'Stadgenoot vertelde ons dat de statushouders niet veel zouden weten over het project, dus wij waren ervan op de hoogte en voorbereid… Ze vertelden ons dat we het zelf konden vertellen aan de statushouders, maar dat was op dezelfde dag als het contract tekenen. Ze hadden dus al zoveel informatie gekregen dus we besloten om dat maar niet te doen. Dus toen hebben we de statushouders gewoon ontmoet en hebben we ze individueel verteld over het project.' (community builder Stek-Noord)

Een bewoner benoemt het grote verschil in voorbereiding van de Nederlandse bewoners en de statushouders:

'Het is ook interessant om te zien dat de Nederlanders een heel selectieproces moesten aangaan voordat ze hier kwamen wonen. We moesten bijvoorbeeld een film kijken van een ander soortgelijk project en hoe dat daar ging. Dit vond ik een goed initiatief, maar het is dan wel een groot contrast met hoe de statushouders aan dit project begonnen.' (Nederlandse bewoner Stek-Noord)

Wat wel voor alle bewoners gelijk was dat de studio's zelf pas bekeken konden worden nadat het contract getekend was.

Tenslotte kostte het wennen aan elkaar de nodige tijd, benadrukken meerdere bewoners.

En ook het goed inrichten van de eigen studio vroeg aandacht en energie. De statushouders kregen verlichting en vloerbedekking vanuit de gemeente gefinancierd, maar sommigen maakten daar zelf andere keuzes in.

8.3 Contacten & activiteiten

Bewoners van de twee Stek projecten Noord en Zuid die we voor dit onderzoek spraken zijn over het algemeen positief over de onderlinge contacten en gezamenlijke activiteiten. Statushouders geven aan support te ervaren:

'… er wonen hele aardige mensen. Als ik een probleem heb, kan ik om hulp vragen. Ik kreeg laatst een brief van de gemeente en die was in het Nederlands en ik dacht dat ik problemen had. Dan ga ik naar [naam community builder] en klop ik op haar deur… Zij helpt mij altijd. Dat is heel fijn. De meeste mensen hebben hun land verlaten omdat daar problemen waren en ik heb alles achter moeten laten, mijn liefdesleven, werk en familie. Toen ik in Nederland kwam, had ik moeite hiermee. Maar toen ik in Stek Noord kwam werd het beter. De manier waarop mensen mij behandelen is heel humaan. Dat voel ik zo.' (statushouder Stek-Noord).

Anderen noemen in positieve zin de activiteiten in Stek-Noord die laagdrempelig zijn en goed bezocht worden, en die spontaan ontstaan zijn. Een voorbeeld dat daarbij genoemd is, is de regelmatig terugkerende kookworkshop bij Stek-Noord, waarin men leert over verschillende culturen door samen te koken. Die kookworkshop is georganiseerd door een Nederlandse bewoonster en een statushouder, en is dus niet het initiatief van de community builders, benadrukken de bewoners van Stek Noord die aan het groepsgesprek deelnemen.

Een statushouder die in Stek Zuid woont noemt het gezamenlijke uitstapje naar Zandvoort als een mooie ervaring. Een van de bewoners van Stek-Noord noemt het Halloween feest met gecombineerd de viering van de verjaardagen van acht bewoners als

voorbeeld van een wat grotere activiteit. Deze bewoner vindt het leuk om zijn creativiteit in te zetten voor het project. Een statushouder uit Stek Noord vertelt dat hij wat minder betrokken is omdat hij veel werkt, maar wel een keer een activiteit heeft mee-georganiseerd.

Stadgenoot heeft verschillende manieren bedacht om in contact te staan met de bewoners. Zo is er voor de Stek projecten een speciale app ontwikkeld. Stadgenoot zet er berichten op. De community builders kunnen dat ook. Bewoners van Stek Noord en Zuid zijn ontevreden over de community app.

> *'Er is een app voor ons ontwikkeld, maar dit werkt totaal niet. (…) Je kan geen persoonlijke berichten sturen naar mensen.'* (Nederlandse bewoner Stek-Zuid)

De bewoners ervaren dit als des te vervelender, omdat zij er maandelijks aan meebetalen als onderdeel van de servicekosten.

Als alternatief voor het versturen van berichten via de community app is in Stek-Noord een eigen whatsapp groep gemaakt, zoals blijkt uit het volgende citaat:

> *'Wij gebruikten het wel in het begin, maar omdat je geen persoonlijke berichten kan sturen, ga je al snel over naar whatsapp. Nu hebben we een eigen whatsapp groep gemaakt voor iedereen en dan nog aparte groepen voor bijvoorbeeld de kookworkshop.'* (Nederlandse bewoner Stek-Noord)

Ook kunnen mensen die een ander emailadres krijgen de app in eerste instantie niet meer gebruiken en verwijderen hem vaak gewoon van hun telefoon.

De community builders zetten wel berichten op de community app, maar zetten die ook meteen op whatsapp, om via dat kanaal verder reacties te kunnen ontvangen en vragen te kunnen beantwoorden. Over het algemeen wordt dus whatsapp ingezet en verder is het 'kloppen op de deur' een veel ingezet middel door de community builders.

Gevraagd naar positieve kanten van de app, ziet men wel enkele potentiele voordelen, als informatiekanaal:

> *'Het is wel handig voor informatie vanuit Stadgenoot. Nu kunnen zij ons informeren over wanneer er monteurs komen of als er andere informatie gegeven moet worden aan iedereen. In theorie is het dus heel handig maar in de praktijk werkt het dus niet. Mensen weten niet hoe ze het moeten gebruiken en waar het handig voor is.'* (community builder Stek- Zuid)

Ook kunnen de bewoners van Stek Noord en Zuid zich wel voorstellen dat de app in Stek-Oost, met 'zo'n grote groep bewoners (veel groter dan Stek Noord en Zuid) wel werkt.

8.4 Community builders en buddy systeem

De community builders in Stek-Noord en -Zuid zijn allemaal bewoners met een Nederlandse achtergrond. De bewoners, zo schatten respondenten in, dat alle bewoners van deze Stek-projecten weten wie de community builders bij de eigen Stek-locatie zijn.

Een Nederlandse bewoner ziet de meerwaarde van de community builders in het op gang brengen van activiteiten en contact:

> *'Voor de connecties in het begin, waardeer ik echt de community builders. Niemand kende elkaar natuurlijk en sommige mensen waren heel verlegen. Het was heel fijn dat er meteen dingen werden georganiseerd en langzamerhand gingen steeds meer mensen mee doen.'* (Nederlandse bewoner Stek-Noord)

De community builders geven zelf aan dat hun tijdsinzet varieert: soms zijn ze een hele dag in de week bezig voor het project, maar soms ook (een week of langer) helemaal niet.

Dat wil niet zeggen dat de rol van hen vanaf het begin helder was. De community builders van Zuid geven aan dat de bewoners in het begin nogal in verwarring waren over hun rol. De medebewoners waren bovendien druk met wennen en met praktische zaken zoals het inrichten van je studio.

> *'Wij waren juist in het begin heel enthousiast op ieders deur aan het kloppen om te praten, maar mensen hadden dit niet verwacht…. [pas] nu begint de tijd om echt leuke activiteiten te organiseren, want iedereen is nu wel gesetteld.'* (community builder Stek-Zuid)

Een statushouder uit Noord zegt:

> *'Het is leuk dat we veel activiteiten hebben en dat mensen op mijn deur kloppen om te kijken hoe het met me gaat. Het voelt goed en ik heb niet het gevoel dat ik gepusht word om mee te doen met dingen.'* (statushouder Stek-Noord)

De community builders in Noord zien dat mensen op verschillende manieren gebruik maken van de community builders. Ook heel actieve statushouders, met een grote vriendenkring en bekend in Amsterdam, kloppen toch nu en dan aan voor hulp.

Nier iedereen doet even actief mee met de activiteiten die de builders opzetten, vertelt een community builder van Stek-Noord:

> *'Sommige mensen [bedoeld wordt: statushouders] hebben meer tijd nodig om te wennen hier in Nederland dan anderen. Die mensen doen dan niet per se mee aan alle activiteiten, maar ze zijn altijd bereid om gewoon een kop koffie te drinken ofzo.'* (Nederlandse bewoner Stek-Noord)

Overigens geldt ook voor deel van de Nederlandse bewoners dat ze zich wat betreft sociaal contact met medebewoners meestal beperken tot een gezamenlijke kop koffie.

Bewoners van Stek Zuid die we voor dit onderzoek spraken merken op dat het enerzijds leuk is dat iedereen jong is, maar dat het ook wel wennen is, omdat het voor veel mensen de eerste keer is dat ze op zichzelf wonen. Een statushouder heeft dit zien gebeuren, maar ziet ook een ontwikkeling in de betrokkenheid:

> *'Mensen hebben gewoon tijd nodig om hier te wennen, maar zijn langzamerhand meer bereid om mee te doen met dingen.'* (statushouder Stek-Zuid)

Wat ook helpt voor onderlinge communicatie is dat de beheersing van het Nederlands snel verbetert bij veel statushouders, is de inschatting van een community builder.

De community builders zijn ermee bekend dat in veel andere projecten er minder community builders zijn in verhouding tot de overige bewoners:

> *'Een vriend van mij woont in Stek-Oost en hij is een community builder in zijn gang. Hij overziet zo'n 40 mensen in een gang maar hij kent wel alle namen. Hij heeft namelijk een papier in zijn kamer hangen met alle namen zodat hij die kan onthouden. Ik denk dat dat al aangeeft dat het misschien iets teveel mensen zijn voor een community builder.'* (community builder Stek-Zuid)

Over het buddy-systeem klinken positieve geluiden, wellicht ook omdat er daarnaast voldoende ander contact is. Mede door de vrij hoge mate van onderling contact binnen deze twee Stek-projecten, wordt het niet als een probleem gezien als bepaalde buddy contacten niet goed lopen, bijvoorbeeld omdat er geen 'klik' is, of omdat mensen weinig tijd hebben. Ook wordt verteld dat sommige statushouders zich al heel goed kunnen redden, en bijvoorbeeld aan het HBO of aan de universiteit studeren:

> *'Zij [sommige statushouders] hebben het dus niet echt nodig, maar als er echt wat is dan weten ze dat ze altijd bij hun buddy terecht kunnen. Anderen vragen echt om hulp bij hun buddies. Iedereen [Nederlandse bewoners] moet ongeveer een uur per week met zijn [of haar] buddy opschieten, maar dit is niet verplicht. Als de*

> *statushouder een vraag heeft, kan die bij zijn buddy terecht, maar natuurlijk ook bij anderen. Sommigen hebben hun eigen vrienden gevonden naar wie ze toegaan als er wat is.'* (community builder Stek-Noord)

8.5 Contacten met de buurt en instanties

De komst van het project in Noord, ging gepaard met het nodige tumult. Toen Stadgenoot de gebouwen van de gemeente kon overnemen en het gemengde woonproject aankondigde was er veel tegenstand in de buurt, onder andere met een handtekeninginzameling. Stadgenoot ging rond de tafel met de buurt en besloten werd tot de volgende afspraken: Een derde schoolgebouw werd niet omgebouwd tot studio's en bleef beschikbaar voor de buurt en de buurt mocht inspraak houden op de inrichting en het gebruik van de grote tuin. Sindsdien is er weinig gehoord uit de buurt, aldus een community builder van Noord:

> *'We hadden verwacht dat we een hoop klachten zouden krijgen, maar we hebben tot nu toe nog geen klacht ontvangen. We jagen de hangjongeren, daklozen en junks die in de tuin zaten juist weg. We hebben nauw contact met de wijkagenten, daar hebben we ook de privé nummers van zodat we ze kunnen bereiken als er iets aan de hand is.'* (community builder Stek-Noord)

Dezelfde respondent vervolgt:

> *'En we hebben een buurt barbecue gehouden en we hadden verwacht dat er wel veel buurtbewoners op af zouden komen omdat ze graag contact wilden. Uiteindelijk waren er maar vijf mensen [uit de buurt] van de 50 genodigden. Ze vonden het wel heel gezellig.'*

Stek Zuid staat midden in een oude levendige woonwijk (De Pijp). De komst van het project in de buurt is geruisloos verlopen. Het gebouw valt niet op en het is, aldus bewoners niet echt duidelijk van buiten te zien dat het een sociaal project is. Mensen die door het raam van de huiskamer keken uit nieuwsgierigheid kregen vaak uitleg. Er waren geen negatieve reacties, maar mensen waren ook niet heel geïnteresseerd.

Er is contact met de buurtcoach. Een kennismaking met/voor de buurt is nog niet georganiseerd, maar staat wel gepland, aldus een community builder:

> *'… vooral omdat het een lange tijd duurde voor veel mensen om echt te wennen aan het wonen hier. Nu is iedereen gewend dus we gaan het binnenkort doen. We willen iets met eten organiseren voor de buurt.'* (community builder Stek-Zuid)

Vanuit Stek-Noord en Zuid zijn er via de community builders goede contacten met veel organisaties zoals de klantmanagers van de gemeente, VluchtelingenWerk, Doras en Warm Welkom:

> *'We hebben dan het directe nummer van mensen die daar werken en die kunnen we bellen als er iets is. Twee weken geleden hadden we een diner georganiseerd met de klantmanagers [en de bewoners] en zij kwamen om uit te leggen wat zij allemaal doen. Dus we hebben de drempel lager gemaakt zodat iedereen hulp kan krijgen.'* (community builder Stek-Noord)

Een voordeel dat door bewoners werd ervaren van ook meer informeel contact met klantmanagers van de gemeente was dat de bewoners toen ook gelijk een aantal problemen aan hen konden voorleggen.

De collega-community builders van Stek-Zuid hebben een goede ervaring die ze graag willen delen met woningcorporaties en community builders van andere projecten in de stad: via iemand van de gemeente die werkt met vluchtelingen hebben ze een contactlijst gekregen met heel veel gegevens van allerlei sociale organisaties. Dat hielp hen als community builders erg om een goed beeld van de sociale kaart te krijgen en gemak-

kelijk mensen te kunnen benaderen, ten behoeve van de bewoners, de statushouders voorop.

8.6 Opbrengsten

De zeven bewoners van Stek-Noord en Stek-Zuid met wie wij voor dit onderzoek spraken zijn unaniem positief over het wonen in hun project: 'leuk' is een term die veel wordt gebruikt:

> *'Wat ik het leukste vind aan dit project dus ook aan Stek Noord en Oost is dat je snel een nieuwe groep vrienden maakt en je snel (nieuwe?) mensen leert kennen. Ook ontmoet je meer mensen die normaal gesproken niet naast je zouden wonen dus je leert meer over andere culturen en het maakt je meer open-minded. Dat vind ik erg leuk.'* (community builder Stek-Zuid).

> *'Ik vind het een hele fijne plek om te wonen.'* (statushouder Stek-Noord)

De ontmoeting met mensen uit andere culturen en met andere achtergronden wordt ook door bewoners die statushouder zijn genoemd. Het volgende citaat geeft inzicht in wat het wonen met mensen met andere culturen en achtergronden ook voor een van de statushouders heeft gebracht:

> *'Wat ik leuk vind is dat we allemaal uit een andere cultuur komen en we kunnen leren van andere mensen. Elke keer dat we problemen hebben, kunnen we dat oplossen. In [naam land van oorsprong] hadden we bijvoorbeeld geen homo's. ik had er nog nooit van gehoord en ik wist niet wat het was. Maar toen begon ik erover te leren en ik ben er oké mee. Die mensen zijn ook gewoon mensen. Om een goed persoon te zijn, moet je een goed hart hebben. Het voelt alsof we in een kleine wereld op zich leven waar er allerlei soorten mensen samenleven. Dat vind ik heel leuk.'* (statushouder Stek-Noord)

Een andere statushouder heeft eenzelfde soort gevoel en benadrukt bovendien het belang voor hem van veiligheid door mensen om zich heen hebben:

> *'Het is ook fijn voor mensen die uit andere landen komen dat je met mensen om je heen woont. Het geeft een gevoel van veiligheid en het zorgt ervoor dat je je minder eenzaam voelt. Het gevoel dat je oké bent en dat mensen dichtbij je zijn is heel fijn.'* (statushouder Stek-Noord)

Een Nederlandse bewoner geeft de combinatie van een eigen – ruime studio - en het burencontact als meerwaarde aan:

> *'Wat ik leuk aan het project vindt dat iedereen een eigen studio heeft dus dat je je eigen plek hebt, maar dat je nooit alleen bent. Op het moment dat je uit je deur stapt, zijn er altijd mensen die een kop koffie willen drinken of willen koken.'* (Nederlandse bewoner Stek-Noord)

Een statushouder ervaart met het wonen op Stek-Noord er een nieuwe familie bij te hebben gekregen:

> *'Elke maandag hebben we een kookworkshop en dan eten we altijd samen. Een keertje toen we dat deden, realiseerde ik me dat ik een nieuwe familie heb. We zijn allemaal totaal verschillend, maar de manier waarop ik behandeld ben door de Nederlanders, voelt alsof ik echt een familie heb. Het voelt alsof ik weer een thuis heb en ik krijg weer hoop voor de toekomst.'* (statushouder Stek-Noord)

Ook een Nederlandse bewoner van Noord benadrukt dat men gezamenlijk een thuisgevoel heeft gecreëerd:

> *'Wat ik in het begin heel leuk vond was dat het meteen voelde alsof we een soort eigen buurt [als Stek project] hebben ontwikkeld. Mensen groeten elkaar en maken praatjes. Dit heb ik eerder nooit meegemaakt. Ik vind het ook leuk dat mensen vaak*

> *met de activiteiten die georganiseerd worden meedoen, ook al is dit niet verplicht. Het voelt heel open.'* (Nederlandse bewoner Stek-Noord)

8.7 Verbeterpunten

Gevraagd naar verbeterpunten zijn vrijwel alleen praktische problemen en zaken in de communicatie met Stadgenoot naar voren gebracht. Eerder in het gesprek is ook de gang van zaken in het plaatsingsproces en in het bijzonder de voorlichting aan de statushouders over contract en over karakter van het project als aandachtspunt genoemd. Andere problemen zijn of worden afgaande op de deelnemende bewoners aan het groepsgesprek binnen de (ondersteunende structuur van de) woonprojecten opgelost.

Rond het onderlinge contact, de activiteiten en de ondersteuning van bewoners die dat nodig hebben is in ieder geval slechts één verbetersuggestie genoemd: het idee om net als in Stek-Oost af en toe een spreekuur op locatie voor statushouders te houden, voor mensen die vragen hebben rond opleiding of werk, omdat het contact met de klantmanager van de gemeente hier nog onvoldoende in zou voorzien.

Vanuit zowel Stek-Noord als Zuid worden 'praktische dingen' rondom (kwaliteit van de) woning genoemd. In Zuid speelde het probleem dat de verwarming (via een warmtepomp) het lange tijd niet heeft gedaan. De community builders waren de enigen die wisten waarom dat was en Stadgenoot heeft niet gecommuniceerd over het probleem naar de andere bewoners. De community builders waren er ongelukkig mee dat te moeten uitleggen, zien dat niet als hun taak en zouden graag zien dat Stadgenoot de bewoners over technische zaken goed zou inlichten, door middel van een brief bijvoorbeeld. Ook over de afhandeling van teruggave van geld over de maanden dat de verwarming niet werkte, is er de nodige onduidelijkheid blijven bestaan, aldus de bewoners met wie wij spraken. Een ander punt dat aangekaart wordt in het gesprek is de communicatie tussen Stadgenoot en het schoonmaakbedrijf dat gangen/trappen en gemeenschappelijke woonkamer zou moeten schoonmaken maar dat in de praktijk niet doet.

Bij Stek-Noord spelen soortgelijke problemen: een community builder geeft aan dat zij acht weken bezig was om te regelen dat een kapotte buitendeur gemaakt werd. De deur kon wel dicht, maar kon gemakkelijk geopend worden. Omdat Stadgenoot het niet een dringend probleem vond, maar de bewoners vanwege rondhangende mensen en problemen met insluipers wél is de community builder zelf achter de reparatie aangegaan. Ook in het geval van verkeerd aangesloten bedrading in een stoppenkast is de community builder zelf in actie gekomen:

> *'Ik heb het gevoel dat ik meer een conciërge ben dan een community builder en ik vind niet dat dit mijn taak zou moeten zijn.'* (community builder Stek-Noord)

Ook de community builders van Stek-Zuid zijn naar eigen zeggen te veel ingeschakeld door het bedrijf dat de verwarming moest maken: het bedrijf communiceerde met hen in plaats van met Stadgenoot, zodat zij eerder op de hoogte waren van de planning van de werkzaamheden dan Stadgenoot zelf. Ook vroeg dat bedrijf hen bijvoorbeeld 's ochtends vroeg om voor dezelfde dag sleutels van alle kamers te regelen.

> *'Ze [medewerkers van het reparatiebedrijf] zetten ons zo in de positie dat wij als community builders dat moeten doen.'* (community builder Stek-Zuid)

Veel liever hadden de community builders van Stek-Zuid gezien dat de communicatie rechtstreeks vanuit Stadgenoot naar alle bewoners was verlopen, zoals blijkt uit het volgende citaat:

> *'Ze moeten gewoon een brief naar iedereen sturen om het probleem uit te leggen zodat het allemaal duidelijk is.'* (community builder Stek-Zuid)

De community builders die aanwezig zijn bij het groepsgesprek, wijzen op de communicatieproblemen tussen verschillende betrokkenen en afdelingen van Stadgenoot. Dit is volgens hen een van de problemen, die ertoe leidt dat de communicatie van Stadgenoot niet altijd goed bij de bewoners aankomt.

Daarnaast moet, aldus de community builders, er duidelijker gekozen worden in de communicatievormen, afhankelijk van het soort informatie en meer communiceren naar alle bewoners:

> *'Ze moeten een onderscheid maken tussen wat ze in de groep willen bespreken en wat op een individueel niveau. Ze moeten praktische zaken individueel bespreken met mensen en communiceren in de groep als het gaat om sociale dingen. Zodat wij hier alleen zijn voor de groep en als je praktische informatie geeft, doe het dan niet via ons maar stuur een brief.'* (community builder Stek-Zuid)

Bij Stek-Noord bestaan, aldus de respondenten, zorgen om de veiligheid, vooral omdat hun tuin veel gebruikt wordt door hangjongeren en daklozen (al voor het woonproject startte), er fietsen worden gestolen en er insluipers zijn geweest. Een bewoner (statushouder) vertelt over hoe dit zelfs tot gevolg heeft dat er insluipers zijn tot in de woningen zelf:

> *'Ik kwam een keer thuis en toen stond er een dronken man in mijn studio en ik was alleen thuis op dat moment. Hij is ook bij andere mensen in hun studio geweest. Ook zijn er planten en tafels uit de tuin gestolen door mensen. Soms ligt er ook mensenpoep in de tuin. Dus de veiligheid is niet heel hoog. We hebben al vroeg in het begin hierover geklaagd, maar Stadgenoot wil perse dat het hek open blijft.'* (statushouder Stek-Noord)

Er komt camerabewaking en het hek wordt verhoogd, maar de bewoners van Stek-Noord die wij hierover spraken geven aan dat bewoners willen dat het hek op slot gaat. [Inmiddels is dat gebeurd.]

Afbeelding h. Stek-Noord opening



9 Conclusies vanuit perspectief bewoners Stek-projecten

Doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de ervaringen van bewoners en betrokken medewerkers van Stadgenoot en enkele andere organisaties met het gemengd wonen concept van drie Stek-projecten. Ook heeft dit onderzoek tot doel te onderzoeken welke lessen getrokken kunnen worden ten aanzien van de opzet en sociale infrastructuur voor de Stek-projecten en andere toekomstige gemengd-wonen projecten van Stadgenoot. De vooraf opgestelde hoofdvragen luidden als volgt.

1. Wat zijn volgens de betrokkenen van Stadgenoot de (sociale en integratie) doelen van de drie Stekprojecten?
2. In hoeverre worden deze (sociale en integratie) doelen (volgens bewoners en betrokkenen van Stadgenoot) gehaald, dan wel: is er perspectief dat deze doelen gehaald worden?
3. Hoe hebben bewoners en betrokken professionals de opzet en de uitvoering van de opzet van het gemengd-wonen project ervaren?
4. Tot slot: welke lessen kunnen er worden getrokken uit de drie gemengde woonprojecten voor andere (mogelijk toekomstige) gemengd-wonen projecten?

In dit hoofdstuk blikken we terug op de uitkomsten van het onderzoek op basis van de onderzoeksvragen 2 t/m 4. We formuleren de conclusies steeds eerst vanuit het perspectief van de bewoners van Stek-Oost, gevolgd door het perspectief van de bewoners van Stek-Noord en -Zuid.

Hoofdvraag 2: in hoeverre worden volgens de bewoners de (sociale en integratie) doelen gehaald, dan wel: is er perspectief dat deze doelen gehaald worden?

Bewoners van Stek-Oost met wie wij spraken (statushouders en Nederlandse jongeren) zijn in principe positief over het concept van gemengd wonen waarbij mensen met verschillende achtergronden en culturen samenleven.

Niet alleen voor statushouders biedt dit mogelijkheden om in contact te zijn met mensen met een andere achtergrond, namelijk met Nederlanders en met statushouders met een andere (culturele) achtergrond. Het gemengd-wonen biedt ook voor Nederlandse jongeren, aldus een van de respondenten, kansen om nieuwe mensen te leren kennen ('waarmee je anders nooit zou praten') en een beschermde omgeving die ook begeleiding biedt als je ergens mee zit.

Alle bewoners van Stek-Zuid en Stek-Noord die betrokken zijn in dit onderzoek staan positief tegenover het idee van gemengd wonen.

Behoefte aan sociaal contact en totstandkoming ervan

De behoefte bij bewoners aan sociaal contact met medebewoners op Stek-Oost varieert, zo blijkt. Voor de ene statushouder of Nederlandse jongere is het voldoende om een kort praatje met iemand te maken op de gang, de ander (zoals een van de statushouders aangeeft) vindt het juist leuk om ook met Nederlanders om te gaan, om zo te leren over hoe Nederlanders denken.

Bewoners uit de verschillende groepen (statushouders en Nederlandse jongeren) vertellen dat zij andere bewoners hebben leren kennen tijdens de start van het project, (tijdens het verhuizen) en daarna in het dagelijks leven tijdens toevallige ontmoetingen (in de hal, op de gang, bij het roken bij de voordeur, in de woonkamer). Ook vertellen bewoners dat ze anderen hebben ontmoet tijdens activiteiten voor bewoners van Stek-Oost, zoals tijdens feestjes, het taalcafé en tijdens sportactiviteiten (zoals via de kickboks-lessen van Dynamo en via het voetbalelftal). Het contact met medebewoners beperkt zich dus niet tot contact met de bewoners van de eigen gang.

Ook in Stek-Zuid en -Noord varieert de behoefte aan contact. Voor veel bewoners was het eerst wennen, ook rond het wel of niet aangaan en de mate van contact. Wel geven de bewoners aan dat iedereen eigenlijk elkaar wel een beetje kent en dat vrijwel iedereen

wel contact heeft, al was het maar in de vorm van een kop koffie drinken. De community builders hebben bij het op gang brengen van het contact een essentiële rol gespeeld.

Sociaal contact met medebewoners

Het samen wonen met mensen met andere achtergronden heeft in de ervaring van sommige statushouders met wie wij spraken goed uitgepakt ('mensen zijn hier heel sociaal'), andere statushouders zijn kritischer ('het project is ontwikkeld om mensen met verschillende achtergronden te mixen maar ik zie dat niet gebeuren').

De meeste Nederlandse jongeren met wie wij spraken geven aan contact te hebben met zowel Nederlandse bewoners als met statushouders. Zo wordt er samen gegeten, om hulp gevraagd bij elkaar en wordt meegedaan aan activiteiten op Stek-Oost. Echter, het contact met statushouders via met hun buddy is in de praktijk stukken minder dan de Nederlandse jongeren vooraf hadden verwacht, hierover later meer.

Veel van de Eritrese bewoners met wie wij spraken echter, hebben niet of nauwelijks contact met bewoners van buiten de eigen groep. Het beeld van Eritrese bewoners die vooral contacten hebben binnen de eigen groep wordt ook bevestigd niet-Eritrese statushouders met wie wij spraken. Sommige Nederlandse bewoners slagen hier wel in, om goede contacten te leggen met Eritrese statushouders, zo blijkt uit de gesprekken. Zo wordt het voorbeeld gegeven van een Nederlandse jongere die veel optrekt met Eritrese bewoners en helpt hen en vormt hiermee een voorbeeld voor anderen.

Opvallend is dat Eritrese respondenten en een enkele niet-Eritrese statushouder onderscheid maken naar contact met 'witte' Nederlanders (ofwel Nederlanders zonder migratieachtergrond) en Nederlanders met een migratieachtergrond. Eritrese bewoners zien de meerwaarde van Nederlanders met een migratieachtergrond dat zij een culturele vertaalslag richting de (gesloten) Eritrese cultuur kunnen maken.

Sommige (niet-Eritrese) statushouders hebben ook minder goede ervaringen in het contact (leggen) met medebewoners, zoals op momenten waarop het contact laagdrempelig zou moeten zijn (zoals bij het begroeten bij de ingang). Door sommige statushouders wordt op deze momenten een grote afstand ervaren (tussen Nederlandse jongeren en statushouders) of hebben het gevoel zich moeten te verhouden ten opzichte van vooroordelen in het eerste contact die bij Nederlanders bestaan over Syriërs.

Een van de Eritrese bewoners die wij spraken wijst op niet soepel lopend contact tussen Eritreeërs en statushouders met een Arabische achtergrond.

In de gesprekken met Nederlandse jongeren komen verschillende zorgen over het sociaal contact tussen bewoners op Stek-Oost naar voren. Deze variëren van de signalering dat er vooral sterk contact is tussen statushouders onderling, tot dat er vooral sterk sociaal contact is tussen groepen statushouders (dus tussen Eritrese bewoners onderling en Syrische bewoners onderling). Hierbij speelt volgens deze bewoners mogelijk de taalbarrière een rol en ook het feit dat er in het begin van Stek-Oost al groepjes zijn gevormd.

Meerdere Nederlandse bewoners met wie we spraken zijn zelf (mogelijk meer dan de gemiddelde Nederlandse bewoner) wel actief in contact met andere (niet Nederlandse) medebewoners en zij vertellen ook over vriendschappen met statushouders. Andere Nederlandse jongeren vinden het wel moelijker om diepgaande relaties aan te gaan met statushouders, deels door de taalbarrière.

Tegelijkertijd noemen de Nederlandse jongeren de zorg dat er ook Nederlandse jongeren zijn die op Stek-Oost wonen die niet sterk gemotiveerd zijn om een bijdrage te leveren aan de community, maar dat zij vooral af zijn gekomen op de (beschikbare) woning.

De onderlinge contacten worden als positief ervaren door bewoners van Stek-Noord en -Zuid met wie wij spraken. Nederlandse bewoners benadrukken de combinatie van een mooie eigen plek hebben en toch nooit alleen te zijn. Ook het wonen naast mensen

waar je normaal gesproken niet naast zou wonen wordt gewaardeerd. Statushouders benadrukken de vriendelijkheid en hulpvaardigheid van de medebewoners. Ook wordt genoemd dat het samenwonen met bekenden een veilig gevoel geeft en het helpt om je minder eenzaam te voelen.

Belemmeringen bij sociaal contact

Het gebrek aan tijd noemen verschillende Eritrese geïnterviewden als belemmering voor contact met ander bewoners. Daarnaast wordt ook het gebrek aan eigen initiatief genoemd door Eritrese respondenten, of het feit dat bewoners al een eigen netwerk hebben. Een deel van de verklaring van (gebrek aan) sociaal contact binnen Stek-Oost ligt volgens Eritrese bewoners die wij spraken in het drukke leven van de Nederlandse jongeren en dat van henzelf (verplichtingen voor school en werk).

Ook noemen enkele respondenten taal- en culturele barrières als belemmering. Het cultuurverschil noemen verschillende Eritrese respondenten als belemmering in het contact met 'witte' Nederlanders. Bijvoorbeeld dat je hier in Nederland initiatief moet nemen en je niet te veel van de ander moet verwachten. Die wederkerigheid (namelijk dat medebewoners ook open staan voor de Eritrese cultuur) is ook belangrijk, zo wordt opgemerkt. Mogelijk heeft ook een ernstig incident tussen een Eritrese bewoner en een Nederlandse bewoner tot terughoudendheid bij Nederlandse bewoners geleid, aldus een van de respondenten.

Uit de gesprekken met niet-Eritrese statushouders komt ook naar voren dat het wel eens als lastig wordt ervaren om contacten te leggen als (bijvoorbeeld in de keuken) al sprake is van groepjes. Naast de taalbarrière wordt ook als verklaring genoemd dat de Eritrese bewoners een relatief grote groep (statushouders) vormen.

De Nederlandse jongeren vertellen over onder andere de praktische belemmeringen (technisch toegang krijgen tot de community app) en dat zij zoeken en hebben gezocht naar manieren om contacten te leggen met medebewoners (met een vluchtelingenachtergrond). Ook noemen zij het gebrek aan (financiële) mogelijkheden voor andere gezamenlijke activiteiten (zoals museumbezoek) als belemmering en de (op dit moment) te grote focus op feestjes met alcohol. Ook vertellen de Nederlandse jongeren dat tijdgebrek bij henzelf, het moment dat activiteiten georganiseerd worden (overdag) en dat soms ook de taalbarrière belemmeringen vormen bij het gaangaan van (diepgaander) contact met medebewoners.

Een zorg tot slot, die ook (door een van de Nederlandse jongeren) geuit is, is dat sommige Nederlandse jongeren zich terugtrekken (van het bijdragen aan de community) doordat zij het gevoel hebben dat de Nederlandse jongeren overvraagd worden. Onderliggende reden is volgens deze respondent dat in hun ervaring statushouders onvoldoende begeleid worden en de druk die op hen komt te liggen te groot is.

Onder bewoners van de andere Stek-projecten (Stek-Noord en Stek-Zuid) worden beduidend minder belemmeringen tot contact genoemd. De taalbeheersing is de belangrijkste. Ook het feit dat statushouders moeten wennen, veel tijd kwijt zijn aan het regelen van praktische zaken en de nodige zorgen over hun toekomst en die van familie/vrienden et cetera, zijn genoemd. Nederlandse bewoners geven aan soms te druk te zijn.

Deelname aan activiteiten

Eritrese bewoners met wie wij spraken nemen naar eigen zeggen over het algemeen weinig deel aan gemeenschappelijke activiteiten. Tegelijkertijd hebben zij op momenten wel meegedaan aan activiteiten, zo vertellen zij, aan een gemeenschappelijke barbecue en een volleybal activiteit en een gezamenlijk diner op Stek-Oost. Het contact beperkt zich echter meer tot oppervlakkig (eerste) contact, zo vertellen verschillende Eritrese bewoners.

De niet-Eritrese statushouders met wie wij spraken verschillen in behoefte om deel te nemen aan activiteiten. Sommige respondenten vinden het leuk om aan activiteiten mee te doen (zoals het Halloween feest) en zouden willen dat er meer van zijn (zoals deze feesten). Anderen proberen als het kan om mee te doen aan activiteiten, omdat het leuk is om mensen te ontmoeten.

Sommige niet-Eritrese statushouders vertellen dat zij wel behoefte hebben om meer activiteiten met anderen te doen of zelf te organiseren, maar dat de motivatie hiervoor in de praktijk, door drukte of door misverstanden bij het organiseren van een activiteit, af is genomen. Andere respondenten uit deze groep vertellen meer behoefte te hebben aan één-op-één contact maar het blijkt voor hen lastig om mensen met vergelijkbare interesses (die er vermoedelijk wel zijn) binnen Stek-Oost te vinden.

De Nederlandse jongeren met wie wij spraken, tot slot, hebben aan verschillende activiteiten op Stek-Oost deelgenomen of zelf georganiseerd (zoals een barbecue en het Halloween feest). Een van hen vertelt dat regelmatig deel te nemen aan het taalcafé en aan andere activiteiten, zoals museumbezoek en (uitgaans)gelegenheden in de stad met medebewoners van Stek-Oost de respondent in staat heeft gesteld om anderen te ontmoeten. Sommige activiteiten zijn echter alweer gauw gestopt (zoals een kookclubje), zo blijkt.

Een van de Nederlandse jongeren merkt op dat verhoudingsgewijs relatief veel Nederlandse bewoners aan de activiteiten deelnemen en dat het goed zou zijn om een manier te vinden om statushouders actiever bij activiteiten te betrekken. Ook geeft een van de Nederlandse respondenten aan behoefte te hebben aan andere activiteiten (dan feesten) en activiteiten in kleiner verband, zoals bijvoorbeeld activiteiten voor en door bewoners van een gang.

De deelname aan activiteiten in Stek-Zuid en -Noord kan nog verder groeien, is de verwachting. De community builders van Zuid hebben eerst wat gas teruggenomen in het enthousiasmeren van mensen voor activiteiten, maar hebben eind 2019 een uitgebreid activiteitenplan opgesteld. Aan laagdrempelige activiteiten zoals gezamenlijke maaltijden doen relatief veel, maar uiteraard niet alle, bewoners mee. De spontaan door enkele bewoners georganiseerde kookworkshops in Noord zijn hier een voorbeeld van.

Hoofdvraag 3: hoe hebben bewoners de opzet en de uitvoering van de opzet van het gemengd-wonen project ervaren?

Selectieproces en informatie vooraf

Statushouders hadden geen keus bij het accepteren van een woning op Stek-Oost. Sommige statushouders waren zich ervan bewust en vonden de woning vooraf te klein; sommige statushouders hadden wel het idee dat zij een keuze hadden en leek dit een goede optie.

De informatie voorziening vooraf over het gemengd-wonen concept van Stek-Oost aan de statushouders is wisselend. De informatie die statushouders vooraf hebben ontvangen varieert van informatie per brief tot een informatiebijeenkomst op het wooncomplex aan de Wenckebachweg. Sommige respondenten geven aan vooral over de huisregels geïnformeerd te zijn, anderen hebben wel ook informatie over het (concept van) gemengd wonen ontvangen. De informatie voorziening aan bewoners die vanuit het AZC kwamen was beperkter en richtte zich op locatie en het feit dat Stek-Oost een studentencomplex zou zijn. Respondenten die voorheen op de Wenckebachweg woonden, lijken vooraf iets beter geïnformeerd te zijn (zoals door middel van een informatiebijeenkomst), zo blijkt uit de gesprekken die wij met statushouders die op Stek-Oost wonen voerden.

De informatiebijeenkomsten zijn apart voor Nederlandse bewoners en voor statushouders georganiseerd. Zo vertellen de Nederlandse bewoners over de informatie- c.q. selectieavond en zijn zij positief over de documentaire die werd getoond. Voor sommige

jongeren ging het proces sneller dan verwacht, toen bleek dat ze al door de selectie heen waren, terwijl sommigen zelf nog in de oriëntatiefase waren. Wel vonden Nederlandse jongeren het prettig dat community builders en servicebeheerders bij de bijeenkomst aanwezig waren om vragen te beantwoorden en was het vooraf helder om één uur per week te besteden aan de community en om informatie te ontvangen over het buddysysteem.

Bij de start was ook voor de statushouders die in Noord en Zuid kwamen te wonen niet duidelijk wat het speciale karakter (het 'sociale aspect') van het project was. Het kostte tijd om dit duidelijk te maken. Community builders geven aan dat dit niet positief uit heeft gepakt op de start van het woonproject.

Ook het zakelijke proces van informatieverstrekking over de woning en tekenen van het wooncontract is als zeer onprettig en stressvol ervaren door de statushouders die wij spraken. De informatie was niet begrijpelijk en men wist niet waarvoor men tekende bij het tekenen van het contract.

Tevredenheid met de woning en voorzieningen

De Nederlandse jongeren met wie wij spraken geven aan tevreden te zijn met de gemeenschappelijke faciliteiten in het gebouw, zoals de woonkamer, sport- en andere activiteiten, de gezamenlijke tuin en de community app als behulpzaam ervaren bij het leggen van contacten met medebewoners.

Uit de gesprekken met een deel van de statushouders (die van niet-Eritrese afkomst) blijkt dat zij vooraf ontevreden waren met de grootte van de woning. De meesten van hen zijn, nu zij er wonen, nog steeds niet tevreden hierover. Ook noemen statushouders uit deze groep technische problemen met de woning, het (onvoldoende) schoonhouden van de gang, aanwezigheid van muizen (en de stress die dat opleverde) en (geluids) overlast in de huiskamer en op de gang. Ook Eritrese statushouders met wie wij spraken noemen technische problemen met de woning, de koelkast die het niet goed deed en noemen de muizenoverlast.

De bewoners van Stek-Zuid en Stek-Noord met wie wij spraken zijn tevreden met de grootte van de studio's en met de kwaliteit van de gemeenschappelijke voorzieningen (woonkamer(s)/keuken(s) woningen. Er zijn wel praktische problemen ervaren rond het niet functioneren van zaken en over de communicatie daarover met en binnen Stadgenoot. Het betreft zaken als het niet functioneren van de verwarming, een kapotte buitendeur en functioneren schoonmaakbedrijf.

Ervaringen met buddy-systeem

Het buddy-systeem pakt voor veel bewoners anders uit dan ofwel verwacht dan wel vooraf de bedoeling was. Over het algemeen zien buddy's elkaar een stuk minder dan vooraf in de aanpak van Stadgenoot de bedoeling was.

In de praktijk hebben Eritrese respondenten beperkt contact met hun buddy's. Als ze contact hebben gaat het over hulpvragen (zoals het lezen van een brief) of andere praktische zaken (zoals het schoonmaken van de gang). Respondenten verklaren dit onder andere door gebrek aan tijd (bij de buddy) en aan tijd (maar wat ook gebrek aan initiatief blijkt te zijn bij de Eritrese bewoners), maar ook culturele en taalbarrière spelen hierbij een rol, aldus de Eritrese bewoners In de ervaring van een van de bewoners heeft het hebben van een buddy met een Eritrese achtergrond een meerwaarde, maar dit is een uitzondering op Stek-Oost.

Onder niet-Eritrese statushouders is een wisselender beeld van de ervaringen met het buddy-schap. Het contact met de buddy varieert van samen de gang schoonmaken en een paar keer per maand een praatje maken, tot regelmatig (en intensiever) contact met de buddy, waarbij de statushouder en de buddy dingen samen doen, zoals samen koffie

drinken, samen eten of naar de bioscoop. Wel speelt in de praktijk in de ervaring van deze respondenten de taalbarrière een rol of het gebrek aan tijd van de buddy.

De meeste Nederlandse jongeren die we voor dit onderzoek spraken vertellen dat ze geen goed contact hebben met hun buddy. Slechts een respondent geeft aan wel goed contact te hebben met diens buddy. Als verklaring die Nederlandse jongeren hiervoor geven is dat hun buddy's zich wel redden en niet om hulp vragen en dat zij zien dat statushouders vaker terugvallen op mensen uit de eigen groep. Ook hier wordt de taalbarrière als belemmering genoemd. De taalbarrière speelt ook een rol bij het aangaan van meer diepgaandere gesprekken in die situaties waar de Nederlandse jongere wel contact heeft met de buddy. Ook schatten Nederlandse bewoners in dat belang van goed contact met een buddy afneemt, naarmate statushouders na verloop van tijd meer mensen leren kennen waardoor ze bij vragen minder op hun buddy zijn aangewezen.

Wat helpt bij goed contact met de buddy is gezamenlijke interesses die statushouder en buddy met elkaar gemeen hebben. Ook de persoonlijkheid (c.q. persoonlijke inzet om er iets van te willen maken) van de buddy speelt een rol bij het tot een succes maken van het buddy-schap.

De ervaringen met het buddy-systeem in Zuid en Noord zijn positiever dan in Stek-Oost. De bewoners met wie wij spraken zeiden dat statushouders binnen hun projecten meestal goed bij hun buddy's terecht konden voor hulp, als dat nodig was. Sociaal contact lijkt er vaak breder in de groep te zijn. Juist omdat er naast het buddy-contact veel ander onderling contact is wordt het niet als een probleem ervaren als bepaalde buddy-contacten niet goed lopen omdat er geen 'klik' is of mensen weinig tijd hebben.

Ervaringen met de inzet van community builders

De ervaringen met community builders binnen Stek-Oost lopen behoorlijk uiteen, van onbekendheid met de community builder tot iemand die een belangrijke rol speelt in iemands leven.

Zo zijn de Eritrese bewoners met wie wij spraken over het algemeen onbekend met de functiebenaming community builder. Sommigen hebben ervaren dat sommige community builders erg actief zijn met het organiseren van activiteiten, terwijl anderen aangeven dat ze vrijwel geen contact hebben met community builders.

Sommige niet-Eritrese statushouders kennen de community builder op hun gang wel, maar hebben weinig contact met de community builder. Andere statushouders uit deze groep daarentegen hebben wel goed contact met hun community builder en vertellen over de (community) activiteiten die de community builder georganiseerd heeft. Ook komt het voor dat een bewoner uit deze groep onbekend is met de functie van community builder, en niet weet wie deze persoon op de eigen gang is.

Voor sommige statushouders speelt de community builder een belangrijke rol in het leven van de statushouder. Dit doen zij door bijvoorbeeld hen te ondersteunen bij het leren van de Nederlandse taal, en door te helpen bij het kiezen van een opleiding. In deze gevallen nam de community builder de rol over van de buddy, en was deze wellicht zelfs groter dan door Stadgenoot oorspronkelijk voorzien.

Ook Nederlandse jongeren hebben zeer wisselende ervaringen met community builders. Enerzijds wordt de community builder gezien als iemand die veel mensen kent en met wie je contact kan opnemen bij praktische problemen. Ook kan de community builder (community) activiteiten organiseren en heeft daar budget voor. In de praktijk is niet elke community builder is even actief. Op sommige gangen komt een levendige gang-community op gang (met pannekoekendagen, samen spelletjes spelen).

In de ervaring van een van de respondenten wordt dit soort initiatieven op de eigen gang juist door de community builder afgehouden.

Sommige Nederlandse jongeren zien dat zijzelf ook baat hebben bij de rol van de community builder, bijvoorbeeld als iemand bij wie je terecht kunt als je iets wilt organiseren of als je problemen ervaart. Anderen hebben hier minder behoefte aan en zien vooral een rol weggelegd voor de community builder om vooral de statushouders (meer) te betrekken bij activiteiten, omdat vooral Nederlandse jongeren afkomen op de activiteiten in de ervaring van deze respondent.

Daarnaast blijkt uit observaties die voor dit onderzoek gedaan zijn dat community builders, afhankelijk van persoonlijke interesses, zelf ook actief betrokken bij activiteiten (zoals als lid van het voetbal team, en als organisator van het taalcafé).

In Stek-Zuid en Stek-Noord is over het algemeen duidelijk wie de Community Builders zijn. Het duurde wel enige tijd voordat voor iedereen hun rol helder was. Community Builders van Zuid geven aan dat ze in het begin iets te enthousiast waren in het benaderen van de statushouders voor een praatje of activiteiten. De statushouders moesten eerst wennen en bovendien veel praktische zaken nog regelen. De tijd is pas na een half jaar echt rijp voor het organiseren van activiteiten. De meerwaarde van de Community Builders in het op gang brengen van contacten en activiteiten wordt benadrukt, onmisbaar in een situatie waarin niemand elkaar kende en de drempels om op elkaar af te stappen toch hoog zijn. Dat is in Zuid en Noord goed gelukt. Zowel statushouders als Nederlandse bewoners geven ook aan dat ze de benadering prettig vinden en dat ze niet het gevoel hebben te veel gepusht te worden om mee te doen.

Ervaringen met de community app

De meeste Eritrese respondenten met wie we spraken maken nauwelijks of geen gebruik van de community app deels omdat ze niet naar informatie op zoek zijn, aldus de respondenten die we spraken, maar ook omdat ze op andere manieren (via buddy's of buren) te weten komen wat er speelt.

De meeste andere (niet-Eritrese) respondenten met een vluchtelingenachtergrond die we spraken maken wel gebruik van de community app. De app wordt door hen als nuttig ervaren voor praktische zaken (zoals in het begin bij vragen over praktische zaken en later ook over het elkaar informeren over ontvangen postpakketjes) en soms worden ook de mogelijkheden voor sociaal contact benoemd (zoals in de beginfase bij ontmoetingen op de gang en meer recentelijk het nabespreken van een incident op Stek-Oost).

Een deel van de Nederlandse respondenten geeft aan dat de community app helpt om elkaar snel te bereiken. Echter, wel valt hen op dat niet alle bewoners toegang hebben tot een smartphone, wat een belemmering vormt voor de onderlinge communicatie via deze app.

Ook hebben sommige respondenten het als een belemmering ervaren dat de community app de centrale communicatie vorm is en dat zij het jammer vonden dat het niet was toegestaan om bijvoorbeeld een facebook pagina aan te maken.

Verschillende respondenten (zowel statushouders als Nederlandse jongeren) vertellen over het bestaan van een whatsapp groep van de eigen gang.

Ook in de andere Stek projecten (Stek-Noord en Stek-Zuid) wordt de community app weinig gebruikt. Als voornaamste reden wordt aangegeven dat je er geen persoonlijke berichten in kunt sturen. Parallel aan de community app communiceren community builders ook via WhatsApp groepen en even persoonlijk contact door op iemands deur te kloppen. De community app, aldus bewoners van Stek-Noord en Stek-Zuid, is potentieel (indien actiever gebruikt zou worden) wel handig voor de communicatie vanuit Stadgenoot over bijvoorbeeld de komst van de onderhoudsdienst.

Gebruikmaken van voorzieningen op Stek-Oost en in de buurt

Eritrese bewoners die wij spraken maken regelmatig gebruik van het spreekuur van Dynamo en stichting Ykeallo voor vragen over post en om een praatje te maken met de medewerkers. Ook uit een observatie door een van de onderzoekers blijkt dat Eritrese statushouders (zowel mannen als vrouwen) zich daar thuis voelen en vrij voelen om te komen en contact te zoeken. Ook hebben Eritrese statushouders toegang tot het taalcafé (een van de respondenten vertelt daar ook wel eens naartoe te zijn geweest, maar daar mee gestopt te zijn) en andere activiteiten die georganiseerd worden.

De contacten van Eritrese bewoners in de buurt (buiten Stek-Oost) beperken zich tot contacten binnen de eigen gemeenschap. Eritrese bewoners trekken op met vrienden die zij hebben leren kennen in het AZC of met andere Eritreeërs met wie zij op zaterdag en zondag naar de Eritrees-Orthodoxe kerk gaan. De meeste mannelijke bewoners met wie wij spraken geven aan samen met andere Eritrese bewoners van Stek-Oost gebruik te maken van de voetbalvelden rondom Stek-Oost.

Sommige niet-Eritrese statushouders vertellen over hun contact met organisaties betrokken bij de bewoners van Stek-Oost, zoals Dynamo, VluchtelingenWerk of de gemeente Amsterdam. Het kan dan gaan om praktische vragen (hulp bij invullen van formulieren door Dynamo) of meedenken over opleiding (VluchtelingenWerk) of even gedag zeggen of koffie drinken. Bij sommige statushouders is de (maatschappelijke) begeleiding door VluchtelingenWerk inmiddels afgesloten, bij anderen is deze nog gaande. Sommige van deze bewoners zijn niet bekend met organisaties zoals Dynamo en maken geen gebruik van deze voorzieningen. Een van hen is positief over de activiteiten van een organisatie die Bijbelstudie organiseert.

De meeste Nederlandse jongeren met wie we spraken hebben wel eens het taalcafé bezocht.

Voor niet alle statushouders is het taalcafé nog relevant (sommige bewoners zijn actief geweest bij taalcafés in het verleden voor Stek-Oost). Ook zijn sommige statushouders met wie we spraken kritisch over de aanpak van het taalcafé waarbij er één leraar is, in plaats van meer gelijke verdeling tussen statushouders en Nederlanders, om zo echt met de taal te oefenen.

In tegenstelling tot Stek-Oost worden er in Stek-Zuid en Stek-Noord geen grotere specifieke activiteiten op dit vlak georganiseerd. Dat is met de kleine omvang ook niet voor de hand liggend. De indruk is dat relatief veel statushouders wel de hulp of activiteiten weten te vinden als ze die nodig hebben. De community builders werken actief aan goede contacten met instanties als de gemeente en VluchtelingenWerk. De community builders op Stek-Zuid hebben via iemand van de gemeente lijsten gekregen met contactpersonen die gemakkelijk te benaderen zijn. Ze spelen die gegevens door aan de bewoners indien nodig. Ook in Stek-Noord zijn directe nummers beschikbaar van sleutelpersonen bij instanties. Er is daar ook een diner georganiseerd voor klantmanagers en bewoners om de drempels voor krijgen van gerichte hulp verder te verlagen.

Ervaringen met servicebeheerders

Het contact met servicebeheerders wordt door Eritrese bewoners met wie wij spraken als positief ervaren. Zij kunnen altijd bij hen terecht voor praktische zaken (iets kopieren of verlies van een sleutel), zo ervaren zij. Ook voor andere hulpvragen gaan Eritrese statushouders naar de servicebeheerders, of voor een praatje.

De niet-Eritrese statushouders met wie wij spraken hebben wisselende ervaringen met de servicebeheerders van Stadgenoot op Stek-Oost. Sommige respondenten vinden het erg fijn altijd terecht te kunnen met vragen, anderen staan er neutraler in en verwachten bij problemen contact met hen te hebben, weer anderen zijn ontevreden door een situatie die niet naar tevredenheid is opgelost of waarmee niets gedaan is (verzoek om

iets te doen aan het schoonmaakrooster op de gang). Een van de respondenten ervoer sommige vragen vanuit de service beheerders (zoals vragen naar iemands relatiestatus) als een te grote inbreuk op het persoonlijk leven.

De Nederlandse jongeren van Stek-Oost met wie wij spraken, tot slot, zijn over het algemeen positief over de servicebeheerders. Ze zijn er voor je bij praktische zaken of als je last hebt van je buren, aldus de jongeren. Een van hen is kritisch over de servicebeheerders nadat deze bewoner een heftig incident op Stek-Oost had meegemaakt.

Er zijn geen servicebeheerders op Stek-Noord of Stek-Zuid, zodoende concluderen we hier, vanuit de bewoners van deze projecten, niets over in dit rapport.

Hoofdvraag 4: welke lessen kunnen er worden getrokken uit de drie gemengde woonprojecten voor andere (mogelijk toekomstige) gemengd-wonen projecten?

Verbeterpunten die Eritrese bewoners noemden die we spraken betreffen vooral praktische zaken (lift voor mensen op de bovenste verdieping) of betere (lees andere) ondersteuning (dus niet zelf hoeven bellen in het Nederlands naar een instantie, als je daartoe vanwege je taalniveau nog niet in staat bent).

Praktische verbeterpunten die onder niet-Eritrese statushouders naar voren zijn gekomen omvatten het tijdig geïnformeerd worden over werkzaamheden en ook in het weekend praktische (wifi) problemen kunnen oplossen en (aanvullende) afspraken over gebruik van de wasmachines. Ook is behoefte aan minder geluidsoverlast (zoals op gang en in woonkamer) en behoefte aan meer privacy.

Nederlandse jongeren noemen als praktisch verbeterpunt - naast de eerder genoemde behoeftes rondom de kwaliteit van de woning – behoefte aan een betere dienstverlening bij lekkages en reparaties in de woning.

Op het gebied van (ondersteunen van) sociaal contact is de suggestie door een van de Eritrese bewoners de suggestie gedaan om mensen met een Eritrese afkomst (naar voorbeeld van een medewerker van Lemat die actief was in het AZC) een grotere rol te geven bij het organiseren van activiteiten. Dit verlaagt de drempel voor Eritrese bewoners om deel te nemen aan activiteiten en zo Eritrese bewoners in beweging te krijgen.

Een van de niet-Eritrese statushouders stelt in het kader van contact tussen bewoners voor om de gemeenschappelijke ruimtes (woonkamer en tuin) vaker te gebruiken om elkaar te leren kennen, door hier activiteiten te organiseren (zoals samen eten, samen te tafeltennissen). Ook is het voorstel gedaan om het mogelijk te maken dat bewoners samen muziek kunnen maken.

In het kader van bevorderen van goed sociaal contact tussen bewoners, is ook door een van de respondenten voorgesteld om bij de selectie van toekomstige nieuwe medebewoners geprobeerd wordt te screenen op het bestaan van (negatieve) vooroordelen. Deze mensen zouden wat deze respondent betreft niet moeten worden toegelaten.

De Nederlandse jongeren doen verschillende suggesties voor verbeterpunten ter ondersteuning van het sociaal contact op Stek-Oost.

Een daarvan betreft de selectie van nieuwe bewoners. Door meer vrouwen te selecteren wordt het percentage vrouwen ten opzichte van de mannen meer gelijkgetrokken.

Daarnaast zijn verbeterpunten genoemd ter ondersteuning van het (bewustzijn van het belang van en vaardigheden op het gebied van) interculturele communicatie bij Nederlandse jongeren. Zoals meer voorlichting over wat het samenwonen met verschillende culturen betekent vooraf, en training over interculturele communicatie aan Nederlandse jongeren, met speciale aandacht voor vaardigheden op het gebied van communicatie tussen vrouwen en mannen.

Ook wordt voorgesteld om laagdrempelige contactmomenten te organiseren in de vorm van een activiteit in kleinere groepen of met de gang.

Ook doen Nederlandse jongeren die wij spraken voorstellen om het buddy-systeem aan te passen, zoals twee buddy's per statushouder in plaats van één. En er wordt voorgesteld om buddy's niet random te koppelen zoals nu het geval is, maar om buddy en statushouder bewust met elkaar te matchen.

Ook is voorgesteld dat community builders beter getraind worden in hun rol en hen beter inlichten bij incidenten.

Ook wordt voorgesteld om op gang niveau te evalueren (halfjaarlijks) en vaker te evalueren (bijvoorbeeld maandelijks) en in de avond (als meer mensen kunnen).

Lessen gericht op verbeteringen in Stek-Zuid en Stek-Noord liggen vooral op praktisch vlak en op het punt van de communicatie met en binnen stadgenoot over de oplossing van deze (aanhoudende) praktische problemen rond verwarming, schoonmaak en afhandelen van reparaties. Ook de rol van de community builders hierin zou helderder moeten worden.

In Stek-Noord maken de bewoners zich verder zorgen om de veiligheid doordat mensen van buiten te gemakkelijk toegang kunnen krijgen tot tuin en panden (inmiddels zijn maatregelen genomen).

Verder wordt aangedrongen op verbetering op het vlak van de gang van zaken in het proces van plaatsing van de bewoners met een vluchtelingenstatus: de wijze van informatieverstrekking over onder andere het huurcontract en de voorlichting over het speciale karakter van de nieuwe woonomgeving.

Rond het onderlinge contact, de activiteiten en de ondersteuning van bewoners die daar behoefte aan hebben is maar één verbetersuggestie gegeven: af en toe een spreekuur op locatie voor mensen die vragen hebben rond opleiding of werk.

De bewoners van Stek-Noord en -Zuid die deelnamen aan dit onderzoek zijn unaniem positief over het wonen in deze projecten. Het wonen draagt allereerst bij aan het snel(ler) nieuwe mensen leren kennen en het ontmoeten van mensen (uit andere culturen) waar je normaal minder contact mee zou hebben. Verder wordt het hebben van een eigen plek, in combinatie met het om je heen hebben van mensen genoemd als belangrijk punt; je bent nooit alleen en dat draagt bij aan het verminderen van eenzaamheidsgevoelens en geeft een veilig gevoel.

DEEL III

10 Overkoepelende conclusies en aanbevelingen

10.1 Overkoepelende conclusies

Stadgenoot heeft, in samenwerking met de gemeente Amsterdam en maatschappelijke partners in korte tijd een aantal Stek-projecten gerealiseerd, inclusief een goed doordachte beheersstructuur. Daarbij is gebruikgemaakt van eerdere (recente) voorbeelden van aanpakken rond gemengd wonen en van de lessen die daarbij getrokken zijn.

Fysieke kwaliteit

De meeste geïnterviewde beroepskrachten zijn tevreden over de fysiek-ruimtelijke opzet van Stek-Oost. De centrale ingang is van belang. Het pleintje voor de ingang - de betonnen banken zijn na zessen vaak goed bezet - de brievenbussen, de wasruimte en de huiskamer waar je direct zicht op hebt, helpen om met elkaar in contact te komen. Omgekeerd is er ook unanimiteit over het meest negatieve aspect van het fysieke ontwerp: de te lange gangen. De kleinste eenheden zijn er eigenlijk nog te groot. Het grote aantal bewoners per gang bemoeilijkt de onderlinge verbinding, zo ervaren ook de bewoners. Veel statushouders hadden andere verwachtingen van hun (soms eerste) eigen woning en ervaren de studio's (in ieder geval vooraf) als klein. Veel bewoners hebben klachten over het onderhoud en de afhandeling van reparaties door de eigenaar/verhuurder.

Het beeld over Stek-Zuid en Stek-Noord is over de hele linie positief. De fysieke kwaliteit van deze projecten wordt geprezen en er zijn veel voorbeelden van geslaagde activiteiten die er plaatsvinden. De bewoners van Stek-Zuid en -Noord zijn tevreden over hun studio's en de gemeenschappelijke ruimten, wel zijn daar ook klachten over (de communicatie over) onderhoud.

Bewonerssamenstelling

De Nederlandse jongeren, althans in Stek-Oost, vormen een redelijke afspiegeling van de Amsterdamse (jongeren)populatie: het is een gemengde groep van jongeren met en zonder migratieachtergrond. In vergelijking met andere soortgelijke projecten kent Stek-Oost ook een hoog aantal bewoners met maximaal een mbo opleiding (30%). Ook woont er een mix van jonge (18+) en iets oudere (23+) jonge bewoners en van werkende en studerende jongeren. Onder de Nederlandse jongeren is de man-vrouw verhouding ongeveer gelijk. Het aantal vrouwelijke statushouders is heel klein (ongeveer 10%), dat geldt overigens voor de hele groep alleenstaande asielzoekers die in Nederland een status krijgt. Ook valt de relatief grote groep Eritrese jongeren in Stek-Oost op. Er is bij bewoners behoefte om ook de groep statushouders zoveel mogelijk gemengd te laten zijn (dat wil zeggen: uit verschillende landen van herkomst). Nader zou kunnen worden uitgezocht worden wat hiertoe de mogelijkheden zijn in samenwerking met het COA en de gemeenten (vooral met het oog op toekomstige projecten).

Schaal van en verhoudingen binnen woonprojecten

Dé ideale mix bij deze gemengd wonen projecten voor wat betreft de getalsmatige balans tussen bewoners die anderen kunnen ondersteunen (en minder of geen begeleiding nodig hebben) en bewoners die (in het begin) ondersteuning van medebewoners kunnen gebruiken bestaat niet. Ook is er geen 'ideale omvang' van dit soort huisvestingsprojecten. Wat de meest geschikte verhouding en schaal is, is afhankelijk van meerdere factoren: het doel van het project, de zwaarte van de problemen waar de bewoners die ondersteuning nodig hebben mee te maken hebben, de beschikbaarheid en intensiteit van individuele begeleiding en hulp bij de gemeenschapsopbouw en ten slotte de draagkracht van de bewonersgemeenschap als geheel: als daar voldoende actieve mensen met doorzettings- en relativeringsvermogen tussen zitten, kan er veel (Davelaar e.a., 2018, Tinnemans e.a., 2019).

Als we, met deze factoren in het achterhoofd kijken naar de huidige gemengde woonprojecten *met statushouders*, dan kunnen we wel een aantal aanbevelingen geven (zie hieronder). Steeds geldt: hoe meer bewoners hoe nauwer de fysieke en sociale inrichting luistert. Een grotere omvang maakt het wel mogelijk om meer en/of betere gemeenschappelijke voorzieningen te creëren en (extra) ondersteuning te bieden aan de gemeenschapsopbouw en het zelfbeheer.

Opbrengsten - algemeen

De resultaten in termen van geringe huurachterstanden, snelle doorverhuringen en dergelijke zijn positief. Dat zijn mooie eerste opbrengsten in financieel-economische én maatschappelijke termen; die kant is goed neergezet en daar vaart Stadgenoot, de individuele huurder en het draagvlak voor dit soort projecten wel bij. De financiële parameters zijn kortom in orde, zeker ook in vergelijking met enigszins vergelijkbare projecten. De extra investeringen (inzet servicebeheerders, community builders, projectleider) lopen daarbij in de pas met vergelijkbare (Amsterdamse) projecten.

Opbrengsten - doelen bereikt richting statushouders?

Uit de doelstellingen van het project wordt niet geheel duidelijk waar de nadruk op lag: integratie binnen project en wellicht participatie binnen het project, of statushouders (en de andere jongeren) op weg helpen (en dus participatie en integratie extern). Stek-Oost is nog maar een jaar op weg. Toch kan voorzichtig geconcludeerd worden dat het doel van contactleggen tussen de statushouders ten opzichte van de Nederlandse jongeren wel aandacht heeft gekregen, maar in de praktijk minder uit de verf is gekomen. Er is wel op geacteerd maar nog met beperkt of onvoldoende effect. Inmiddels is er het besef dat de manier van het aanmoedigen van onderling contact verdere bijstelling behoeft (zie ook Koolmees, 2019). Qua opzet lijkt het op weg helpen van de statushouders (ook gezien de betrokkenheid van de maatschappelijke organisaties etc. die statushouders op weg helpen) beter te zijn gelukt. Stek-Zuid en Stek-Noord (twee aanzienlijk kleinere woonprojecten dan Stek-Oost) laten een positiever beeld zien op (stappen richting) integratie en participatie van statushouders, afgaande op de in dit onderzoek betrokken bewoners van deze projecten en inschattingen van een betrokke organisatie bij de begeleiding van statushouders en betrokkenen van Stadgenoot

Activiteiten & community building

Op complexniveau worden in Stek-Oost verschillende activiteiten georganiseerd, maar op gangniveau gebeurt dat onvoldoende. Contact en elkaar kennen maar ook elkaar kunnen en durven aanspreken is achtergebleven. De vergelijking met Stek-Noord en -Zuid laat dat ook zien. In deze kleinschalige complexen ontstaan, ook spontaan, laagdrempelige gezamenlijke activiteiten en is er sprake van relatief veel ontmoeting en onderlinge steun.

Een belangrijke conclusie is dat het community buildersschap in Stek-Oost nog niet goed uit de verf is gekomen, ondanks de tevredenheid over het functioneren van verschillende individuele community builders. Maar de gangen lijken te groot voor één community builder per gang en de aansturing/ondersteuning van de community builders onvoldoende. We hebben in dit onderzoek helaas niet met de community builders in Stek-Oost zelf gesproken (wel met die in de andere Stek-projecten), daarom moeten we met een slag om de arm afgaan op de ervaringen van de overige bewoners, externe professionals en medewerkers Stadgenoot hiermee. Wellicht hebben de community builders teveel het gevoel gehad er alleen voor te staan of onvoldoende gezamenlijkheid (als community builders) ervaren. Wellicht hebben zij ook niet voldoende actief hun aanpak bijgesteld en zijn zij en de Academie van de Stad te veel gefocust geweest op het van de grond krijgen van activiteiten en het beheer van de gezamenlijke ruimten. Hoe dan ook, na bijna een jaar moet geconstateerd worden dat veel bewoners van Stek-Oost 'hun' community builder niet kennen. Er is wel aangedrongen op een voorlichtings- en

kennismakingsbijeenkomst per gang, maar daar was in veel gevallen maar de helft van de bewoners bij aanwezig. Later is dit in veel gevallen niet meer opgepakt, laat staan dat er structureel ontmoetingsmomenten per gang (of per deel van een gang) hebben plaatsgevonden. Inmiddels zijn wel nieuwe afspraken gemaakt om de aanpak van de gemeenschapsvorming te verbeteren. Daarbij kan worden geleerd van die gangen waar contact wel van de grond is gekomen.

In Stek-Noord en -Zuid loopt de community building beter. In Stek-Zuid is door de community builders gekozen voor het eerst in zetten op het mensen zich thuis laten voelen. Recentelijk is er een plan opgesteld, waarbij eerst gevraagd is aan de bewoners wat zij zelf wilden. Die vraag is (bij de Stek projecten in het algemeen) nog te weinig aan bod geweest. Een goede ontwikkeling om daar meer bij stil te staan.

Het buddy-schap in Stek-Oost komt niet zo goed van de grond. Als belangrijkste les daaruit is inmiddels gekomen dat het buddy-schap meer op vrijwillige basis zal worden aangeboden en niet meer standaard gekoppeld wordt aan de directe buurman/-vrouw. Ook is naar voren gekomen dat het goed zou zijn als er meerdere buddy's kunnen zijn voor een statushouder. Als je dat wilt, dan kun je ervoor kiezen om zelf een buddy te zijn of een buddy (of twee) te willen hebben. Naast deze vorm kunnen mensen ook op andere manieren betrokken zijn bij kleinere en grotere activiteiten.

Een andere belangrijk leerpunt is dat veel meer en in een vroeg stadium ook aan statushouders moet worden gevraagd wat zij willen en kunnen bijdragen aan de community. Dat vergroot het gevoel van eigenaarschap bij dit deel van de bewoners en draagt bij aan wederkerigheid tussen bewoners.

'Bonding' en 'Bridging'

We leren van theorieën over gemeenschapsvorming (Putnam, 2000) en de ervaringen in andere gemengde complexen dat er naast diversiteit en verschil dat (deels) overbrugd moet worden ('bridging') er ook vaak sprake is van gelijkgestemdheid. Van groepjes binnen het geheel die elkaar opzoeken, zich bij elkaar (nog meer dan in het geheel) thuis voelen en interesses of doelen delen ('bonding'). En die vandaaruit de brug naar anderen slaan. Culturele achtergrond, opleidingsniveaus en levensfases (werkend of studerend in het geval van Stek-Oost) spelen daar een rol bij. De beroepskrachten van de zorg- en welzijnsorganisaties betrokken bij Stek-Oost signaleren dat een behoorlijk grote groep Nederlandse bewoners minder of niet actief is. Enkele individuele bewoners zorgen samen met een deel van de community builders voor de activiteiten en maken andere bewoners enthousiast om deel te nemen of nemen andere bewoners mee naar buiten voor een groeps- of één-op-één activiteit. Dat de meeste bewoners beperkt of niet actief zijn voor de community is normaal binnen dit soort grotere projecten met uitsluitend jonge bewoners. Stek-Oost lijkt er ten opzichte van vergelijkbare projecten - wat betreft inzet door de bewoners - er niet in positieve zin uit te springen. Binnen de Nederlandse groep zelf zijn er relatief weinig gelijkgestemde groepjes met gedeelde interesses ontstaan die zelf kleine activiteiten of ontmoetingsmomenten opzetten. Dat kan het van de grond komen van ontmoeting en laagdrempelige activiteiten verder beperkt hebben. De 'hyperdiversiteit' en daardoor het ontbreken van 'bonding' binnen Stek-Oost lijkt zo een belemmerende factor te zijn voor het opgang komen van 'bridging'.

Omgang met incidenten

Er hebben zich enkele ingrijpende overlast en (gewelds)incidenten (waaronder seksuele grensoverschrijding) voorgedaan. Daarbij is, voor zover wij hebben kunnen vaststellen, meestal adequaat en snel opgetreden, samen met betrokken maatschappelijke en veiligheidspartners. Tegelijkertijd hebben niet alle bewoners dit als voldoende ervaren (gemis aan nazorg en angst voor herhaling van vergelijkbare incidenten in de toekomst). Dergelijke stevige incidenten kunnen bij bewoners leiden tot onzekerheid, onveiligheid en soms woede en wrok. Die gevoelens kunnen bovendien de bereidheid tot contact-

leggen en bijdragen aan de community eroderen. Het is belangrijk om te werken aan een veilige woonomgeving op verschillende manieren: duidelijke regels, duidelijke sancties, duidelijke routes voor het melden van misstanden, goed aangeschakeld zijn van wijkagent, zorg en overlast netwerken, en dergelijke. Maar vooral ook het onderlinge contact en gesprek moet gestimuleerd worden. Verder is aandacht voor interculturele communicatie en kennismaking met elkaars achtergronden en gebruiken (zoals de Eritrese, maar ook de Nederlandse cultuur, inclusief wat gebruikelijk is in man-vrouw verhoudingen), noodzakelijk. Belangrijk is om bijeenkomsten die hier aandacht aan besteden regelmatig te herhalen.

Blijvende verplichting

In de Stek-projecten wonen veel jonge bewoners bij elkaar, net uit huis of met een vluchtgeschiedenis, in een levensfase vol verandering. In de Stek-projecten is veel sociale dynamiek op gang gekomen, in positieve zin, maar ook in de vorm van enkele stevige incidenten bij Stek-Oost. Bij bewoners leven verschillende verwachtingen en beelden ten aanzien van de woonomstandigheden en de community. Stadgenoot is als woningcorporatie dichter bij de bewoners betrokken dan gebruikelijk. Met veel jongeren bij elkaar in één complex, met gemeenschappelijke voorzieningen en met een structuur om onderling contact en activiteiten te bevorderen en mensen te ondersteunen bij het maken van een goede start in Amsterdam. En met de verwachting dat de bewoners zich in spannen voor de community. Dat schept verplichtingen voor een woningcorporatie om ook na de opstartfase passende en blijvende aandacht aan deze woonprojecten te geven.

Gemengd wonen kan niet zonder georganiseerd verband en een stevige vinger aan de pols: een actieve begeleiding van initiatieven van bewoners, het afstemmen van ondersteuning door betrokken maatschappelijke organisaties en gemeente en het ingrijpen bij problemen. De precieze vorm van beheer en begeleiding is daarbij van groot belang.

Aard en intensiteit moeten ook kunnen variëren in de tijd. Eventuele bijstellingen in de fysieke inrichting of de ondersteuning van de community moeten bij voorkeur het resultaat van een breed in de organisatie gedragen visie zijn. Met als doel een plek waar bewoners prettig samen leven, elkaar ondersteunen waar nodig en van waaruit vooral de statushouders makkelijker hun weg te vinden in de Nederlandse maatschappij. De aanbevelingen hieronder bieden hier wellicht verdere aanknopingspunten voor.

10.2 Aanbevelingen

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

Inrichting complex

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

Voorlichting en selectie bewoners

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

Kennismaking bewoners

- Kijk of het mogelijk is op de informatie- en tekendag voor statushouders een kennismakingsactiviteit met hun nieuwe Nederlandse buren te organiseren.
- Kennismakingsactiviteiten per gang (of andere kleinste eenheid van een project) zijn essentieel en moeten indien nodig herhaald worden. Bij latere instroom van

nieuwe bewoners is het belangrijk dat actieve medebewoners ook een 'welkom' organiseren. Anoniem inhuizen moet voorkomen worden.

Interculturele communicatie

- Besteed actief en blijvend aandacht aan interculturele communicatie aan Nederlandse jongeren en statushouders, zoals in de vorm van workshops/cursus meteen vanaf het begin dat iemand nieuw komt wonen op Stek-Oost en begeleiding. Zorg ook voor dergelijke workshops/trainingen op dit gebied voor bewoners die al langer op Stek-Oost wonen.
- Maak daarbij gebruik van organisaties met expertise op het gebied van interculturele communicatie en ervaringsdeskundigheid (zoals Ykyello, stichting Lemat, stichting Nieuwlander etc.).
- Organiseer trainingen/bijeenkomsten/activiteiten gericht op het leren kennen van elkaars culturen, zoals de Eritrese cultuur en de Nederlandse cultuur. Dit kan ondersteunen bij sociale interactie tussen bewoners, en kan ondersteunen bij het voorkomen (of nabespreken van) incidenten.
- Geef bijvoorbeeld mensen van Eritrese afkomst een grotere rol bij het organiseren van activiteiten. Dit verlaagt de drempel voor Eritrese bewoners om deel te nemen aan activiteiten en zo Eritrese bewoners in beweging te krijgen.

Buddy

- Laat bewoners zelf kiezen of en met wie ze één op één willen optrekken in buddy verband. Zorg eventueel voor buddy groepjes: twee buddy's per statushouder, zodat niet alles afhangt van de ene buddy
- Laat vaste combinatie buddy – directe buurman/vrouw los en zorg voor een manier waarop passende matches kunnen ontstaan (gemeenschappelijke interesses). En bouw een manier in voor bewoners om elkaar te leren kennen voordat zij bepalen met wie zij willen optrekken.
- Zorg voor een contactpersoon met wie bewoners contact kunnen opnemen voor vragen of dilemma's bij invulling van het buddyschap.
- Organiseer af en toe een informele evaluatie waar buddy's kunnen bespreken hoe het gaat en wat eventueel anders zou kunnen.

Community builders

- Zorg ervoor dat extra community builders geworven worden onder bewoners van Stek-Oost. Twee community builders per gang zorgt voor meer continuïteit en lijkt nodig bij de huidige omvang van de gangen.
- Organiseer af en toe evaluatie momenten waarop gangbewoners reflecteren op hoe het gaat met de community (op de gang en daarbuiten) en wat anders kan.
- Zorg indien nodig ook voor tijdelijk extra community ondersteuning van buiten.

Activiteiten

- Organiseer ook activiteiten op kleinere schaal voor bewoners op basis van gemeenschappelijke interesses (Stek-Oost breed) of op het niveau van de gang.
- Blijf aanmoedigen dat bewoners, onder wie ook statushouders, zelf activiteiten organiseren op Stek-Oost (ook als ze niet zelf community builder zijn). Vergroot hun (gevoel van) eigenaarschap over de activiteiten.

Communicatie tussen bewoners

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

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

Proces van realisatie

- Betrek waar mogelijk al in de eerste planfase potentiële bewoners bij de ideevorming over de fysieke en sociale inrichting van collectieve woonprojecten.
- Zorg er bij toekomstige vergelijkbare projecten dat de sociale component helder beschreven staat in de opdracht en dat hier bij de ontwikkeling vanaf het begin mee rekening wordt gehouden. Dit moet ook helder zijn in het projectplan/investeringsbesluit.
- Het (zelf)beheer van gemengde woonprojecten en het opbouwen van een community luistert nauw. Zorg ervoor dat de visie op (zelf)beheer en de community al in de beginfase (ten tijde van het ruimtelijk ontwerp van het gebouw) ontwikkeld wordt, zodat hier ten tijde van de indeling/bouw mee rekening gehouden kan worden.
- Experimenteer- en regelruimte goed regelen: Maak tijdig afspraken over de financiering en wijze van verantwoording van specifieke kosten: rond communicatie, kosten in de samenwerking met maatschappelijke partners, ondersteuning en aansturing zelfbeheer en eventueel tijdelijke ondersteuning van een bewonersvereniging.
- Medewerkers meenemen: neem tijdig en breed mensen uit de organisatie in de ontwikkelingen mee, ook al gaat het maar om kleine projecten als Stek-Zuid. Zorg dat je de organisatie achter je krijgt. Zorg voor een goede kick off met alle betrokken afdelingen over het beheerplan, de selectie en werving van bewoners, en andere bijzonderheden zoals de afwijkende aanpak van huisbezoeken, de afspraken over benadering van statushouders met huurachterstanden en de communicatie met bewonersvertegenwoordigers.

Monitoring en borging

- Wees specifieker in de formulering van de sociale doelen van het project: formuleer de sociale doelen kleiner en preciezer in project en beheerplannen en neem op hoe je het bereik ervan gaat monitoren.
- Blijf de community vorming goed monitoren: Houd ontwikkelingen rond de sociale cohesie in de gaten en investeer indien nodig in tijdelijke extra ondersteuning van (ontmoetings)activiteiten.
- Agendeer als woningcorporatie en gemeenten gezamenlijk de vraag of de Nederlandse jongeren in de projecten mogelijk meer support nodig hebben

Op basis van dit en eerder onderzoek komen we tenslotte tot de volgende aanbeveling voor eventuele toekomstige projecten:

Verhoudingen tussen bewonersgroepen en schaal van gemengde woonprojecten met statushouders

- Streef naar een maximale omvang van 100 à 150 bewoners: een schaal waarop bewoners elkaar nog (kunnen leren) kennen, collectieve voorzieningen en beheer financierbaar zijn en externe begeleiding ter plekke gerealiseerd kan worden. Een schaal van meer dan 150 wooneenheden hanteren vraagt om verdere versterking van/ondersteuning van de beheers- en community buildingsstructuur (ten opzichte van het huidige niveau bij Stek-Oost).
- Zorg bij grotere complexen (150 – 500 bewoners) voor duidelijk gescheiden kleinere eenheden met een eigen identiteit/community gevoel, (zelf)organisatiestructuur en

voldoende eigen kleinschalige gezamenlijke ruimten, naast eventuele overkoepelende gemeenschappelijke voorzieningen.

- Bij woonprojecten, boven de 50 à 75 bewoners is het raadzaam om een 66/33 of 75/25 verhouding tussen Nederlandse huurders en statushouders aan te houden.
- In kleinere complexen (tot 50 à 75 bewoners kan wel een 50/50 verhouding worden aangehouden).

Bronnen

Literatuur

Davelaar, M., Gruppen, A. & Knevel, J. (2018). *Goede buren. Lessen uit gemengde woonprojecten in Utrecht.* Utrecht: Kenniscentrum Sociale Innovatie Hogeschool Utrecht.

Fermin, A. & Wassenberg, F. (2019). A Home away from Home: Housing Refugees in the Netherlands during the European Refugee Crisis, in: Anacker, K., Nguyen, M. & Varady, D. eds. *The Routledge Handbook of Housing Policy and Planning.* New York: Routledge

Koolmees, C. (2019). *De ontmoeting op gemengde woonprojecten. Over het plannen van de ontmoeting en de ervaring van bewoners*. Scriptie UvA.

Putnam, R. (2000). *Bowling alone. The collapse and revival of American community.* New York: Simon & Schuster

Smits van Waesberghe, E. & Razenberg, I. (2016). *De huisvesting van vergunninghouders. Een onderzoek naar het realiseren van de gemeentelijke taakstelling en de rol van versnellingsarrangementen.* Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Tinnemans, K., Fermin, A. & Davelaar, M. (2019). *Gemengd wonen met statushouders. Een kans voor ondersteuning van statushouders bij integratie en participatie.* Utrecht: Kennisplatform Integratie en Samenleving.

Velden, J. van der, Tiggeloven, P ., & Gelinck, S. (2017). *De Magic Mix – de update: Een verkenning van wooncomplexen waar verschillende doelgroepen gemengd wonen.* Den Haag: Platform31.

(Interne) documenten Stadgenoot

Stek-Oost:

BVO-pekr-memo-2017-039.1 projectbesluit-Investeringsbesluit Kruislaan, update 01-06-2017. Besproken in Directieraad op 02-06-2017

Beheerplan Stek Oost, Stadgenoot Projectteam Stek Oost, 10 april 2018

Sfeerverslag Stek Oost (2019). Het eerste gemengd wonen project van Stadgenoot.

- Oplegnotitie aan directie Stadgenoot over meerwerk en extra beheermaatregelen, april 2018
- Functiebeschrijving servicebeheerders, mei 2018
- Actiepunten huisvesting en inwerken servicebeheerders, okt 2018
- Projectvoorstel Academie v.d. Stad voor begeleiding van de woonbegeleiders (= community builders) Stek Oost, jan 2018
- Plan van Aanpak community builders Stek Oost, 18 december 2018
- Bewonersboekje Stek Oost, nov 2018 (ook in Engels)
- Huurovereenkomst met allonge, 2018
- Acceptatiebrief Nederlandse jongeren (m.b.t. inzet op Stek Oost), dec 2018
- Selectieproces Nederlandse jongeren op motivatie, april 2018
- Maatschappelijk partnerschap Stadgenoot-Zeeburgia, juni 2019
- Enalyzer report huurders zomer 2019 Klanttevredenheidsonderzoek
- Enalyzer report statushouders, zomer 2019, idem

Stek-Noord:

- Project -en investeringsbesluit Havikslaan 20-22 (Stek Noord), 25 jan 2018
- Oplevermemo Stek Noord, mei 2019
- Beheerplan Havikslaan (Stek Noord), 22 jan 2018
- Persbericht Opening Stek Noord, 27 juni 2019
- Programma informatiebijeenkomst voor Nederlandse jongeren, 2 april 2019
- Allonge bij huurcontract Stek Noord, 19 maart 2019

Stek-Zuid

- Project – en investeringsbesluit Henrick de Keijserstraat 14-16 (Stek Zuid), 17 jan 2018
- Rol community builders in Stek Zuid, 2 mei 2019
- Information for residents Stek Zuid (Engelstalige versie van bewonersboekje)
- Vrijwilligersovereenkomst met community builder Stek Zuid, 20 aug 2019
- Contactenlijst professionals Zuid
- Plan van Aanpak Stek-Zuid 2020

KENNISCENTRUM SOCIALE INNOVATIE HOGESCHOOL UTRECHT

Verwey-Jonker Instituut

Colofon

Opdrachtgever	Stadgenoot
Auteurs	Drs. C.G.M. Tinnemans
	Drs. M.F. Davelaar (Hogeschool Utrecht)
	R. Yohannes, MSc.
	B. Majdoubi, MSc. (Hogeschool Utrecht)
Met medewerking van	L. Huijgen
	Dr. L. van Doorn
Omslag	Ontwerppartners, Breda
Foto's	Stadgenoot
	Maarten Davelaar
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut
	Kromme Nieuwegracht 6
	3512 HG Utrecht
	T (030) 230 07 99
	E secr@verwey-jonker.nl
	I www.verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload worden via onze website:
http://www.verwey-jonker.nl.

ISBN 978-90-5830-994-5

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2020.
Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut. Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.
The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.

De laatste jaren zijn gemengde woonvormen, waarin verschillende groepen mensen doelbewust samenwonen, contact onderhouden en gezamenlijk activiteiten ondernemen populair geworden. Gemengd wonen kan - in een context van tekort aan sociale huurwoningen voor starters en de behoefte aan woningen voor jonge statushouders - bijdragen aan het voorzien in een woonbehoefte. Ook spelen vaak ook andere maatschappelijke doelen een rol, zoals de ondersteuning van statushouders op hun weg richting participatie en integratie in de Nederlandse samenleving.

Eind 2018 is woningcorporatie Stadgenoot gestart met een gemengd wonen project in Amsterdam: Stek-Oost. Dit woonproject staat op een voormalig terrein van voetbalvereniging Zeeburgia, in het stadsdeel Oost. In dit complex wonen 125 jongeren met een Nederlandse achtergrond en 125 statushouders. Intussen heeft Stadgenoot in de loop van 2019 ook twee andere (een stuk kleinere) gemengd-wonen projecten met statushouders opgestart: Stek-Zuid en Stek-Noord.

De rapportage van dit onderzoek naar deze woonprojecten bestaat uit drie delen: deel I is de evaluatie van het interne proces van ontwikkeling en realisatie van de woonprojecten in het eerste jaar. Deel II gaat in op de ervaringen van bewoners zelf en van ondersteunende beroepskrachten van zorg- en welzijnsorganisaties. Deel III tot slot omvat de overkoepelende conclusies van het onderzoek in zijn geheel. Ook beschrijft dit deel een aantal aanbevelingen, die mogelijk ook breder interessant zijn voor andere initiatiefnemers en uitvoerders van gemengde woonprojecten met statushouders.

Verwey-Jonker Instituut

VERWEY-JONKER INSTITUUT
Kromme Nieuwegracht 6
3512 HG Utrecht

T 030 230 07 99
E secr@verwey-jonker.nl
I www.verwey-jonker.nl