

Op de trap

Portiekgesprekken in het Oude Westen



Voorwoord

De eerste zeventien jaar van mijn leven heb ik op een portiek gewoond. In Den Haag. Na zeven uur 's avonds trokken de benedenburen de wc niet meer door, uit angst de kinderen van boven (mijn broertjes en ik) wakker te maken. Er woonde één buitenlands gezin op de trap, van Duitse afkomst. Ze spraken, gebroken, Nederlands.

Eenmaal per maand werd het portiek schoongemaakt door een particuliere schoonmaker die zichzelf had aangeboden. Alle vier gezinnen op het portiek betaalden mee. Soms kwam de schoonmaker niet opdagen en dan deden de moeders het gezamenlijk.

De beheerproblemen kwamen van buiten. En die werden in de loop der jaren ergerlijker. Het hondje van de winkelier begane gronds, die wel eens poepte in het portiek. Mijn vader ruimde dat dan op. En de smerige baklucht van de visboer ook op de begane grond. En de scholieren uit de omgeving, die soms zo maar op de portiektrap zaten. De peukken op de grond. En de kloppers mayonaise.

"Portiekgesprekken" kenden we niet. "Zorgvuldige inplaatsing" des te meer. Het was de tijd van "soort bij soort".

De problemen van het samenleven in sommige portieken nu zijn heftiger. De geluidsapparatuur is agressiever. De overlast ten gevolge van druggebruik is alledaagser. De culturele verschillen zijn groter. De taalbarrière is soms absoluut. Dat is zo in de Moerwijk, waar ik ben opgegroeid. Dat is ook zo in het Oude Westen, plaats van handeling van deze uitgave. De lijn in dit boekje is: niet wachten totdat de bom barst. De bom van irritaties, misverstanden, overlast, getreiter. Deze sociale bom kan zorgvuldig gedemonteerd worden. Met intensief, tijdrovend handwerk. En door samenwerking. De medewerkers van de corporatie, de opbouwwerkers en de wijkagent werken samen, vanuit hun eigen invalshoeken: woningbeheer, samenlevingsopbouw, openbare orde. Die samenwerking gericht op leefbaarheid, wordt in deze uitgave "sociaal beheer" genoemd.

Het sleutelwoord in sociaal beheer is "afspraken". Er worden per portiek afspraken gemaakt, vastgelegd, uitgevoerd, gecontroleerd. Het gaat niet vanzelfsprekend. De normen en waarden van het samenleven moeten uitgesproken en afgesproken worden. En daar is een arrangement voor nodig, een portiekgesprek.

Gaat deze aanpak niet te ver? Is dit geen betutteling? Hebben we hier beroepskrachten voor nodig?

Na lezing van deze uitgave is mijn antwoord: het portiekgesprek is een essentieel hulpmiddel voor de opbouw van een multiculturele samenleving in het portiek. "Geen toermiddel, maar een paardemiddel" zoals iemand in deze uitgave recht zegt.

Ik hoop dat alle Rotterdamse corporaties de kunst van het portiekgesprek met behulp van dit boekje (nog) beter gaan beheersen: zo doen we dat hier met elkaar.

Voor beroepskrachten in het welzijnswerk ligt er een uitdaging. Er is durf gevraagd, om aan te bellen bij voorbeeld. Osman doet dat. Dat type welzijnswerk hebben we nodig in Rotterdam.

Gerard de Kleijn
projectleider Sociale Vernieuwing

Inhoud

Voorwoord	1
Inleiding	3
Berichten van de trap	4
Interviews met Fatma, Greet, Ulfet, Iyabode en Monique, portiekbewoners	4
Achter een schoon portiek zit een onzichtbare organisatie	10
Sociaal beheer	10
Klachtenafhandeling	11
Het portiek in	12
Verscherpte aanpak	14
Andere culturen, andere verwachtingen	15
Samenwerken	16
Tips voor portiekgesprekken	18

Foto omslag:

Groepsportret van het 'portiek Angelique', Josephstraat.
De bewoners hebben voor de gelegenheid ghettoblasters, een bromfiets,
een keyboard, een stofzuiger, een zwembadje en een vrijer meegebracht.

Inleiding

In de Rotterdamse wijk Het Oude Westen werken woningbouwcorporatie en bewonersorganisatie samen bij de aanpak van overlast en vervuiling in de portieken. Mensen van vele nationaliteiten zitten in deze drukbevolkte en kinderrijke wijk op elkaar's lip. Ze delen in de portiek-etageswoningen met 8 tot 11 huishoudens één voordeur en dezelfde trap. Vaak lukt het niet om in de portieken op eigen kracht te komen tot afspraken over huisregels. Gebrek aan communicatie leidt tot conflicten, vervuiling, vandalisme.

Om een goed woon- en leefklimaat te handhaven startten de woningstichting Volkswoningen en de bewonersorganisatie Aktiegroep Het Oude Westen een samenwerkingsproject voor het voeren van 'portiekgesprekken', bijeenkomsten waarvoor alle bewoners van een gezamenlijk trappenhuis worden uitgenodigd, met als doel te komen tot afspraken over het schoonhouden van het portiek en andere gedragsregels. De afgelopen 3 jaar werden in 30 van de 320 portieken in de wijk dergelijke gesprekken georganiseerd.

Een greep uit de onderwerpen die daarbij aan de orde komen: het plaatsen van fietsen in de hal, graffiti op de muren, voetballende kinderen in het portiek, opgehoopt vuil in hoeken, slapende zwervers in het portaal, burenruzies over wie de rommel in het trappenhuis deze week aanpakt, blaffende pitbulls op de derde verdieping, de illegale bewoner die 's nachts met keiharde housemuziek zijn buren uit de slaap houdt, en de kakkerlakken van die viezerik van de eerste etage die met duizenden tegelijk de andere woningen in het portiek teisteren.

Uit de beschrijving van de problemen in de portieken komt een schril beeld naar voren. Om vertekening te voorkomen is een relativering op zijn plaats. De ervaringen die beschreven worden komen uit de portieken waar bewoners de problemen niet op eigen kracht de baas kunnen en waar door middel van portiekgesprekken geprobeerd wordt het tij te keren. Dat kan het beeld van de wijk vertekenen. Het Oude Westen is en blijft een zeer populaire woonwijk. Er is weinig doorstroming (7% per jaar), de gemiddelde woonduur is ruim elf jaar en voor nieuwkomers is er een wachttijd van 3 jaar voor zowel de grotere als de kleinere woningen. Maar toch, de irritaties en spanningen in portieken vormen een bedreiging van het woon- en leefklimaat en vragen om een actieve inzet van instellingen in de wijk.

Dit boekje is niet geschreven als succes-story. Het is een ooggetuige-verslag van een worsteling met de materie. Het beoogt opbouwworkers, corporatiemedewerkers en andere professionals een handvat te bieden voor samenlevingsopbouw op het schaalgrootte van de trap.

De opbouw is als volgt.

Begonnen wordt met een schets van de problemen in portieken zoals ervaren door bewoners. Na een verslag van een portiekgesprek passeren verschillende situaties de revue: een portiek waar het ondanks een portiekgesprek niet goed gaat, een geval waarin het tijdje beter gaat maar daarna weer inzakt, en tenslotte een situatie waarin het lijkt te lukken.

In het tweede deel zijn de professionals (corporatiemedewerkers en opbouwworkers) aan het woord over het waarom en hoe van het portiekgesprek als instrument in sociaal beheer, de mogelijkheden en onmogelijkheden ervan, en de kosten en de baten.

Afgesloten wordt met een aantal tips voor het opzetten van portiekgesprekken.



Berichten van de trap

Fatma: "Als het portiek vuil is laat ik sneller wat op de grond vallen"

Het is woensdagavond, de eerste bewoners van portiek 100, de flat met zes woningen uit de Kogelvangerstraat, schuifelen rond acht uur het vergaderzaaltje van Volkswoningen binnen. Cees de Lijster, 'de huisbaas', schenkt koffie en thee en stelt de bewoners op hun gemak. Osman, (migranten)opbouwwerker van de Aktiegroep, vindt de opkomst te mager en gaat langs de deuren van portiek 100 om aan te bellen. Het werkt, hij weet nog twee echtparen te overtuigen om de vergadering bij te wonen. Ayse excuseert zich: "Ik was het vergeten," zegt ze.

Cees de Lijster zit de vergadering voor en Osman is vertaler en notulist. Normaal is ook het voorzitten een taak van de bewonersorganisatie. Maar omdat van tevoren duidelijk is dat ze voornamelijk Turkse gezinnen kunnen verwachten, verkiest Osman de rol van tolk en laat het leiden van de vergadering aan Cees over. Gezien de kleine omvang van de groep, drie paren (één bewoner is overleden, de ander heeft

zich afgemeld en de laatste was onbereikbaar) is er één vertegenwoordiger van Volkswoningen en één representant van de bewonersorganisatie. Cees opent het gesprek met een voorstellingsrondje. Wie er namens Volkswoningen en de bewonersorganisatie zit en waarom. Hij zet het doel van de bijeenkomst uiteen en geeft iedereen de gelegenheid om zich aan elkaar voor te stellen. In dit geval levert het geen nieuwe kennismakingen in het portiek op. De aanwezigen zijn allen van Turkse afkomst.

Het stinkt naar urine

De klachten van de bewoners van de Kogelvangerstraat gaan terug tot de zomer van 1991. Het is een smerig portiek dat nooit wordt schoongemaakt. De ramen in de hal sneuvelen regelmatig. Postvakken worden in brand gestoken, sleutelgaten spuiten kinderen geregeld vol met sneldrogen-de lijm.

Die middag is Cees het portiek nog eens gaan inspecteren en somt zijn bevindingen op. "Het stinkt naar urine, deurknoppen zijn van binnenuit gesloopt, overal zijn schroeven uitgedraaid en de hal is vervuild. Als het vuil is, gaat alles sneller kapot is onze ervaring."

Fatma, een van de bewonsters beaamt dat: "Als het portiek vuil is laat ik sneller iets op de grond vallen. Het portiek om de beurt schoonmaken is een moeilijk bespreekbare kwestie in ons portiek. Sommige willen wel, maar anderen niet."

Cees haakt op deze informatie onmiddellijk in met de vraag: "Proef ik hier de wens om een schoonmaakbedrijf in te schakelen?"

De verdwenen handtekeningen

Fatma: "Het is belangrijk genoeg om per maand een bedrag te betalen." De rest van het gezelschap knikt instemmend, nadat Osman de discussie in het Turks nog eens samenvat. Iedereen heeft het Nederlands zo'n beetje gevuld, maar tekst en uitleg in de eigen taal geeft meer zekerheid.

Cees de Lijster bladert meteen in zijn papieren. Vorig jaar had hij immers een brief verstuurd aan de bewoners met het aanbod een schoonmaakploeg in te schakelen. Hij vist drie ondertekende antwoordstroken uit het dossier. Twee Turkse families waren toen echter geen voorstander van deze aanpak. Cees vraagt hoe het zit. "Ik heb een handtekening gezet," zegt Ayse overtuigd. De andere bewoonster geeft aan dat ze ook echt een handtekening heeft gezet. Het antwoordstrookje zeker vergeten te studeren? Of is er iets mis met de administratie? Het kan ook zijn dat de Turkse bewoners de brief niet hebben begrepen en nu de huisbaas niet willen onstemmen? Osman komt met een oplossing: "De antwoordstrookjes zijn in het Nederlands gesteld. Is het niet verstandiger voortaan met een lijst langs de deur te gaan en de mensen persoonlijk te benaderen?" Cees de Lijster mompelt: "Is dat niet teveel van het goede." De aanwezige Turkse vrouwen ondertekenen alsnog de antwoordstrook. Over een maand gaat de schoonmaakploeg in het portiek van start.

Het schoonmaakprobleem lijkt voorlopig opgelost en Cees loopt vervolgens met de bewoners de huisregels na. De entreeur dicht laten om te vermijden dat junks het portiek als slaapplaats gebruiken. Kinderen niet in het portiek



luidruchtig laten spelen. Als er een pak melk gevallen is, dan de boel opruimen. Fatma: "Het heeft weinig zin om f 25,- per maand te betalen als het een dag na de schoonmaakbeurt weer een puinhoop is. Daar moeten we elkaar dus op aanspreken."

Lekkende pijpen

Naast de schoonmaakproblematiek spelen technische mankementen een belangrijke rol. Lekkende regenpijpen, slecht schuivende ramen, schilderwerkzaamheden in het portiek of smalle gangetjes die vragen om als poep- en plasplek dienst te doen. De bewoners kletsen in het Turks door elkaar. Het is duidelijk een onderwerp dat hen aanspreekt. Osman grijpt in en laat ze één voor één aan het woord.

Cees de Lijster is goed voorbereid. Hij weet welke technische gebreken er zijn. Van te voren heeft hij met de technische dienst afgestemd wat wel en niet kan worden aangepakt. Hij heeft goed nieuws. Over zes weken krijgen de bewoners nieuwe ramen en aansluitend wordt het portiek geschilderd. De tussenruimte naast de trap, de pis-

plaats, zal worden dichtgemaakt. Osman maakt aantekeningen. Volgende week krijgen de bewoners een brief met de gemaakte afspraken. De bewoners die er nu niet zijn, bezoekt hij en stelt ze persoonlijk op de hoogte van de afspraken. Om tien uur is het portiekgesprek afgelopen. Fatma is tevreden: "Eindelijk wordt de rommel aangepakt," zegt ze en vervolgens licht aarzelend: "Zouden ze dat echt voor ons gaan doen?"

Een kleine week later is er in portiek 100 wederom van alles aan de hand. Dwars door de glazen luifel van de bewoonster van de begane grond, is een hard voorwerp naar beneden gekomen. En wederom ligt er een portiekraam aan diggelen. Cees de Lijster: "Dat raam is van binnenuit volledig in elkaar getrapt. We zetten er nu onbreekbaar glas in." Zuchtend: "We hebben nog niet met de bewoners gesproken, die tijdens het portiekgesprek afwezig waren. Misschien helpt dat nog."

Greet: "Ik ben geboren in het Oude Westen en dan ga ik niet zomaar voor mijn buren weg"

Het ruikt er naar pis als je binnenstapt. In de hoek liggen de overblijfselementen van een gesmolten ijslollie. In het portiek en op de trap is een cementspoor te zien dat leidt naar de derde verdieping. Het is te horen en te zien, ze zijn binnen met een verbouwing bezig.

Greet woont met man en kinderen vele jaren in het portiek en belt regelmatig naar Volkswoningen, de huisbaas, om haar klachten door te geven. Greet: "Ik woon nu tien jaar in het hartje van Rotterdam in een prachtige vierkamerwoning. Maar ik moet mijn hoofd niet buiten de deur steken: wat een rot-

zooi maken die Turken boven mij op de trap. Ze laten tien kinderen door het portiek rennen en doen er niets aan. Die Surinamers laten gebruikte condooms slingeren op de trap, de leuning zijn te vies om aan te pakken, overal liggen papiertjes en bevinden zich plassen stinkend visvocht van lekkende vuilniszakken. In het begin maakten enkele gezinnen het trappenhuis regelmatig schoon totdat één familie verhuisde. Er bleven te weinig mensen over die voor het hele portiek elke week de boel aan kant wilden maken."

Het portiek herbergt een aantal vrijgezelijke mannen die te oud zijn, labiel zijn of er een nachtelijk leefpatroon op na houden. Geen types die 's ochtends met een emmertje en een dweil, de trappen staan te soppen.

Net rond balkon

"In het begin denk je laat gaan," zegt Greet. "Waar maak ik me druk over. Maar op een gegeven moment ging ik me ergeren en belde ik de huisbaas geregeld. Tot ze er doodziek van werden, en iets moesten doen." Het is dan eind 1989 en Volkswoningen organiseert met de Aktiegroep een portiekgesprek. Greet: "De eerste bijeenkomst waren we met vijf bewoners, drie hadden het laten afweten. Dat gesprek ging prima. Iedereen kon eindelijk zijn zegje doen. Volkswoningen maakte een schoonmaakrooster en we konden aan de slag. De eerste weken ging het goed tot de bewoners aan de beurt waren, die niet tijdens het portiekgesprek waren komen opdagen. Ze maakten niets schoon. Het effect was dat iedereen afhaakte en hooguit zijn eigen gedeelte dweilde." Greet gaat weer bellen en blijft bellen met de huisbaas. Na enige maanden komt Volkswoningen in actie met een brief waarin ze voorstelt een schoonmaakbedrijf in te schakelen. Kosten ongeveer f 25,- per maand. De meeste bewoners reageren niet op de brief. Het portiek blijft vuil en verpaupert langzamerhand. Aan de tuinkant spannt Greet een net rond haar balkon. Het platte dak naast haar etage is langzamerhand een afvalberg van brood, rijst, vlees, lege blikjes, vuile luiers en

condoms. Duiven, meeuvens, spreeuwen en dikke vliegen cirkelen in grote getale voortdurend rond. Ratten heeft ze nog niet gezien. Greet en haar buurman zijn het na enkele jaren echt zat en in het voorjaar van 1992 organiseert Volkswoningen een tweede portiekgesprek.

Greet: "Krijgen we een uitnodiging voor een gesprek. Zitten er drie van Volkswoningen en de Aktiegroep en komen er twee bewoners opdagen. Dan zit je daar gewoon voor lul. Moet je zo'n gesprek ook niet houden."

Greet ziet nu geen oplossing. Verhuizen misschien? Greet: "Ik ben geboren in het Oude Westen en dan ga ik niet zomaar voor mijn buren weg. Maar dat vieze portiek stoort me zo. Ik verwoon hier zeshonderd gulden in de maand, dan mag het toch een beetje schoon zijn. In het huurcontract de kosten voor het schoonmaken opnemen, dat is misschien een oplossing."

tieke regelmatig met emmers sop, borstels en dweilen, het vuil te lijf gaan. De anderen families gebruiken de bezem en sommige de deurmat om het vuil er onder te vegen. De Turkse dames hebben er genoeg van om voor de overige vijf families te blijven slopen. Schoonmaken is schoonmaken en geen vuil verplaatsen. Dat hadden ze met elkaar tijdens het portiekgesprek ook afgesproken. De irritaties stapelen zich langzamerhand op.

Kunstwerken in trappenhuis

Hoe was het gegaan? Ulfet is een Turkse vrouw en woont vele jaren in Nederland. Haar naam betekent letterlijk: hard werken. Ulfet heeft het gevoel dat zij en haar twee Turkse vriendinnen de enigen zijn die het portiek onderhouden en praat met de Turkse medewerker van de Aktiegroep, Osman. Ze wil een gesprek met de andere bewoners van het portiek. Volkswoningen en de Aktiegroep organiseren een portiekgesprek in 1991.

Het gesprek is een groot succes. Na al die jaren hebben de Kaapverdische, Surinaamse, Nigeriaanse en Turkse families (de laatste bleek een Palestijnse familie te zijn) voor het eerst contact met elkaar. Volkswoningen maakt een schoonmaakrooster. De kinderen krijgen te horen dat ze niet meer mogen spugen en piesen in het portiek. De bewoners organiseren een weekend dat ze het trappenhuis met elkaar gaan schilderen. De Aktiegroep maakt foto's van de kinderen uit het portiek en zij creëren van hun eigen portret een kleurige collage met het thema schoon en vuil. De kinderkunstwerken hangen de bewoners na de schilderactie in het trappenhuis op.

De eerste maanden houden de bewoners zich aan het schoonmaakrooster. Daarna komen signalen van afhaakgedrag. Ulfet: "De mensen maken wel schoon, maar doen het niet echt goed. Ze vegen met een borstel het vuil onder de mat. Als ik dan aan de beurt ben denk ik: ja, ja zo kan het ook. Maar ze doen tenminste iets". Ulfet constateert op een dag dat haar buurvrouw lyabode niet meer schoonmaakt en vraagt via haar zoon of ze

Ulfet: "Iedereen wil zich inzetten en toch lukt het niet"

Aan de straat kan het niet liggen dat alle bewoners van portiek 31, na negen jaar nog niet zijn verhuisd. De lange smalle straat, zonder bomen of pleinen, maar vol geparkeerde auto's, is weinig aantrekkelijk. De appartementen, vierkamer-woningen, echter des te meer. Achter de grijze façade gaan ruime, moderne woningen schuil. Portiek 31 is onlangs crème geschilderd door Volkswoningen. In 1991 hadden de bewoners dat nog zelf gedaan. Dat was een kleine historische gebeurtenis, die gezamenlijke schilderactie met als resultaat dat de wanden en deuren niet in aanraking kwamen met verf uit sputbussen en brievenbussen niet gesloopt zijn. Daarnaast is het portiek schoon. Niet verwonderlijk omdat de drie Turkse bewonsters van het por-



niet aan de beurt is. Volgens het rooster is lyabode die week ingedeeld, maar ze heeft geen zin om zich aan de afspraak te houden omdat de buurjongens weer in de kelder piesen. Korte tijd daarna zijn alle foto's van de wand gehaald. De onderlinge sfeer verslechtert helemaal als de Surinaamse familie de Turken beschuldigen van diefstal van een paar schoenen. (Ten onrechte naar later bleek: een Kaapverdiaan had de schoenen meegenomen). Ulfet: "Het is jammer dat het zo gaat. Na het eerste portiekgesprek blijkt dat iedereen zich wil inzetten. En toch lukt het ons niet om op dezelfde weg door te gaan. Misschien is een officieel rooster van Volkswoningen dat zichtbaar wordt opgehangen in het portiek een oplossing. En moeten we met zijn allen weer rond de tafel om de afspraken nog eens door te nemen."

Iyabode: "Volkswoningen gaat ervan uit dat we met elkaar moeten opschieten, maar dat bestaat toch niet"

"Ik ben gestopt met schoonmaken, omdat de bewoners van het portiek zich niet aan de afspraken houden. Kinderen voetballen en plassen weer in het portiek. De mensen kieperen opnieuw hun etensresten op het dak. Ik weiger dan de trap te dweilen. Dat is mijn vorm van protest," zegt lyabode. "Ook de rol van de huisbaas Volkswoningen speelt daarbij een rol. Ze doen te weinig aan nazorg. Het schoonmaakrooster is na een half jaar afgelopen en toen moesten we zelf een rooster samenstellen. Men ziet dan echt een

paar zaken over het hoofd."

De samenstelling van het portiek bijvoorbeeld bestaat uit mensen, die afkomstig zijn van het platteland en de stad en ook nog een verschillende nationaliteit hebben. Iyabode: "Volkswoningen gaat ervan uit dat we met elkaar moeten opschieten, maar dat bestaat toch niet? De enige buren met wie ik contact heb dat zijn de Surinamers omdat ze Nederlands spreken. Met de Turkse en Kaapverdische bewoners kan ik niet communiceren, we hebben geen gemeenschappelijke taal. Toch maken we geen ruzie, omdat we zwijgen. Maar de spanning stijgt."

Niet dweilen van protest

Volgens lyabode is er niet zo zeer sprake van een schoonmaakprobleem. "Je moet een manier vinden die de bewoners bij elkaar brengt. We hoeven geen goede vrienden te worden, maar elkaar begroeten of een glimlach is al genoeg. Het vergroot de tolerantie. Ergernissen krijgen minder kans om te exploderen." Het portiekgesprek was een prima mid-

del om de mensen met elkaar in contact te brengen, is haar ervaring, maar zo'n eenmalige actie vraagt om een vervolg. "Het gaat er om dat de Aktiegroep en de huisbaas een gevoel overbrengen dat de bewoners belangrijk zijn. Dat is dan een mix van sociale controle en interesse.

Volkswoningen maakte na die eerste periode geen nieuw schoonmaakrooster. Een gemiste kans. Het werkt niet stimulerend als onder een brief staat dat we na de vakantie zelf een rooster moeten maken. Het is geen moeilijk werk, maar het gaat om de uitstraling. Als de huisbaas een schoonmaakrooster maakt, is het officieel en dus dwingender. Mensen denken dan: de huisbaas zegt het en dan moeten we."

(Aanvulling redactie: Portiek 31 maakte geen rooster. Na enkele maanden stuurde Volkswoningen als nog een nieuw schoonmaakschema.)

Niets gaat vanzelf

Iyabode is voorstander om elk jaar een gesprek met het hele portiek te houden onder begeleiding van Volkswoningen en de Aktiegroep. "Irritatie bespreken, misverstanden uit de weg ruimen en nieuwe plannen maken. Na dat eerste gesprek hebben de huisbaas en de Aktiegroep gezien dat we perfect kunnen samenwerken. Tijdens de gezamenlijke schilderactie heeft zelfs één van de Turkse vrouwen voor

alle bewoners gekookt. Het kan dus wel, maar niets gaat vanzelf. Zo'n relatie moet je onderhouden. Ik ben ervan overtuigd dat het de huisbaas geld scheelt. Kijk naar ons portiek. Geen graffiti op de muren, geen brievenbusjes gesloopt, geen ramen aan flarden en geen ingetrapt deuren. Een beetje meer aandacht van de huisbaas doet wonderen. "En," zegt ze peinzend: "Als je geen nazorg kunt bieden, vraag ik me af of je eigenlijk wel een portiekgesprek moet organiseren."

schoppen hun tien kinderen het portiek op. Overval liggen wikkels van snoepgoed en uitgespuugde zonnebloempitten van die Turkse kinderen." Monique: "Vanaf het begin is het in dit portiek een zootje geweest. De eerste jaren is alles nieuw, dan valt de rommel te overzien. Het derde jaar na de oplevering begon de verloedering zichtbaar te worden. Ik schaamde me voor mijn bezoek." Monique, niet op haar mondje gevallen, zoals ze zelf zegt, belt de huisbaas. Een schoonmaakbedrijf, dat zou de oplossing zijn, volgens Volkswoningen. En of Monique bij alle buren wilde informeren of daar belangstelling voor is. Nee, dus. Niet iedereen wilde f 25,- schoonmaakkosten betalen.

Monique: "Met elf gezinnen een voordeur delen"

Kakkerlakken, nesten rode mieren, naar beneden pissende en spugende kinderen, Monique heeft het allemaal meegeemaakt in haar portiek. Met elf gezinnen één voordeur delen is een probleem. De irritaties rijzen de pan uit als blijkt dat slechts drie van de elf bewoners regelmatig het trappenhuis schoonmaken en de rest van de bewoners binnen een dag er weer een puinhoop van weet te maken. "Die Hindoes laten na een feestje de afgekloven kippepoten rondslinger en ze

Enkele maanden later in het najaar van 1990 schrijft Monique een brief aan alle bewoners van het portiek. Ze stelt een aantal huisregels en een concept schoonmaakrooster voor. Een enkeling reageert negatief: waar ze zich mee bemoeit. De overige bewoners zwijgen de brief dood. Niemand reageert. Het was duidelijk dat deze vorm van eigen initiatief niet werd gewaardeerd.

Volkswoningen komt met waarschuwingsbrieven en huisbezoeken in actie, maar dat werkt niet. Enkele medebewoners van Monique gaan twee jaar later klagen bij de Aktiegroep: "Het is zo'n rotzooi in ons portiek." Nu helpt het beter. Binnen enkele weken tijd is een portiekgesprek georganiseerd. De opkomst is hoog. Van de elf gezinnen zijn er acht aanwezig.

Monique: "Iedereen had een schriftelijke uitnodiging gekregen, maar de opkomst was gering. De belronde op het laatste moment had meer succes. "Komt u ook naar de vergadering? We beginnen over vijf minuten." Zo zet je mensen voor het blok. Kunnen ze er niet meer tussenuit piepen en terecht."

Het portiekgesprek verloopt uitstekend. (Bijna) alle klachten komen op tafel en er worden keiharde afspraken gemaakt. Volkswoningen maakt een schoonmaakrooster, sluipende technische mankementen aan de woningen





worden gerepareerd, voor de kinderen worden enkele regels opgesteld en Monique belooft met een hogedruksput het aangekoekte vuil te verwijderen. "Ik vond het een goede start om de ergste viezigheid weg te halen. Dat stimuleert de anderen meer om het portiek echt schoon te houden." De eerste maanden verlopen vlekkeloos. Iedereen houdt zich aan de afspraken, maar na verloop van een half jaar gaat het mis: de eerste bewoners haken af.

Rode mieren

Maanden voor het portiekgesprek ontdekt Monique rode Faraomieren in haar keuken. Per dag groeit hun aantal. Ze is de enige met mieren. Haar buren hebben nergens last van. Volkswoningen verwijst haar naar de Roteb. Buisjes met giftige lever moeten de vleesetende mieren onschadelijk maken. Voor f 150,- is Monique na enkele weken van dit probleem verlost. Tijdens het portiekgesprek wordt er met geen woord over de mieren gerept en ook niet over de kakkerlakkenplag die het hele portiek teistert. Enkele weken na het gesprek staan de Roteb-

medewerkers voor de deur. Ziedend is ze als ze van hen hoort dat in vele woningen in het portiek nesten met mieren zijn ontdekt. Monique: "Tijdens het portiekgesprek heeft iedereen ontkent dat ze last van ongedierte hebben. Mensen schamen zich er voor om dat te bekennen. Maar het ligt niet aan jou als je ongedierte in je huis hebt. Je moet dat melden en zeker tijdens zo'n vergadering. Als je het collectief aantakt is het kosteloos en het had mij een hoop ergernis en geld bespaard."

Huisbaas

Monique vindt het doodzonde dat er nog geen vervolggesprek is gekomen. "Het portiekgesprek heeft geholpen, maar je moet het blijven herhalen. Dat houdt de bewoners wakker anders sukkelen ze in slaap." Van belang vindt ze dat de bewonersorganisatie bij de gesprekken present is. "De Aktiegroep moet bij de vergaderingen aanwezig zijn als het over klachten van woningen gaat. Zij controleren de gemaakte afspraken, pushen de huisbaas een beetje en blijven er tenminste achter aan zitten als zaken

traag verlopen. Zo'n huisbaas heeft andere belangen zoals niet teveel kosten maken, die is dus laks en minder bereid technische aanpassingen te verrichten. Volkswoningen zou bijvoorbeeld bordjes laten maken met teksten: "Hier maken bewoners samen schoon, laten we het zo houden". We zijn een half jaar verder, maar ze hangen er nog niet. Dat is weer een taak voor de Aktiegroep, die zorgen er voor dat de zaken geregeld worden. Nu nog dat vervolg-portiekgesprek, dat zet de zaak weer op scherp. Onze bewoners in het portiek hebben zo'n aanpak schijnbaar nodig." ■



1. SOCIAAL BEHEER

Het portiekgesprek, als instrument in sociaal beheer, wordt in het Oude Westen, sinds drie jaar toegepast. De Stichting Volkswoningen en de bewonersorganisatie constateren dat het een van de weinige middelen is om het leefmilieu in de portieken integraal en gericht aan te pakken. Men voor komt met deze werkwijze de verpauering van de portieken en het uitwonen van de huizen.

"Vuil trekt vuil en vandalisme aan en zorgt voor desinteresse van bewoners in de woonomgeving. Die ontwikkeling kost handen vol geld. De jaren 1990 en 1991 laten in het Oude Westen een sterke groei van het klachtenonderhoud en vandalisme zien. Als mensen het naar hun zin hebben, gaan ze zorgvuldiger met hun woning en portiek om en dat bespaart veel geld," zegt Cees de Lijster, wijkcoördinator Oude Westen van de Stichting Volkswoningen.

Eind jaren tachtig heeft de directie van de Stichting Volkswoningen bewust gekozen voor het beheer in het Oude Westen. Met het aanstellen van de nieuwe wijkcoördinator begin 1990 is de overgang van de stadsvernieuwingsaanpak naar (sociaal) beheer een feit. Beheer na de stadsvernieuwing vraagt om een intensieve benadering. De periode van verhuizing en inplaatsing op stadsvernieuwing-urgentie is voorbij. Volkswoningen kan zorgvuldiger de inplaatsing van nieuw-

Achter een schone trap zit een onzichtbare organisatie

we bewoners afwegen. Ze organiseert op een andere wijze de klachtenafhandeling en de inspecties in de wijk nemen toe.

De bewonersorganisatie zag in portiekgesprekken behalve een middel voor het tegengaan van de verloedering in het portiek ook goede mogelijkheden om de relaties tussen de wijkbewoners te versterken. De communicatie tussen de bewoners onderling is verbeterd. "Ik woon hier al jaren, maar weet echt niet wie er naast me woont" en "ik ga een beetje gedag zeggen tegen die onbekende Turk uit het portiek," zijn uitspraken van bewoners die men na een portiekgesprek nauwelijks meer hoort.

Portiekgesprekken zijn geen tovermiddel waarschuwen de medewerkers van de bewonersorganisatie en woningcorporatie.

Je kunt het zien als een paardemiddel dat doeltreffend kan werken tegen de verpauering van het portiek en om de opbouw van een bewonersnetwerk te stimuleren. "Tenminste als het op het juiste moment en in de juiste vorm gehanteerd wordt. Helaas valt een algemeen recept niet te geven," waarschuwt Cees de Lijster.

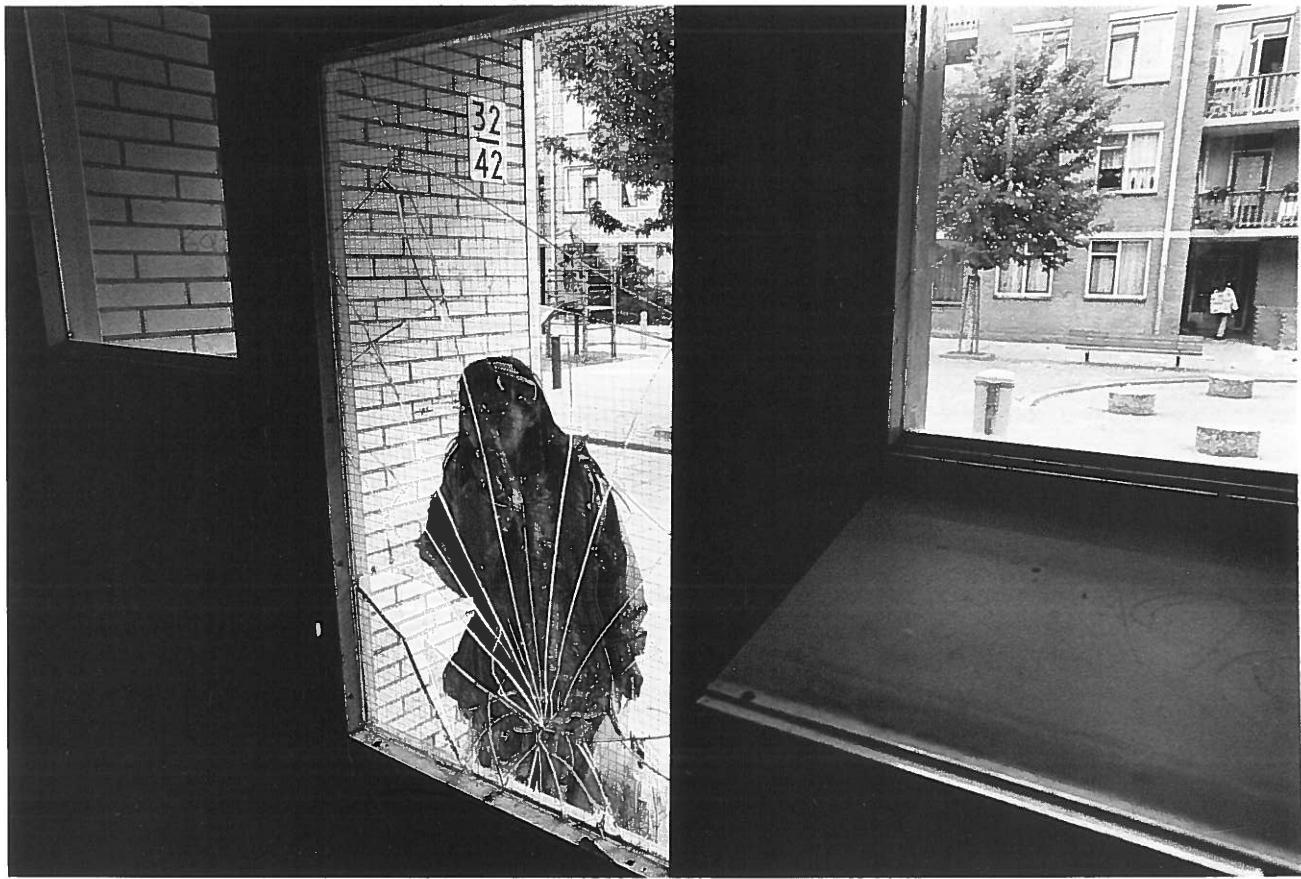
Het gebruik van de trappenhuisen is intensief. Een gemiddeld portiek in het Oude Westen telt 8 woningen, vaak met een verschillend aantal kamers. Veel voorkomend is een portiek met vier 3-kamerwoningen aan de ene kant en vier 5-kamerwoningen aan de andere kant van de trap. De gemiddelde woonbezetting van 3-kamerwoningen is 2.4 personen, waarbij 1 kind onder de 18 jaar. Bij 5-kamerwoningen is de bezetting 5.7 personen, waaronder

4 kinderen onder de 18 jaar. Gemiddeld maken 10 à 15 volwassenen en 15 à 20 kinderen gebruik van zo'n trap.

Samenhangende aanpak

"Alleen portiekgesprekken met bewoners voeren is water naar de zee dragen," zegt Cees de Lijster. Portiekgesprekken is één van de instrumenten in het sociaal beheer. Zorgvuldigheid bij inplaatsing van nieuwe bewoners, regelmatige inspectie van trappenhuisen en portieken door buurtmeesters, een heldere klachtenprocedure, snel en goed technische mankementen verhelpen en een duidelijke uitzettingsprocedure, zijn andere aspecten van het sociale beheer, die de werking van het portiekgesprek versterken.

Het Oude Westen is een kinderrijke buurt met beperkte ruimte tot buiten spelen. Pleinen zijn vaak overbelast en het speeltuig op de pleinen is intensief in gebruik wat extra slijtage tot gevolg heeft. Een alternatieve speelplaats voor kinderen zijn de portieken met alle overlast en schade vandien. "Je moet kinderen wel andere mogelijkheden voor het portiek kunnen bieden," stelt Petra van den Berg, op bouwwerker en coördinator van de portiekgesprekken voor de bewonersorganisatie. "Als je dat niet doet is een portiekgesprek wel aardig maar lost het weinig op. Je moet ook zorgen voor recreatieprojecten in de wijk voor kinderen zoals naschoolse opvang en spelbegeleiders op de pleinen." Daarnaast is een goede organisatie van het wijkoverleg beheer een vereiste. "Als het nodig is moeten wipkippen snel vervangen kunnen worden voor een klimrek. Twee jaar wachten voordat einde-



lijk budget beschikbaar is, werkt averechts. Ook dat verhelp je niet met portiekgesprekken. Overlast moet je onmiddellijk kunnen aanpakken en oplossen."

2. KLACHTENAFHANDELING

Jaarlijks komen bij de Aktiegroep en Volkswoningen tientallen klachten binnen, die gaan over vervuiling in portieken, overlast van huisdieren en ongedierte, geluidshinder en overlast van drugspanden. "De bewoners die met dit soort klachten bij de Aktiegroep terechtkomen worden ook altijd doorverwezen naar Volkswoningen," zegt Petra van den Berg: "Ik adviseer bewoners iedere keer om ook naar de balie van Volkswoningen te gaan. Als ze daar zelf klagen, versterkt dat het verantwoordelijkheidsgevoel bij Volkswoningen. Persoonlijk contact met een bewoner is nu eenmaal indringender dan een via-via klacht van de Aktiegroep. Je bereikt het effect: dan moet er echt iets aan de hand zijn."

Volkswoningen volgt een vaste procedure om de klachten te behandelen:

- klachten worden altijd schriftelijk vastgelegd op het klachtenformulier
- Men informeert of de bewoner zelf initiatieven heeft ondernomen naar de overlastgevers
- Medewerkers van Volkswoningen voeren ter plaatse een inspectie uit en proberen bij klager en overlastgever meer informatie te verkrijgen
- De politie (wijkagent) krijgt de klachten te behandelen die samenhangen met criminaliteit en geluidsoverlast.
- afspraken met de overlastgever worden altijd schriftelijk bevestigd voor de aanleg van het dossier
- De klager krijgt aan het einde van de klachtenafhandeling altijd schriftelijk bericht, ook als er geen oplossing voorhanden is.

Schriftelijke reactie

"In eerste instantie worden alle klachten schriftelijk afgedaan. Ook schoonmaakproblemen pakken we allereerst met een standaardbrief aan," vertelt Heleen van der Pijl, medewerker sociaal beheer en belast met de coördinatie van portiekgesprekken bij de Stichting Volkswoning.

De bewoners van het vervuilde portiek kregen een brief waarin de aandacht erop werd gevestigd dat iedereen verantwoordelijk is voor het netjes en leefbaar houden van het gemeenschappelijke portiek (zie blz.17).

Nadat de brief verzonden is gaan de buurtmeesters van de corporatie binnen twee weken kijken of de rommel in het portiek verminderd is. Helaas is dat vaak niet het geval en gaat er een waarschuwingsbrief uit. Na veertien dagen volgt opnieuw controle. Blijkt dat er nog niets veranderd is dan grijpt Volkswoningen naar een ander middel: het schoonmaakbedrijf. Heleen van der Pijl: "Opnieuw versturen we een brief met het voorstel een schoonmaakbedrijf in te schakelen om wekelijks het portiek te reinigen (zie blz.17). Voorwaarde is echter dat alle bewoners akkoord gaan. Via een ondertekende antwoordstrook kunnen de bewoners hun mening kenbaar maken. Heel vaak werkt dit middel echter niet omdat bewoners niet bereid zijn de kosten van ongeveer f 25,- per maand te betalen. Dan houdt het op want de corporatie is niet bereid zelf de extra

kosten voor het schoonmaken van portieken op zich te nemen en huurders kunnen daartoe niet worden gedwongen zolang dit niet in het huurcontract is opgenomen. Blijft als mogelijkheid over om met elkaar om de tafel te gaan zitten om zelf oplossingen te zoeken via een portiekgesprek.

Cees de Lijster: "Sinds enige tijd experimenteert Volkswoningen met een nieuw type brief, de enquêtebrief (zie blz.17). Hierin wordt de bewoners gevraagd of ze naar aanleiding van de schoonmaakklachten zelf een oplossing willen aankruisen waarbij gekozen kan worden tussen: inschakelen van een schoonmaakbedrijf á f 25,-, een schoonmaakrooster / zelf doen, een andere oplossing (zelf aan te geven).

Wanneer alle methoden mislukken en geen enkel middel werkt, kiezen Volkswoningen en de Aktiegroep voor meer aandrang. In een brief deelt de woningbouwcorporatie de bewoners van het betreffende portiek mede, dat zonder tegenbericht ingaande datum x een schoonmaakbedrijf wekelijks het portiek komt reinigen, tegen een tarief van circa f 25,- per maand. In de praktijk tekenen bewoners nauwelijks protest aan tegen deze maatregel. Huurcontracten van nieuwe complexen bevatten tegenwoordig een clausule dat de bewoner zich bereid verklaart, maandelijks een bijdrage te leveren in de kosten van het laten schoonmaken van het portiek.

Petra van den Berg denkt niet dat met het inschakelen van een schoonmaakbedrijf de problemen worden opgelost. "Eenmaal per week een schoonmaakbedrijf helpt niet als bewoners niet zelf initiatief nemen. Vervuiling is de buitenkant van het probleem, kern is het gebrek aan communicatie. In een situatie zonder onderlinge communicatie gaat het recht van de sterkste heersen. Wat je ziet is dat de zwakkeren, alleenstaanden, ouderen, kinderen, het slachtoffer worden. Mensen trekken zich terug in anonimiteit. Dat leidt tot vereenzaming en het is gevaarlijk want je bent op elkaar aangewezen

als er wat is." Een portiekgesprek over het zelf schoonhouden van de trap vormt een kapstok voor het leggen van contacten en voor samenlevingsopbouw.

Door Cees de Lijster wordt dat beaamd. "Dat is de filosofie: als mensen samen de trap schoon houden moeten ze met elkaar praten, en dat leidt ertoe dat ook andere zaken bespreekbaar worden. Maar niet in alle gevallen lukt dat. Bovendien: hoe ver moet je daarin gaan als verhuurder? Er zijn collega's die vinden dat ik een gaatje in m'n kop heb als ik om vijf over acht ga staan aanbellen om mensen naar een portiekgesprek te krijgen. Het moet natuurlijk op termijn ook terug te zien zijn in de cijfers van de onderhoudskosten."

3. HET PORTIEK IN

"De aanleiding voor een portiekgesprek is altijd de klacht van één of meerdere bewoners over vervuiling van, overlast van of vernieling in het portiek. Het initiatief voor het gesprek ligt nooit bij de bewonersorganisatie of de woningbouwcorporatie," zegt Petra van den Berg. "Ingeslagen ramen, gesloopte brievenbussen of naar pis stinkende portieken, zijn voor ons op zich geen reden om in actie te komen. Als bewoners niet bereid zijn om zelf de eerste stap te zetten, dan werkt de methode 'gesprekken' niet."

Petra van den Berg weet uit ervaring dat bewoners met onbestemde, vage signalen bij de Aktiegroep binnenstappen. Een doos die is neergezet onder de brievenbus dient voor de kinderen uit het portiek ook als opslagplaats voor bananeschillen en lege limonadeblikjes. "Al pratende kom ik er dan achter dat een vrouw van zeventig jaar de enige is die wekelijks het portiek schoonmaakt en het niet meer ziet zitten dat de rest gemakzuchtig achterover leunt. Ik ben er achter gekomen dat je moet doorvragen. Achter een vage klacht zit meestal meer. We geven de mogelijkheid van een portiekgesprek aan. We tasten bij de klager(s) af of ze een gesprek met de andere bewoners van het portiek zien zitten. Wanneer ze daar positief op reageren

dan kunnen we aan de slag. Bewoners die aanwezig zijn bij een portiekgesprek willen zelf de situatie verbeteren. Bewoners verplichten aan een portiekgesprek deel te nemen heeft geen enkele zin."

Vooroverleg

Tussen de coördinatoren van de Aktiegroep en Volkswoningen is altijd vooroverleg voor de eerste stappen worden gezet. Aan het begin van het seizoen worden lijsten samengesteld welke huizenblokken behoeft hebben aan portiekgesprekken. Ze bezoeken persoonlijk de portieken om na te gaan hoe realistisch de sociale en technische klachten zijn en hebben gesprekken met de overlastgever en klager. De bewonersorganisatie trekt de wijkagent vooraf bij het portiekgesprek en informeert naar de aanwezigheid van (zware) criminale overlastgevende situaties (bijvoorbeeld drugspanden). In onderling overleg wegen de coördinatoren af of de aanpak portiekgesprekken nut heeft.

Belangrijkste afwegingen voor het organiseren van een portiekgesprek zijn: de conclusie dat er meer aan de hand is dan alleen schoonmaakproblemen; de instemming van de klager en bereidheid van de andere bewoners uit het portiek om deel te nemen aan het gesprek en de afwezigheid van criminale overlastgevende situaties. Het laatste aspect is werk voor de huisbaas en de wijkagent en gaat soms gepaard met huisuitzetting.

De meeste portiekgesprekken vinden plaats in het voorjaar, met onderbreking van de Ramadan. Omdat het een tijdrovend karwei is worden in die periode meerdere medewerkers van bewonersorganisatie en corporatie ingezet. In een enkel geval wordt ook medewerking geboden door het clubhuis.

Aanbellen

Wanneer het besluit voor een portiekgesprek er ligt, zorgt de organisatie die de meeste contacten met de bewoners heeft voor de uitnodiging (zie blz.17). Een persoonlijke toelichting bij de brief is gewenst. Alleen een uitnodigingsbrief in de bus zorgt voor een lage opkomst. Daarom gaan Volkswon-



ningen en de Aktiegroep één dag van te voren langs en wordt bij afwezige bewoners op de avond zelf aangebeld. De belronde voordat het portiekgesprek begint levert steeds een aantal extra bewoners op. Heleen van der Pijl: "Hoever ga je met de vraag: komt u mee? Misschien is het betuttelend, maar het werkt wel. Ik probeer het in ieder geval niet als een bevel te laten klinken. Zorg met de intonatie van mijn stem, dat mensen het gevoel hebben dat er toch ruimte is voor een eigen beslissing. Dan krijg je ze wel over de streep." Petra van den Berg vult aan: "Het gaat niet alleen om druk; door aan te bellen geef je mensen die er zelf niet zo gemakkelijk op af gaan een steuntje in de rug." De plaats van samenkomst is soms het portiek, dat tijdelijk tot vergaderruimte is omgetoverd. Bewoners zijn dan haast verplicht om de bijeenkomst bij te wonen en tijdens het gesprek is direct zicht- en ruikbaar waarmee de bewoners problemen hebben. Ook gebruikt men de vergaderzaaltjes van de bewonersorganisatie, Volkswoningen, het clubhuis en wijkoverlegbeheer, die

het dichtst bij het portiek liggen.

Om de tafel

Meestal zijn bij portiekgesprekken twee medewerkers van de bewonersorganisatie en twee van de corporatie (een technisch en een sociaal medewerker) aanwezig. Een beroepskracht van de Aktiegroep zit het portiekgesprek in de meeste gevallen voor en een medewerker van de bewonersorganisatie maakt het verslag, omdat zij een neutrale c.q. bemiddelende positie naar de bewoners hebben. De sociaal medewerker van Volkswoningen verheldert klachten, licht de werkwijze van Volkswoningen toe en begeleidt samen met de voorzitter het gesprek. De technisch medewerker kan een belangrijke rol spelen. Wanneer hij in staat is vlot afspraken te maken om eventuele technische mankementen te verhelpen, haalt hij een deel van de ontevredenheid bij de bewoners weg. Ook kan direct bekijken worden of technische aanpassingen een rol kunnen spelen bij het oplossen van problemen. Zonodig is er een Turkse migranten-

opbouwwerker van de Aktiegroep aanwezig. Hij zorgt onder meer voor de conclusies en samenvattingen in de eigen taal. Uitgangspunt is echter dat de gesprekken in het Nederlands worden gevoerd. Voor het portiekgesprek trekt men maximaal twee uur uit. Na die tijd verslapt over het algemeen de aandacht.

"Belangrijk punt in het portiekgesprek is om steeds duidelijk te houden dat de mensen zelf verantwoordelijk zijn voor de gang van zaken in het portiek" zegt migrantenopbouwwerker Osman Dogan. "Niemand anders kan de problemen oplossen dan de bewoners zelf. We kunnen alleen behulpzaam zijn. Daarbij zoek je in een portiek naar de juiste persoon die als sleutelfiguur en initiatiefnemer kan fungeren."

Nazorg

Na het portiekgesprek worden in een officiële brief van Volkswoningen de afspraken toegestuurd aan de bewoners. Verder wordt een bezoekje gebracht aan de mensen die afwezig waren. Derde actie is controle op naleving van de afspraken door de buurt-

meesters. De discussie in het Oude Westen is gaande hoeveel tijd men aan de nazorg moet besteden. Cees de Lijster van Volkswoningen hierover: "We zijn geen instelling van maatschappelijk werk. Wanneer we op grote schaal herhalingsgesprekken moeten organiseren is dat niet realiseerbaar. De organisatie van Volkswoningen kan dat niet aan."

Petra van den Berg van de Aktiegroep daarentegen stelt: "Als we onvoldoende tijd en energie aan nazorg kunnen besteden, moeten we ons afvragen of we met het organiseren van portiekgesprekken moeten doorgaan."

Op dit moment zijn een aantal ontwikkelingen in de fase na het portiekgesprekken nog onduidelijk: de vraag is of probleemportieken jaarlijks onder begeleiding een gesprek moeten krijgen; of de gemaakte portiekafspraken regelmatig door Volkswoningen moeten worden gecontroleerd en of bewoners die zich niet aan de gemaakte afspraken houden, met een huisbezoek vereerd moeten worden.

Afspraken: de situatie bloembakken

Het niet snel na kunnen komen van afspraken en toezeggingen kan een struikelblok voor portiekgesprekken zijn. Niet nagekomen toezeggingen leiden tot ergernis bij bewoners. Petra van den Berg: "Tijdens het portiekgesprek moet de huisbaas laten zien dat hij kleine, vaak technische mankementen wil oplossen. Het snel en soepel oppakken van technische problemen is de eerste winst van het gesprek. Dergelijke toezeggingen moet men echter wel vlot nakomen. Maanden wachten op het aanbrengen van een schemerschakelaar, waardoor het portiek beter verlicht wordt, leidt tot irritaties."

Het snel en doeltreffend afhandelen van gemaakte afspraken en toezeggingen, vraagt om een goede organisatie en duidelijke communicatielijnen.

De situatie 'bloembakken' op een boventerras in het Oude Westen, is een duidelijk voorbeeld hoe moeizaam het soms tussen huurder en verhuurder kan lopen. Tijdens een portiekgesprek

met de bewoners rond het bovenstaande onderwerp is de afspraak dat Volkswoningen een aantal bloembakken zal laten plaatsen. De bewoners zullen de planten in de bakken onderhouden. De afspraak is dat Volkswoningen binnen twee maanden aan de slag gaat. Het ingeschakelde hoveniersbedrijf kan het echter niet binnen twee maanden regelen. Dit is de eerste teleurstelling voor de bewoners omdat het voorjaar snel voorbij is. Na ongeveer vier maanden wordt een datum geplaatst. Helaas moet het tuindersbedrijf het op die bewuste dag laten afweten. Ze hebben de verkeerde apparatuur bij zich om de bloembakken op het terras te krijgen. Voordat dit probleem is opgelost zitten we in een ander plantseizoen. Dit levert opnieuw vertraging op, maar na zes maanden staan de bloembakken met er uiteindelijk. Wat ooit als een cadeautje van Volkswoningen begon, eindigt uiteindelijk in een zwaar bevochten overwinning van de huurders op de huisbaas.

4. VERSCHERpte AANPAK

Het laatste jaar is duidelijk dat in het Oude Westen de zaken verscherpt worden aangepakt. De aanstelling van buurtmeesters, het sluiten van overlastgevende cafés, de toename van het aantal ontruimingen en de inzet van tientallen extra politiesurveillanten, zijn duidelijke aanwijzingen in die richting.

Sinds juli 1992 zijn via de banenpool bij Volkswoningen in het Oude Westen drie zgn. buurtmeesters aangesteld die o.a. een taak krijgen in de nazorg van de portiekgesprekken. "De buurtmeesters worden vooral ingezet om te controleren," zegt Cees de Lijster. "Ze controleren de werkzaamheden van de schoonmaakbedrijven, controleren of de bewoners de portiekafspraken nakomen, zoals verkeerd vuil aanbieden of te vroeg vuilnis buitenzetteten. Ze signaleren kleine technische defecten in het portiek en ze inspecteren tuinen. Je kan het een 'strengere' vorm van nazorg noemen."

Osman Dogan wil bewoners die na het portiekgesprek overlast blijven veroorzaken, harder aanpakken. Osman:

"In de portiekgesprekken gaat veel energie zitten, die soms na een maand al verloren is." Hij stelt voor om bewoners die structureel overlast veroorzaken te bezoeken met een zware delegatie: de wijkagent, een medewerker van Volkswoningen en een medewerker van de Aktiegroep. Dat moet indruk maken. Zeker als de gemaakte afspraken op briefpapier van Volkswoningen komen te staan.

Wijkagent

De strengere aanpak is zichtbaar in het beleid van Volkswoningen en de politie en komt tot uiting in de nauwe samenwerkingsrelatie. De uitzettingen nemen toe. In 1991 vonden zeven uitzettingen plaats, waarvan er twee met (drug)overlast samenhangen. In 1992 waren er zeventien ontruimingen, waarvan zeven een combinatie waren van huurachterstand en overlast.

De politie, met name de wijkagent, speelt een belangrijke rol in de veranderde wijze van werken. Bij probleemportiekgesprekken is hij vaak aanwezig. Herman Ilbrink, wijkagent van het Oude Westen: "Portieken waar criminaliteit een rol speelt en waar structurele (geluid)overlast plaatsvindt, zijn voor mij redenen om het gesprek bij te wonen. Ik zit daar als dat nodig is om klachten met feiten en data te onderbouwen. Om overlastgevers duidelijk te maken dat op ze gelet wordt. Van de politie gaat toch een dreigende werking uit."

De portiekgesprekken leveren hem informatie op en hij leert de bewoners beter kennen. Structurele geluidsoverlast kan bijvoorbeeld beter worden aangepakt. Ilbrink: "Wanneer uit zo'n gesprek blijkt dat iemand zijn stereo regelmatig voluit heeft staan, gaat er een informatiebericht naar mijn collega's. Die houden dat portiek meer in de gaten en we kunnen klachten van bewoners beter registreren. Van de binnengekomen informatie maak ik een eindrapport, dat kan de basis voor een ontruiming zijn."

Uit de portiekgesprekken komen regelmatig de problemen met de rondhangende jeugd naar voren. Groepen jong-



geren die laat in de avond herrie maken en voorbijgangers lastig vallen. Een Kaapverdiaanse jeugdbende die een portiek als trefpunt gebruikt en de omgeving terroriseert. Sinds enkele maanden stapt daar het jeugdteam van de politie op af. Ilbrink: "Het jeugdteam gaat in eerste instantie met de groep praten. Blijkt dat weinig resultaat te hebben dan worden de jongens van huis afgehaald en krijgen ze een confronterend gesprek op het politiebureau. Tot nu toe levert deze aanpak resultaat op."

Het sluiten van drug-overlastgevende panden gaat het laatste jaar uiterst soepel. Binnen drie maanden kan nu al tot ontruiming worden overgegaan. Volkswoningen en de wijkagent hebben regelmatig overleg over binnengekomen klachten (criminaliteit en geluidsoverlast). Met de eventueel aanvullende informatie uit de portiekgesprekken, bezoekt de wijkagent de klager(s) en overlastgever. Daarna begint de politie met observatie. Meestal leidt dit tot aanhoudingen, een inval en een procesverbaal. Een brief met gege-

vens gaat naar Volkswoningen, deze brief is de basis voor de ontruiming. Herman Ilbrink over de werkwijze: "Na het tijdperk van de stadsvernieuwing, benadert Volkswoningen de klachten van de bewoners anders. Van belang is dat we nu met de Aktiegroep en met Volkswoningen regelmatig contact hebben over klachten in de wijk. We zitten bij portiekgesprekken als dat nodig is. Zodoende kunnen we actief en structureel de problemen in de wijk aanpakken. Vroeger was het allemaal meer hap snap."

5. ANDERE CULTUREN, ANDERE VERWACHTINGEN

"Ieder portiek heeft zijn eigen cultuur. Of het trappenhuis schoon of vies is heeft niets met nationaliteit te maken," stelt Osman Dogan, migranten-opbouwwerker van Turkse komaf. "Het gaat om de betrokkenheid en interesse van de bewoners in het portiek. Hoe gaan mensen met elkaar om. Achter een schoon portiek gaat een onzichtbare organisatie schuil. Het is voor mij een afspiegeling van een goede burenrelatie. Er zijn onderlinge af-

spraken, zonder dwang mogelijk." Osman kent de cultuur-verschillen uit eigen ervaring. "In het begin toen ik in Nederland was verzamelde ik alle brood dat overbleven was. Voedsel weggooien doe je niet in Turkije, dat mag niet. Totdat een oudere Turkse man die hier al langer was aan me vroeg wat ik toch aan het doen was. Hij legde me uit dat je in Nederland dagwerk hebt als je alle oud brood zou verzamelen, en dat het hier anders is dan in Turkije." Turkse mensen ontkennen overigens vaak zeer stellig dat brood en etensresten op het plat van hen afkomstig is.

Osman signaleert dat in vergelijking met de Nederlandse samenleving streng optreden een normaal verschijnsel is. "Je doet iets omdat het moet. Houdt men zich niet aan de officieel gemaakte afspraken, dan is de straf hoog. Hier in Nederland is het vrijblijvender, 'strengheid' en controle komen slap over. Terwijl bij Turken de controle ingebakken moet zijn."

Spanningen en conflicten met overlastgevende kinderen komen vaak voort

uit verschillende verwachtingen over de verantwoordelijkheid van ouders. Moet de politie optreden bij overlast of ben je als ouder verantwoordelijk voor het gedrag van het op straat spelende kind? In de Nederlandse samenleving blijven de ouders te allen tijden verantwoordelijk voor het gedrag van hun kind. Een ander verschil is dat van oorsprong Nederlandse kinderen een relatief 'vrije' opvoeding genieten met het accent op het gevoel voor verantwoordelijkheid.

In de Turkse samenleving treedt men veel strenger tegen kinderen op. Turken verwachten in Nederland dat de politie op straat en voor het portiek de baas is, net zoals dat in Turkije het geval is. Bij problemen verwachten Turkse ouders dan ook dat de politie ingrijpt.

Bij het portiekgesprek is het van belang om duidelijk te maken wat men van elkaar verwacht ten aanzien van het optreden naar overlastgevende kinderen in het portiek. Ouders moeten hun kinderen zelf moeten corrigeren en buren mogen ook de kinderen in het portiek terechtwijzen.

Controle, aandacht, straffen en officiële roosters, zijn woorden die regelmatig naar voren komen in de gesprekken met Turkse bewoners. Het strengere optreden begint tegenwoordig bij de voorbereiding voor het portiekgesprek, waarbij de mensen persoonlijk worden aangesproken.

Tijdens het portiekgesprek met de bewoners valt Osman op dat de Turkse mensen de neiging hebben alles te vertellen dat ze dwars zit. "Onderwerpen die werkelijk niets met de zaak te maken hebben worden er bij geslept. Voordat je het weet vindt het hele gesprek in het Turks plaats. Dan is het de kunst het gesprek af te kappen, zonder mensen tegen het hoofd te stoten. En keer ik weer terug naar het Nederlands. We wonen tenslotte in het Oude Westen."

De afspraken die tijdens het portiekgesprek zijn gemaakt, vertaalt Osman in het Turks. De brieven brengt hij persoonlijk rond en licht hij nog eens mondeling toe. Osman: "Wanneer ik het af-

sprakenlijstje in de brievenbus gooi, dan kunnen mensen zich verschuilen achter het excuus, die brief heb ik niet ontvangen."

De nazorg is van groot belang volgens Osman. "Turken ervaren het als een mengeling van aandacht en controle. Dat herkennen ze vanuit hun eigen cultuur. Volkswoningen is geneigd aan de nazorg minder tijd te besteden. Op zich begrijpelijk, maar bewoners ervaren portiekgesprekken zonder vervolg als een eenmalige actie van de huisbaas. Mijn ervaring is dat we dan snel op een dood punt arriveren. Je moet de afspraken op het gebied van de schone trap en de voetballende kinderen in het portiek levend houden. Voorbeelden zijn de manier waarop met schoonmaakroosters wordt omgegaan en het inzetten van de buurtmeesters." Turkse bewoners missen bijvoorbeeld een officiële schoonmaakkijst in de hal. Osman: "Een goedverzorgde lijst met het logo van Volkswoningen, die in de hal is opgehangen, maakt meer indruk dan een zelfgemaakt en slecht gekopieerd velletje A4 in de brievenbus. Het klinkt misschien vreemd, maar dat is de manier waarop de mensen gewend zijn benaderd te worden. Zo'n aanpak dwingt meer tot actie."

Het actief inzetten van buurtmeesters om te controleren of het portiek en het trappenhuis nog schoon zijn, is een andere belangrijke vorm van nazorg.

"Laat ze regelmatig inspecteren. Het is een vorm van controle, maar eveneens een manier van aandacht schenken. Je bereikt er mee dat je bewoners het gevoel geeft van: Volkswoningen laat ons niet aanmodderen. Ze laten ons niet in de steek."

6. SAMENWERKEN

Enkele jaren geleden stonden de Aktiegroep Oude Westen en de Stichting Volkswoningen als kempghanen tegenover elkaar. Het waren: die lui van de Aktiegroep en de bureaucraten van Volkswoningen. Heleen van der Pijl: "Vier jaar geleden deugde er nog weinig van Volkswoningen. Elk woord dat we uitspraken moesten we wegen. We werden voortdurend in de verdediging gedrukt door de Aktiegroep." Begin 1990 vindt de omslag plaats. "We be-

seften dat we samen moeten werken wilden we het in de wijk reden. De energie die verloren ging door tegen elkaar te vechten, is nu gebundeld. Op het moment dat je inziet dat je samen moet knokken in plaats van tegen elkaar, versoepelen de contacten onmiddellijk."

Petra van den Berg van de bewonersorganisatie: "Door de stadsvernieuwing is het woonklimaat verbeterd, maar het leefklimaat verminderde. De lekkende daken werden vervangen door stinkende portieken. In plaats van de gemeenschappelijke vijand Volkswoningen kwam de onbekende vieze buurman. Met de overgang van stadsvernieuwing naar beheer is de werkwijze van de Aktiegroep veranderd. De eisenstellende houding werkte niet meer. Bewoners moeten het met elkaar doen, en om de situatie te veranderen moeten we het hebben van de eigen inzet. Hierdoor is ook de houding naar Volkswoningen veranderd. We hebben elkaar nodig. Maar als we er aan de onderhandelingstafel niet uitkomen dan kunnen we nog steeds teruggrijpen naar andere actiemiddelen."

"Een conflictueuze geschiedenis is geen basis voor vertrouwen, maar die heb je wel nodig om te kunnen samenwerken," stelt Heleen van der Pijl. "Nadat we rond 1990 samen met portiekgesprekken begonnen, maakte die geschiedenis je in het begin wel wat gereserveerd."

"Uit de eerste portiekgesprekken moest duidelijk zijn dat we Volkswoningen geen loer draaiden," vertelt Petra van den Berg. "Je moet bewoners weliswaar tijdens zo'n portiekgesprek alles laten vertellen om het vertrouwen van bewoners te verkrijgen, maar wij moesten niet met het beschuldigende vingertje naar Volkswoningen wijzen. We lichtten tijdens het portiekgesprek toe waarom probleemsituaties zo waren verlopen en Volkswoningen kreeg zodoende het gevoel dat we niet met de actie 'beschadiging huisbaas' bezig waren."

Een gevoelig onderdeel in de eerste fase portiekgesprekken was ook de vertaal-kwestie. Heleen van der Pijl: "Os-

<div style="text-align: center;">  STICHTING VOLKSWONINGEN <small>Wijkwoning Oude Westen 10/12 2e Rotterdam Postbus 2540 3001 HC Rotterdam Telefoon 010-436 62 47</small> </div> <p>Aan: de bewoners van het portiek Kogevangerstraat 10 t/m 12 te Rotterdam</p> <p>Behandeld door SB/Naam</p> <p>Datum : 31 februari 1993</p> <p>Betreft: Schoonhouden portiek</p> <p>Geschatte heer/mevrouw,</p> <p>De laatste tijd ontvangen wij regelmatig klachten over de vervulling van het portiek waarin u woont. Daarom deze kleine serieus en welom ons gidsen moet houden om dit op te lossen.</p> <p>Het blijkt dat niet iedereen dezelfde instelling heeft om het portiek schoon te houden. Voor de mensen die deze instelling wel hebben, is het volgende tekenstaand als blijkt dat de rest van de bewoners daar bijna niet voldoen.</p> <p>Wij verwachten dan ook van u dat u de volgende zorg draagt voor het schoonhouden van het portiek. U dient daar dus een oeding afspraak te maken.</p> <p>Indien blijkt dat de vervulling door bijna gaan, kan voorgesteld worden om een schoonmaakbedrijf te inhuren. De kosten die dit met zich meebrengt, zullen in de huur verrekend worden.</p> <p>Wij hopen achter dat het niet zo ver hoeft te komen. Indien iedereen zich gezamenlijk instelt kunnen we een schone en daardoor prettige woonomgeving houden.</p> <p>Vertrouwende op uw medewerking.</p> <p>Hoogachtend, C.W. de Lijster Wijkhoofdster Oude Westen</p> <p><small>Hoofdkantoor: Kogevangerstraat 10/12 Behandeld door SB/Naam</small></p> <p>"AKTIEGROEP OUDE WESTEN"</p> <p></p> <p>Aan de bewoners van de Kogevangerstraat Rotterdam, 15-4-1993</p> <p>Betreft: Portiekgesprek</p> <p>Geschatte mevrouw / mijnheer,</p> <p>Het schoonmaken van de hal en de trappen in uw portiek is nog steeds een probleem. Twee of drie mensen maken altijd schoon.</p> <p>Maar waarom helpt niet iedereen mee?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hoe lossen we dit probleem op? - een nieuw schoonmaakrooster - behalve de bewoners <p>Met alle bewoners uit het portiek willen we over een oplossing praten. Dit doen we op:</p> <p>DONDERDAGAVOND 22 APRIL OM 20.00 UUR IN DE BUURTWINKEL, GAFTELSTRAAT 3.</p> <p>De koffie staat klaar.</p> <p>Met vriendelijke groeten, Naam: Stichting Volkswoningen; Naam: de Aktiegroep;</p> <p>Zainab Abuleil-Laban, Ries Fiers Abdeslam Dekiki, Petra v.d. Berg</p>	<div style="text-align: center;">  STICHTING VOLKSWONINGEN <small>Wijkwoning Oude Westen 10/12 2e Rotterdam Postbus 2540 3001 HC Rotterdam Telefoon 010-436 62 47</small> </div> <p>Aan: de bewoners van het portiek Kogevangerstraat 10 t/m 12 te Rotterdam</p> <p>Behandeld door SB/Naam</p> <p>Datum : 31 februari 1993</p> <p>Betreft: schoonhouden portiek</p> <p>Geschatte bewoner,</p> <p>Enige tijd geleden hebben wij u al via een ontvraging over het gezamenlijk schoonmaken van het portiek. Van enige bewoners hadden wij dat dit niet gehouden heeft. Wij stellen daarom voor om een schoonmaakbedrijf in te schakelen. De kosten die hieraan verbonden zijn, zullen worden doorberekend in de huur en zullen tussen de 15.00,- en 25.00,- per maand liggen.</p> <p>Wij verzochten u het antwoordstrookje binnen 14 dagen in te leveren, zodat wij zo spoedig mogelijk een schoonmaakbedrijf kunnen inschakelen.</p> <p>Wij vertrouwen erop dat iedereen zijn/zijns medewerking verleent, zodat er een schone en prettige woonomgeving ontstaat.</p> <p>Hoogachtend, C.W. de Lijster Wijkhoofdster Oude Westen</p> <p><small>Antwoordstrook portiek Kogevangerstraat 10/12 Behandeld door SB/Naam</small></p> <p>NAAM _____ ADRES _____ verklaart KWELENET in te stemmen met het inachnemen van een schoonmaakbedrijf!</p> <p>HANDELINGEN _____ DATUM _____ * oncirkelet wat u wenst!</p> <p><small>Hoofdkantoor: Kogevangerstraat 10/12 Behandeld door SB/Naam</small></p> <p>STICHTING VOLKSWONINGEN</p> <p>Aan: S. Volkswoningen Kogevangerstraat 10 a te Rotterdam</p> <p>Behandeld door SB/Naam</p> <p>Datum: 31 februari 1993</p> <p>Betreft: schoonhouden portiek</p> <p>Geschatte heer/mevrouw,</p> <p>Vanuit uw portiek is geklaagd over het feit dat er onregelmatig schoongemaakt wordt door de bewoners. Het blijkt dat mensen dezelfde instellingen als voor het portiek schoon houden. De mensen die deze instelling wel hebben, is hetzelfde. De bewoners die niet in de huur verrekend worden, door bijna gaan met vervullen.</p> <p>Omdat blijkt dat de vervulling door bijna gaan, stelt de Stichting Volkswoningen het volgende voor te kunnen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Inschakelen van een schoonmaakbedrijf. De kosten die hieraan verbonden zijn, zullen worden doorberekend in de huur en zullen tussen de 15.00,- en 25.00,- per maand liggen. <input type="checkbox"/> Elgen stukje bij de voorburt samen met vr busse (veilig) stoppen (veelal na de schooltijd) schoonmaken van de trap naar de portiek. De bewoners die dit niet kunnen doen, zal schoon zitt moeten maken aan de hand van een schoonmaakrooster dat de Stichting Volkswoningen zal maken. <input type="checkbox"/> Het hele portiek om de 8 weken herhaald schoonmaken aan de hand van een schoonmaakrooster dat de Stichting Volkswoningen zal maken. <input type="checkbox"/> Anders, mijn idee is: (U kunt deels of mogelijkheid aangeven) <p>Wij verzochten u dit formulier binnen 14 dagen in te leveren, om verder akte te ondernemen. We vertrouwen erop dat iedereen zijn/zijns medewerking verleent, zodat er een schone en prettige woonomgeving ontstaat.</p> <p>Hoogachtend C.W. de Lijster Wijkhoofdster Oude Westen</p> <p><small>Hoofdkantoor: Kogevangerstraat 10/12 Behandeld door SB/Naam</small></p> <p>HANDELINGEN BEWONER: DATUM: _____</p>
--	---

man van de Aktiegroep vatte tijdens het portiekgesprek de conclusies in het Turks samen. Maar die samenvattingen werden volledige discussies. Je weet absoluut niet meer waar het gesprek over 'gaat en ik voelde me buitengesloten. Achteraf zie je de afspraken in het Nederlands en in de Turkse vertaling op papier staan. Het was exact wat we met elkaar hadden afgesproken. Langzamerhand bouw je samen een hechte relatie op en dat hadden we ons een paar jaar geleden niet kunnen voorstellen."

Een bewonersorganisatie kan zorgen voor een positieve sfeer tussen huisbaas en bewoners, stelt Cees de Lijster. "Bewoners komen met de pest in hun lijf naar de balie om te klagen. Ze zijn ontevreden over de corporatie en willen snel geholpen worden. Tussen

de wensen van de bewoners en de mogelijkheden van de corporatie zit meestal een spanningsveld. De bewonersorganisatie kan proberen tussen beide partijen een brug te slaan." De samenwerking tussen Volkswoningen en bewonersorganisatie bij het opzetten van portiekgesprekken is een produkt van de heroriëntatie die aan beide kanten is ingezet met de overgang van stadsvernieuwing in het Oude Westen naar wijkbeheer. Dat proces heeft een aantal jaren in beslag genomen. De samenwerking heeft geleid tot een convenant waarin de rollen van corporatie en bewonersorganisatie in het beheer worden vastgelegd. In het verlengde daarvan zijn de activiteiten overeengekomen die de Aktiegroep uitvoert zoals een huunders-spreekuur, buurtvergaderingen, portiekgesprekken, de aanpak van bin-

nenterreinen en het opzetten van volkstuintjes. Onderdeel van de overeenkomst is een bijdrage van Volkswoningen in de financiering van opbouwwerk en bewonersondersteuning. Volkswoningen "koopt diensten van het opbouwwerk in", zoals de corporatie dat formuleert.

Het gaat om samenwerking 'met behoud van eigen identiteit': partijen hebben elk hun eigen verantwoordelijkheid, belangen, en opvattingen maar dat staat samenwerking op het terrein van sociaal beheer niet in de weg. ■



Vooraf

Portiekgesprekken zijn maatwerk. Onderstaande tips zijn geen recept, maar steuntje om het nadenken over een aanpak te bevorderen.

Kenmerk van de werkwijze in het Oude Westen is de nauwe samenwerking tussen woningbouwcorporatie, opbouwwerk en bewonersorganisatie. Een dergelijke samenwerking kan niet worden afgeroepen maar vraagt om een langdurige investering in de onderlinge betrekkingen en een gemeenschappelijke visie-ontwikkeling ten aanzien van wijkbeheer en de rol daarin van verschillende partijen. Het vraagt ook corporatiemedewerkers die een groepsgesprek kunnen leiden, en opbouwwerkers die een onderhoudsbegroting kunnen lezen en toelichten. Kenmerk van de werkwijze in het Oude Westen is verder dat portiekgesprekken vooral worden ingezet als instrument in probleem-situaties, waarin de bewoners zelf niet op eigen kracht tot een aanpak een afspraken kunnen komen. Dat vraagt een stevige tijds-investering: per portiekgesprek (inclusief voorbereiding en nazorg) ten minste 15 uur van een corporatiemedewerker en 15 uur opbouwwerk/bewonersondersteuning.

Voorbereiding

- Inventariseer eerst waarom een project portiekgesprekken in de wijk nuttig is en welke problemen er mee oplost kunnen worden.
- Praat goed door over de doelstellin-

Tips voor portiekgesprekken

gen die je hebt met portiekgesprekken. Onderken dat de doelstellingen van partijen verschillend kunnen zijn. Dat hoeft samenwerking niet in de weg te staan.

- De doelen van de bewonersorganisatie in het Oude Westen zijn breder dan die van Volkswoningen: behalve het tegengaan van vervuiling en overlast ook het bevorderen van de onderlinge communicatie, het tot stand brengen van een netwerk van contacten in de wijk, en het stimuleren van bewonersinitiatief in de woon- en leefsituatie; 'samenlevingsopbouw' kortom.
- Een derde die het vertrouwen heeft van bewoners en die kan middelen tussen corporatie en bewoners is voorwaarde voor de hier beschreven aanpak. In het Oude Westen is gekozen voor een gezamenlijke aanpak met de Stichting Volkswoningen in de rol van huisbaas, en het opbouwwerk in de rol van intermediair tussen huisbaas en bewoners. Een duidelijke taakafbakening en heldere overlegstructuur is nodig bij een dergelijke opstelling. Dit voorkomt misverstanden en irritaties.
- Zorg voor een begroting en financiële dekking.
- Een goed en overzichtelijk overzicht van klachten en correspondentie per portiek, is noodzakelijk om te kunnen inspelen op beheerproblemen.
- Portiekgesprekken is één van de instrumenten in het sociaal beheer. Zorgvuldigheid bij inplaatsing van nieuwe bewoners, regelmatige inspectie van trappenhuizen en portieken door buurmeesters, een heldere klachtenprocedure, snel en goed technische manieren verhelpen en een duidelijke uitzettingsprocedure, zijn andere aspecten van het sociale beheer, die de werking van het portiekgesprek versterken.

- Het is van belang dat de corporatie een duidelijke klachtenprocedure heeft. In het Oude Westen handelt de corporatie altijd om tijd te sparen eerst de klachten schriftelijk af. In een brief krijgen de bewoners de mogelijkheid te kiezen uit: zelf doen, een schoonmaakbedrijf of iets anders, b.v. een portiekgesprek.

Organisatie van het gesprek

- Wanneer bewoners met (onbestemde) klachten komen, doorvragen. Vaak zit achter een vage klacht meer. Help ze het probleem formuleren en kom niet direct met een oplossing.
- Vorm een helder beeld van de problemen. Controleer zelf in het portiek de klachten. Praat met de overlastgever en klager. - Weeg daarna af of het portiekgesprek het meest geschikte middel is. Wanneer het uitsluitend schoonmaakproblemen zijn schakel dan een schoonmaakbedrijf in wanneer bewoners dit willen of maak een rooster.
- Houdt met de planning van het gesprek rekening met ramadan, vakantieperiodes en kies voor een locatie die dicht in de buurt van het portiek ligt of gebruik het portiek als vergaderlocatie.
- Een schriftelijke uitnodiging voor een gesprek is vaak onvoldoende voor een hoge opkomst. Een persoonlijke toelichting en 'bel-actie' direct voor de vergadering werkt indringender, en helpt bewoners over de drempel.
- Stem van te voren duidelijk af wie het gesprek begeleidt en wat de verschillende rollen c.q. verantwoordelijkheden zijn.

Tijdens het gesprek

- Stel bewoners op hun gemak. Een informele sfeer haalt veel van de spanning weg. Het is een hele stap om de problemen te bespreken met mensen



waar je de smoor in hebt in een zaaltje van de huisbaas.

- Hanteer geen strakke agenda, maar geef ze gelegenheid om hun grootste ergernissen te vertellen.
- Inventariseer de knelpunten. Bespreek de mogelijke oplossingen. Kijk wat op korte termijn geregeld kan worden, dat werkt stimulerend.
- Loop huisregels na en stimuleer de bewoners zonodig tot gedragsverandering.
- Benadruk dat een verbetering van de situatie alleen van de bewoners zelf kan komen en dat corporatie of bewonersorganisatie alleen kunnen helpen.
- Probeer een sleutelfiguur te vinden, een informeel leider die met instemming van het portiek initiatief kan nemen.
- Benadruk tijdens gesprek dat ongedierte niet betekent dat je een vies huishouden voert, maar dat de beestjes zich van woning naar woning verplaatsen.
- Vermijd dat bewoners hun persoonlijke problemen uitgebreid aan de orde stellen.
- Het dossier van het portiek en de

aanwezigheid van een technisch medewerker vergemakkelijken het bespreken van de problemen tijdens het portiekgesprek.

Na het gesprek

- Maak van het gesprek een afsprakenlijst en stuur dit de bewoners binnen twee weken toe.
- Controleer de afspraken via huisbezoeken of via buurtmeesters.
- Maak afspraken met de politie over het ontruimingsbeleid om effectief te kunnen optreden tegen structurele overlast.
- Zorg dat toezeggingen binnen de gestelde tijd worden uitgevoerd.

En verder

- De samenstelling van een portiek moet enigszins evenwichtig zijn. Te diverse levensstijlen en een criminale sfeer in de flat, maken de kans op een succesvol portiekgesprek gering.
- Wanneer niets werkt de bewoners voor een voldongen feit stellen en schriftelijk laten weten dat een schoonmaakbedrijf wekelijks het portiek tegen betaling komt reinigen.

- Diverse nationaliteiten op één portiek hebben vaak onderling een taalprobleem en begrijpen elkaar cultuur niet. Ga er niet van uit dat in zo'n situatie bewoners hun problemen zelf kunnen oplossen.
- Gezamenlijke schoonmaakacties en collectieve opknapbeurten hebben een positieve werking op de onderlinge relaties.
- Eigen initiatief van een bewoner om problemen aan te pakken kan door medebewoners als bemoeizuchtig worden ervaren. Wees voorzichtig met stimuleren en begeleid dit zonodig op de achtergrond
- Een rooster, dat is gedrukt op briefpapier van de corporatie en duidelijk zichtbaar opgehangen in het portiek, heeft een officiële en meer dwingende werking, dan een gekopieerd A4 velletje met data en huisnummers.
- Harde afspraken tijdens het portiekgesprek gemaakt, blijken vaak na enkele maanden te verslappen. Ga na wat er mis is en stuur zonodig bij, omdat een succesvol portiekgesprek snel kan omslaan in ontevredenheid en irritatie. ■



Oude Westen: drukbevolkte, multiculturele en kinderrijke wijk

Het Oude Westen (11.000 inwoners), gelegen naast het centrum van Rotterdam, was de afgelopen 15 jaar stadsvernieuwingswijk. Inmiddels is de wijk geheel vernieuwd. Er wonen ongeveer vijftig verschillende nationaliteiten, met als grootste groepen Turken, Marokkanen, Surinamers en Nederlanders. De bevolkingssamenstelling is gevarieerd naar afkomst, cultuur en levensstijl. In de wijk wonen traditionele migrantengezinnen afkomstig van het platteland, jongeren met een stedelijke levensstijl, ouderen, starters en Nederlandse gezinnen.

Zo'n 15 jaar geleden vergrijsde de wijk en trokken gezinnen met kinderen weg. In het begin van de jaren negentig ontstaat een tegengestelde beweging; ca 30% van de wijkbevolking bestaat nu uit kinderen en jongeren. De Marokkaanse en Turkse gezinnen hebben vaak veel kinderen. Opvallend is dat in het Oude Westen

veel één-oudergezinnen voorkomen. In bijna de helft van de gezinnen is slechts één ouder aanwezig en er zijn veel 'slutelkinderen'.

Er wonen in het Oude Westen veel mensen in een klein gebied. De woningdichtheid in het centrale deel van de wijk is 120 woningen per hectare. Om de exploitatie rond te krijgen is gebruik gemaakt van dubbel grondgebruik, met scholen en gezondheidscentrum e.a. op de begane grond en woningen daarboven.

De lange smalle straten staan vol auto's en zijn niet geschikt als speelplaats. Er is vervuiling door het grote en vaak verkeerde aanbod van afval (banken, bedspiralen, koelkasten e.a.). Om de wijk lucht te geven zijn dwarsverbindingen en pleinen aangelegd en een wijkpark, de enige groenvoorziening. De schoolpleinen (er zijn drie basisscholen) worden dubbel gebruikt. Overdag spelen er kinderen van 4-8 jaar, na schooltijd worden deze plek-

ken in bezit genomen door oudere jongeren. De zwakste groep, de kleine kinderen, worden verdronken, vaak is het portiek hun uitwijk-mogelijkheid.

Als centrumwijk heeft het Oude Westen te maken met grote-stads-problemen als drugsoverlast (perron nul), inbraken, autokraken e.a. Een aantal jaren geleden voerden bewonersorganisatie en instellingen een grote scheepse en langdurige actie tegen heroïne-overlast.

Het Oude Westen is een populaire woonwijk. Begin 1993 heeft Volkswoningen een inschrijfstop ingevoerd voor alle typen woningen omdat de wachttijden meer dan 3 jaar zijn. Jaarlijks komt zo'n 6 à 7 % van de 3200 woningen vrij. De gemiddelde woonduur is ca 11 jaar, wat betekent dat veel bewoners nog wonen in het huis dat ze na renovatie of nieuwbouw betrokken hebben.



Colofon

Op de trap

Portiekgesprekken in het Oude Westen
Serie 'Oppbauwerk-in-uitvoering', nr. 6, 1993

Dit is een gezamenlijke uitgave van Stichting Volkswoningen Rotterdam, Bewonersorganisatie Aktiegroep Het Oude Westen, Projectburo Sociale Vernieuwing en het Rotterdams instituut bewonersondersteuning, Rio

Redactie: Petra van den Berg, Osman Dogan (opbouwwerk Aktiegroep Oude Westen), Cees de Lijster, Heleen van der Pijl (Stichting Volkswoningen) en Matija Stanicic (Wijkoverleg Beheer Oude Westen)

Tekst: Annemarie Sour

Eindredactie: Anne van Veenen

Medewerking werd verleend door Fatma, Greet, Ulfet, Iyabode, Monique, bewoners van het Oude Westen (ze vinden dat hun voornaam wel genoeg is), bewoners van portieken aan het Gerrit Sterkmanplein, de Bloemstraat en de Josephstraat, Ton Huiskens (Rio) en Herman Ilbrink (wijkagent Oude Westen)

Vormgeving en produktie: Erik Lindenburg

Foto's: Joop Reyngoud

Druk: Rio-druk

CIP-GEGEVENS KONINKLIJKE BIBLIOTHEEK, DEN HAAG

Sour, Annemarie / van Veenen, Anne

Op de trap; portiekgesprekken in het Oude Westen / [red.:]Petra van den Berg... [et al. ; tekst: Annemarie Sour; eindred.: Anne van Veenen; foto's Joop Reyngoud]

-Rotterdam:Rio, Rotterdams instituut bewonersondersteuning.-Foto's.- (Oppbauwerk in uitvoering; nr. 6)

Gezamenlijke uitgave van Stichting Volkswoningen Rotterdam, Bewonersorganisatie Aktiegroep Het Oude Westen, Projectburo Sociale Vernieuwing en het Rotterdams instituut bewonersondersteuning (Rio)

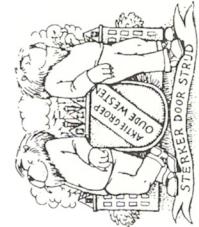
ISBN 90-72674-04-9

Trefw. Oppbauwerk ; Het Oude Westen (Rotterdam)

Copyright © 1993, Rio, Rotterdam, Kortenaerstraat 1, 3012 VB Rotterdam
010-4110333

VOLKSWONINGEN

STICHTING



Op de trap. In de Rotterdamse wijk Het Oude Westen werken woningbouwcorporatie en bewonersorganisatie samen bij de aanpak van overlast en vervuiling in de portieken.

Mensen van vele nationaliteiten zitten in deze drukbevolkte en kinderrijke wijk op elkaar's lip. Ze delen met 8 tot 11 huis-houdens één voordeur en dezelfde trap. Van het gemeenschappelijke trappenhuis wordt gebruik gemaakt door 10 tot 15 volwassenen, en 15 tot 20 kinderen.

Vaak lukt het niet om in de portieken op eigen kracht tot afspraken te komen over huisregels. Gebrek aan communicatie leidt tot conflicten, vervuiling, vandalisme.

Woningstichting en bewonersorganisatie startten een samenwerkingsproject voor het voeren van 'portiekgesprekken', bijeenkomsten waarvoor alle bewoners van een portiek worden uitgenodigd. Doel is om tot onderlinge afspraken te komen over het schoonhouden van het trappenhuis, het beperken van overlast en de onderlinge communicatie te bevorderen.

Een greep uit de onderwerpen die daarbij aan de orde komen: het plaatsen van fietsen in de hal, graffiti op de muren, voetballende kinderen in het portiek, opgehoopt vuil in hoken, slapende zwervers in het portaal, burenruzies over wie de rommel in het trappenhuis deze week aanpakt en blaffende pitbulls op de derde verdieping.

Bewoners, corporatiemedewerkers, en opbouwwerkers vertellen over hun worsteling met de materie.

Enkele citaten. "Iedereen wil zich inzetten en toch lukt het niet", Ulfet, bewoonster.

"Er zijn collega's die vinden dat ik een gaatje in m'n kop heb als ik ga staan aanbellen om bewoners naar een portiekgesprek te krijgen. En het moet natuurlijk wel terug te zien zijn in de cijfers van de onderhoudskosten", Cees de Lijster, wijkcoördinator Volkswoningen.

"Achter een schoon portiek zit een onzichtbare organisatie", Osman Dogan, migrantenopbouwwerker. "Zonder onderlinge communicatie op de trap gaat het recht van de sterkste heersen. Ouderen, alleenstaanden, kinderen, worden het slachtoffer", Petra van den Berg, opbouwwerker.

Opbouwwerk-in-uitvoering nr. 6

Opbouwwerk-in-uitvoering is een reeks praktijkbeschrijvingen met als motto: hoe zet je als opbouwwerker een probleem om in een georganiseerd initiatief.

Redactie: Anne van Veenen

"Op de trap" is een gezamenlijke uitgave van de Stichting Volkswoningen, de Aktiegroep het Oude Westen, het Projectburo Sociale Vernieuwing, en het Rotterdams instituut bewonersondersteuning, Rio.

