

# Samenlevingsopbouw op de trap

## Het Portiekgesprek

"Uit alle windstreken zijn hier mensen bij elkaar gezet. Ze kregen te maken met een sterk tegenvallend woon- en leefklimaat. En ook in Schiemond zie je dat bewoners zich steeds meer aan de verkeerde kant van de voordeur terugtrekken." Johan Geraets, opbouwwerker, is betrokken bij het Schiemondse actieplan om de problemen in deze nieuwbouwwijk te bestrijden. Zo heeft hij de portiekgesprekken in z'n takenpakket. Een taak die hij in nauwe samenwerking met twee huismeesters van 'Onze Woning' uitvoert. "We proberen bewoners bij het aanpakken van vandalisme, vervuiling, overlast en inbraken te betrekken. Op het kleinste niveau, het portiek, zullen dan eerst sociale verbanden gelegd moeten worden. Ze hoeven geen vrienden te worden. Maar elkaar kennen en durven aanspreken, doet wonderen".

Het portiekgesprek, als instrument in het sociaal beheer, wordt in Schiemond al ruim twee jaar toegepast. Jaarlijks besteden de bewonersorganisatie en 'Onze Woning' er in totaal mankracht ter waarde f 54.000 aan. Elk gesprek, inclusief voorwerk en nazorg, blijkt dan ook 8 tot 10 uur per instelling te kosten. Men is nu met de derde gespreksronde bezig. Daarin staan een 10-tal probleemportieken centraal, die in een tempo van twee per maand aan de beurt komen. In de vorige rondes gaf eerst het 'oog' van de bewonersorganisatie en/of de woningstichting de doorslag ("als een portiek er slecht uitzag, gingen we erop af") en later de bewoners zelf. Zij werden via de wijkkrant regelmatig op de mogelijkheid van een portiekgesprek gewezen en konden er één aanvragen. De selectie in de derde, meer gerichte ronde is door Johan in samenwerking met de huismeesters verricht aan de hand van buitensporige onderhoudsspanningen, bijvoorbeeld veelvuldige reparaties aan de postbussen, en regelmatige klachten van bewonerszijde over het wonen en leven in het portiek.

### Inzicht in het portiek

Op elk gesprek wordt een uitvoerige voorbereiding losgelaten, bestaande uit het verzamelen van verdere informatie over het portiek bij 'Onze Woning' en andere instanties, het versturen van uitnodigingen en het houden van huisbezoekjes. Johan, verantwoordelijk voor de voorbereiding, zegt daarover: "Deze inten-



Schiemond

sieve werkwijze vergroot de kans op succes. De huisbezoekjes komen natuurlijk de opkomst ten goede. En samen met het andere voorwerk krijg je er een goed inzicht in het portiek door. Soms beslis je dan ook om de wijkagent mee te nemen naar het gesprek als blijkt dat hij ook al contacten in het portiek heeft gehad. En je ontdekt welk aanbod je het beste mee kunt nemen om bewoners te stimuleren." Trucs worden ook toegepast. "Ik bel bij huisbezoekjes altijd bij twee tegenover elkaar wonende mensen tegelijk aan. Vaak blijkt dan dat de twee burens voor het eerst met elkaar praten en dan nog via mij. En meestal doen ze ook gelijk de deur weer dicht als ik naar de volgende etage ga. Je krijgt zo een indruk van hoe mensen met elkaar omgaan."

### Opkomst bepalend

Het portiekgesprek staat of valt natuurlijk met de opkomst. Johan, die nog altijd bij elke goede opkomst een vreugdekreet slaat, zegt daarover: "Je kunt er vooraf geen peil op trekken. Tijdens de huisbezoeken kan iedereen beloven zeker te komen, maar dat zegt nog niets. Dat is vaak een manier zijn om snel van mij af te wezen. Ik druk meestal een half uurtje voor het gesprek overal op bel om zo op de valreep nog een goede opkomst af te dwingen. Regelmatig gaat een gesprek door een slechte opkomst niet door. Dan sta je maar stil bij de persoonlijke vragen van de paar die wel zijn gekomen. Het portiekgesprek is dan domweg mislukt". Ook al is de opkomst goed, de echte probleemhuishoudens zijn in de regel afwezig. "Tijdens een gesprek bleken de ouders van een tweeling afwezig te zijn. Dat duo, am-





per 6 jaar oud, terroriseerde het hele portiek door burens te bespugen en overal te pissen en te kakken. Later gaat de wijkagent meestal bij deze onaansprekbare figuren op de koffie. En in het portiekgesprek zorg je dat niet alles voor het gemak aan dat gezin opgehangen wordt".

#### Werken op gevoel

Naast Johan, die de gespreksleiding heeft, is ook altijd een huismeester van 'Onze Woning' aanwezig. "Die is onmisbaar. Z'n precieze kennis over de portiek heb je nodig in het gesprek. Bovendien speelt hij als werknemer van 'Onze Woning' een grote rol in de uitvoering van afspraken. Voor bewoners en hemzelf is het dan prettig als hij aanwezig is. Ze leren elkaar kennen en het komt de kwaliteit, als ook het nakomen van de afspraken ten goede", aldus Johan. "Nee, de gesprekken vinden niet bij een van de bewoners plaats, maar op neutraal terrein, het wijkcentrum. Storende invloeden, bijvoorbeeld kinderen die niet kunnen slapen, zijn dan uitgesloten en vrijuit praten lukt dan beter". Gouden regels voor het voeren van zo'n portiekgesprek, dat nooit langer dan anderhalf uur duurt, blijken moei-

lijk te geven. Johan: "Ik zorg in elk geval dat ik rustig ben. Anders praat ik te snel en dan verstaan de meeste migranten of hun meegebrachte tolken, vaak kennissen of familieleden, me niet. Tja, je werkt vooral op je gevoel. Altijd begin ik met een kennismakingsronde en de aanleiding voor het gesprek te herhalen. Dan probeer ik reacties te krijgen. Zowel verbale als non-verbale reacties gebruik ik in het verdere gesprek."

#### "D'r kan van alles gebeuren"

"De grote kunst is om bewoners niet tegen mij, maar met elkaar te laten praten. D'r kan van alles gebeuren. Soms moet je zorgen dat na de eerste reacties verder stoom afgeblazen kan worden over geluidsoverlast en andere kwesties. Anders lukt het toch niet om zakelijker te worden en afspraken te maken. Dat is spannend, meestal wordt er dan flink naar elkaar gewezen. Je kunt haast niet sturen. Het komt neer op goed opletten en alert reageren door zin en onzin te scheiden, door te voorkomen dat één huishouden de zondebok wordt.....en hopen dat ze allemaal blijven zitten.

Soms heb je te maken met zeurpieten die klaar staan met hun demotiverende boodschap 'dat er toch niks zal lukken'. Die moet je buitenspel zetten of op een andere wijs brengen. Anders raakt de rest ook besmet. De simpele logica dat 'het portiek nog niks gedaan heeft en dus nog niks te verwachten had' werkt vaak. Gelukkig kun je dit simplisme inmiddels aanvullen met succesvolle voorbeelden. Zoals portieken waar de overlast van spelende kinderen flink is verminderd omdat men nu wel accepteert dat de burens de kinderen en hun vriendjes aanspreken op herrie. En portieken waar minder inbraken plaatsvinden door afspraken over 'altijd de buitendeur sluiten' en per toerbeurt 's-avonds de bergingen controleren.

Het komt ook voor dat sommige aanwezigen beweren nergens last van te hebben. Tja, die moet je soms dan het vuur na aan de schenen leggen. Bijvoorbeeld door uit te leggen dat ze betalen voor de bergingen die ze door de inbraken niet meer durven te gebruiken. En dat de galerij daardoor weer verandert in een alternatieve parkeerplaats voor fietsen, kindwagens en andere obstakels. Meestal valt het kwartje dan wel. En zwijgers moet je absoluut aan de praat zien te krijgen, zeker als hun gezicht boekdelen spreekt. Afspraken werken alleen maar als iedereen de noodzaak ervan eerst duidelijk onderkend heeft."

#### Onderlinge afspraken maken

Over die afspraken zegt Johan: "Vaak liggen ze voor de hand en zijn ze simpel: buitendeur dicht, op de kinderen letten, burens even inlichten als je een feestje heb, vuilnis niet op de galerij zetten. Maar onderling contact, hoe minimaal ook, is eerst nodig voordat men deze afspraken als spelregels kan handhaven en er elkaar op aan durft te spreken. Het maken van afspraken stimuleren we vaak door een extra inspanning van de corporatie of een

#### SCHIEMOND KORT GETYPEERD

Schiemond, ook wel Delfshaven Buitendijks genoemd, is een nieuwbouwwijk op een voormalig haven terrein. Een drukke verkeersweg isoleert Schiemond, overigens uniek gelegen aan de Maas, van omliggende wijken. De wijk werd voltooid in 1989 en telt 1400 woningen, neergezet in een dichte verkaveling. Als overlooptakatie speelde Schiemond een belangrijke rol in het opvangen van stadsvernieuwingssurgenten uit Rotterdam-West. In totaal wonen er 3400 bewoners die zich door de volgende gegevens laten typeren: 50% migrant, laag opleidingsniveau, 35% werkloos, 35% kinderen/jongeren tot 19 jaar en veel één-oudergezinnen.

andere beheerder in het vooruitzicht te stellen. Een extra schoonmaakbeurt voor het portiek is natuurlijk een leuke start." "Het gesprek rond ik af met een samenvatting van de afspraken. En ik leg uit dat een tweede gesprek op verzoek na anderhalf tot twee maanden altijd mogelijk is. Via het overleg met de huismeesters of toevallige contacten wordt het verdere wel en wee van zo'n portiek gevolgd. Ik wacht op een signaal uit het portiek, ook al werken de afspraken van geen kant, voordat ik m'n gezicht weer laat zien. Anders maak je het mensen wel erg makkelijk."

### Consensus op de trap

Over de resultaten van de portiekgesprekken in Schiemonde zegt Johan: "Je krijgt vaak te maken met verschillende interpretaties van begrippen als orde en netheid. Welke criteria een portiek wil aanleggen, laat mij echter koud. Nu heeft de vrijheid van de één, vaak onbedoeld overlast voor de ander tot gevolg. Het portiekgesprek is te zien als een interventie van buitenaf. Ik probeer bewoners tot een zekere consensus te laten komen over elementaire leefregels in hun portiek en dat lukt in de helft van de gesprekken."

---

### INTENSIEF WIJKBEHEER

Al voor de oplevering van de laatste woningen kwam Schiemonde in negatieve zin in het nieuws door een samenspel van allerlei problemen, te weten:

\* **Woningen:** Vervuiling, vandalisme, graffiti, inbraken in de bergingen.

\* **Woonomgeving:** eveneens vervuiling en vandalisme, gekombineerd met een grote gebruiksdruk (de vele kids) en slechte afstemming op de gebruikers.

\* **Leefklimaat:** het niet/uiterst moeizaam tot standkomen van sociale contacten, overlast en bureau-ruzie.

Op initiatief van de bewonersorganisatie Delfshaven/Schiemonde en de Woningstichting 'Onze Woning' werd in 1988 gestart met de ontwikkeling en uitvoering van een zogenaamd integraal actieplan voor intensief wijkbeheer. Dat plan kent maatregelen rond wonen, toewijzingsbeleid, woonomgeving, welzijn, werkgelegenheid, vandalisme en leefklimaat. Over dit actieplan en de voortgang in de uitvoering is inmiddels veel gepubliceerd. **Stelger** besteedt aandacht aan één van de toegepaste instrumenten in het (sociaal) beheer: het portiekgesprek.

---

