

Living Lab Special

Buurtparticipatie, hoe doe je dat? Inzicht en lessen over buurtparticipatie vanuit Eerst een Thuis.

Tips voor buurtparticipatie

Bij het Living Lab Eerst een Thuis merken we een grote behoefte aan informatie over buurtparticipatie. Zowel bij gemeenten, zorgpartijen als woningcorporaties. Concrete vragen zijn: hoe communiceer je met de buurt/buren als een locatie is gevonden voor een woonproject voor dak- en thuisloze personen of wanneer voormalig dakloze personen naar een woning verhuizen?

Met het Living Lab geven we antwoord op deze vragen! We baseren ons daarbij op de opbrengst van de onderzoeken binnen het Living Lab (bewonersonderzoek door de Universiteit van Amsterdam en het actie-onderzoek van de Hogeschool Utrecht) en themasessies met zorgpartijen en woningcorporaties.

Dilemma's

Twee dilemma's bij buurtparticipatie zijn:

- 1) De wens om transparant te willen zijn naar omwonenden versus de nieuwe kwetsbare bewoners niet onnodig willen stigmatiseren.
- 2) Een zorgvuldig proces willen doorlopen met een grote slaagkans versus geen onnodige grote onrust, angst en weerstand in een buurt willen creëren.

Lokale aanpak is maatwerk

De mate en vorm van benodigde buurtparticipatie is maatwerk. Elementen die meespelen voor het bepalen van de juiste strategie:

- het aantal woningen/omvang van het woonproject;
- historie wijk (bijv. eerder onvrede geweest of gesprekken met gemeente over bouwprojecten);
- de (financiële) mogelijkheden bij woningen/woonproject voor sociaal beheer en/of community coach;
- bestaande overlegstructuren waar informatievoorziening in mee kan;
- de samenwerking tussen de professionals van de verschillende organisaties;
- het draagvlak bij de ambtelijke organisatie en politiek bestuur van een gemeente;
- de politieke couleer locale van een wijk;
- de problematiek van de nieuwe kwetsbare bewoners;
- een beetje geluk.



Gespikkeld wonen

Bij gespikkeld wonen (losse woningen in een wijk of gemeente die bijvoorbeeld via mutaties vrij komen) is het advies om buurt en burens niet breed en actief te informeren. Het is immers een nieuwe bewoner en als andere mensen in een buurt komen wonen weten we ook niet wat hun verleden of problematiek is.

Vier tips vanuit het Living Lab:

1. Het kan helpen als een bewoner zich wel voorstelt bij de directe burens of dat de directe burens iets meer weten, bijvoorbeeld als iemand niet goed tegen geluiden kan of misschien af en toe gedrag vertoont dat burens kan bevreemden. Het is verstandig dat de bewoner dit zelf deelt met de burens op een wijze die bij de bewoner past.
2. Wanneer er daadwerkelijk sprake is van overlast, kan het op dat moment helpen om wat meer over iemands achtergrond te vertellen (uiteraard in overleg met de bewoner).
3. Wanneer er zich meerdere gespikkelde woningen in één complex bevinden helpt het om duidelijkheid te geven aan medebewoners waar zij terecht kunnen bij vragen of overlast. Een duidelijk aanspreekpunt én vlotte afhandeling van vragen en klachten voorkomt irritatie en oplopende spanningen. Bij nieuwbouw kan dit bijvoorbeeld worden meegenomen in de algemene communicatie over het pand. Op die manier wordt stigmatisering van kwetsbare bewoners voorkomen.

4. Het is van groot belang om bewoners die eerder dakloos waren te begeleiden bij de kennismaking met burens. Zowel bij een gespikkelde als gemengde woonvorm. Het advies is om daarbij te kijken naar een manier die past bij de bewoner. Het aangaan van sociale contacten is niet voor iedereen even gemakkelijk en het is belangrijk dat begeleiders daar oog voor hebben en ondersteuning bieden waar nodig. Indien bewoners het te spannend vinden om aan te bellen en zich voor te stellen kunnen begeleiders kijken naar een andere manier die bij de bewoner past.

Voorbeeld zorgpartij bijBram:

“Wanneer onze leden (personen die wij begeleiding bieden) zelfstandig gaan wonen vragen we hun altijd om zich voor te stellen aan hun directe burens, dit gebeurt vaak via een briefje door de brievenbus. Op die manier wordt de drempel om elkaar wederzijds te begroeten of eens aan te kloppen kleiner.”
Wilco van Snippenberg, manager bijBram



Themasessie woningcorporaties



Geclusterd en gemengd wonen

We maken bij het informeren van buren bij geclusterd en gemengd wonen onderscheid tussen buren binnen en buiten de betreffende woonlocatie.

Buren binnen de woonlocatie

Bij gemengd wonen worden de buren binnen het complex/het gemengde buurtje altijd vooraf geïnformeerd over hun medebewoners die bijvoorbeeld eerder in de opvang woonden of ondersteuning krijgen. Bij gemengd wonen kiezen reguliere huurders hier ook bewust voor, dit is onderdeel van het selectieproces door corporaties. Door de openheid en het idee van 'we zijn hier allemaal buren', 'iedereen hoort erbij', wordt er makkelijker onderling contact gelegd.

"De buurt blijkt bij gemengd wonen projecten vaak minder overlast te ervaren dan in een regulier complex waar veel kwetsbare mensen wonen. Niet dat de overlast er nooit is, maar er lopen dikwijls verschillende professionals rond: begeleiders, een sociaal beheerder en/of een community coach. Door de signalerende functie van deze professionals, het duidelijke aanspreekpunt en de extra ondersteuning in het leggen van onderling contact, zijn er korte lijnen en wordt ongenoegen vlot afgevangen." aldus Maarten Davelaar, onderzoeker bij de Hogeschool Utrecht.

Buren buiten de woonlocatie

Bij wooncomplexen, zoals geclusterd en gemengd wonen, waarbij sprake is van een grotere impact op een buurt en er veelal ook een bestemmingplan- en/of een omgevingsvergunningsprocedure moet worden doorlopen, is het informeren van omwonenden wenselijk en noodzakelijk.

Zes tips vanuit het Living Lab:

1. Probeer als het even kan om grote bijeenkomsten te vermijden omdat dan vaak de tegenstanders het hoogste woord hebben en zij daarmee de rest van de groep beïnvloeden.
2. Ontkom je niet aan een grote bijeenkomst, begin dan bij aanvang van de bijeenkomst bijvoorbeeld met een plenaire vraag zoals "Wie denkt dat dit project een toevoeging kan zijn voor de buurt?" (bijv. door gebruik van Kahoot, Mentimeter of andere digitale tool) en laat de percentages zien op een scherm. Dan ziet iedereen dat de stille meerderheid niet per se tegen is, of misschien zelfs voor. Daarmee beïnvloed je op een positieve manier de personen met weerstand.
3. Beter dan bijeenkomsten is het om langs de deuren te gaan om mensen persoonlijk te vertellen over de komst van het wooninitiatief en contactgegevens achter te laten als mensen vragen hebben. Dan kun je in alle rust mensen uitleggen wie de toekomstige buren zijn. Eventueel kunnen ervaringsdeskundigen mee, zodat buren een idee krijgen wie hun nieuwe buren worden.

Voorbeeld zorgpartij De Tussenvoorziening:

"Door corona konden we voor een aantal nieuwe woonprojecten geen informatiebijeenkomsten organiseren. We hebben toen meerdere malen de buren geïnformeerd via de post, met daarin ook een nummer dat zij konden bellen indien er vragen waren. Onze ervaring met deze meer laagdrempelige manier van informeren (in tegenstelling tot het organiseren van bijeenkomsten) was erg positief. Er is weinig gebruik gemaakt van het informatienummer. Onze aanname is dat het goed vooraf informeren en bieden van een duidelijk aanspreekpunt al heel wat mogelijke zorgen wegneemt."

Nico Ooms, projectleider



4. Het is cruciaal om heel duidelijk te zijn naar omwonenden over waar nog ruimte voor discussie zit en waar niet. Als de keuze voor de komst van het wooninitiatief al gemaakt is, benoem dit dan ook.
5. Buren bepalen meestal zelf of zij vinden dat ze belanghebbenden zijn, maar maak de cirkel van te informeren buren niet te groot. Vraag eventueel aan de directe toekomstige buren, van welke woningen of straten zij vinden dat de mensen geïnformeerd dienen te worden.
6. Zorg dat je luistert en daarvoor ook "wisselgeld" hebt: een ingang verplaatsen, een tuin net even anders situeren, et cetera. Kleine ingrepen kunnen een groot verschil maken voor de perceptie en acceptatie van de buurt.

Voorbeeld zorgpartij Leger des Heils:

"Toen we merkten dat er weerstand was van buurtbewoners op de komst van ons nieuwe gemengd wonen project hebben we een excursie georganiseerd naar reeds bestaande gemengd wonen projecten. Een aantal buren heeft hieraan deelgenomen en dit heeft echt gezorgd voor draagvlak bij deze personen voor het woonproject én de nieuwe kwetsbare buren".
Boaz Siebesma, leidinggevende ambulante team.

Voorbeeld corporatie Portaal:

"Op termijn kan het organiseren van activiteiten waar buren en omwonenden aan kunnen deelnemen een kans zijn om bij te dragen aan de-stigmatisering. Zo zetten wij ons in voor het bieden van een stukje psycho-educatie door middel van informatie-bijeenkomsten. Op die manier dragen we bij aan meer acceptatie van kwetsbare bewoners."
Erik Patist, adviseur en sociaal beheerder.



Jan Steenstraat Woerden

In het Living Lab Eerst een Thuis realiseren gemeenten, corporaties en zorgaanbieders voor meer dan 200 dak- en thuisloze personen in de regio Utrecht een huis. Dit vanuit het gedachtegoed dat herstel begint bij het hebben van een eigen huis. Heb je vragen over het project neem gerust contact op met een van de projectleiders:

Nadine Langerak
06-42525291
nadine.langerak@utrecht.nl

Koen van Bremen
06-34177688
koen.van.bremen@utrecht.nl



eerst
een
THUIS