

IMPULS VOOR POSITIEF BUURTCONTACT



Gerichte woningtoewijzing in de L-flat in Zeist



VOORWOORD

Experiment gericht toewijzen

Voor iedereen een passende woning, daar werken we iedere dag aan. Maar een passende woning staat ook in een wijk, een buurt en een straat. En in sommige wijken staat de veerkracht meer onder druk dan in andere.

Buurtten waar veel verschillende mensen wonen, met verschillende achtergronden, opleiding, culturen en inkomens, zien we veranderen in buurten waar meer en meer sprake is van een eenzijdige bewonerssamenstelling. Daar zie je ook dat samenleven in de wijk, elkaar helpen en ontmoeten minder vanzelfsprekend is.

Deze trend zag je ook in Vollenhove en om dat tij te keren heeft de gemeente met haar samenwerkingspartners een buurtaanpak ontwikkeld: **Vollenhove Vooruit**. Een onderdeel in deze aanpak is het experiment **Gericht toewijzen in de L-flat**. Maximaal twintig appartementen per jaar worden gericht toegewezen aan gemotiveerde huurders die iets willen betekenen voor de andere bewoners van de L-flat en de wijk. Met deze aanpak willen we een extra impuls geven om de sociale cohesie en leefbaarheid te vergroten.

Voor u ligt de evaluatie van het experiment. Deze laat veel positieve ontwikkelingen zien en concludeert dat gericht toewijzen een instrument is dat meehelpt bij de totale aanpak voor verbetering van de leefbaarheid. Dat geeft vertrouwen aan alle betrokkenen dat we op de goede weg zijn. Zodat we straks met alle huidige en nieuwe bewoners kunnen zeggen: het is prettig wonen in Vollenhove.

Wethouder Laura Hoogstraten

Colofon

Auteurs: Sjaan Steinmetz, Karijn van den Berg, Silke van Arum, Krista van Mourik

Eindredactie: Olaf Stomp

Met dank aan: Gemeente Zeist, MeanderOmnium, Woongroen en de bewoners van de L-flat die hebben meegewerkt aan het onderzoek

Ontwerp: Suggestie & illusie

Foto's: Robert Lagendijk

Downloaden: www.movisie.nl

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder voorwaarde van de bronvermelding:

@Movisie, kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Maart 2024



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

IN DEZE PUBLICATIE

Inleiding	4
Context	9
Veranderverhaal	14
De betrokken professionals	18
De L-flat in cijfers	20
Resultaten	25
Conclusies	32
Aanbevelingen	33

PORTRETTEEN BEWONERS

In deze uitgave maak je kennis met vier bewoners van de L-Flat. Op de volgende pagina's vertellen ze meer over hun ervaringen.



**'Op deze manier
voel ik me extra
thuis in de wijk'**

6



**'Veel dingen zijn
een stuk beter
geworden'**

22



**'Het is groen en
er is altijd iets
te doen'**

11



**'We zijn met zijn
allen één.
We moeten het
samen doen'**

29



INLEIDING

De grootste flat van Nederland - en ooit van Europa - staat niet in de Bijlmer in Amsterdam, maar in het groene Zeist. Midden in een bos dat vroeger behoorde tot een landgoed en omringd door andere flats. De hoge galerijflat uit de jaren zestig staat in de wijk Vollenhove en dankt zijn naam L-flat aan de vorm.

De flat heeft onlangs een grootse renovatie ondergaan. Daarbij zijn de 728 woningen energiezuiniger en comfortabeler gemaakt en is de hele flat verduurzaamd. De nieuwe ledverlichting op de galerijen, nieuwe liften en een nieuw dak met 1.080 zonnepanelen zijn hier voorbeelden van. Ook de woningen zelf zijn vernieuwd met aandacht voor comfort, duurzaamheid en veiligheid. Nagenoeg alle bewoners van de L-flat zijn voorafgaand aan de renovatie van hun woning bezocht om te inventariseren of en welke hulp of voorzieningen er voor en tijdens de renovatie nodig waren. Maar ook om te horen wat onder de bewoners leeft en wat ze zelf kunnen en willen doen voor hun burens en de buurt. Vanuit het project Voor L-kaar (Buurtzorg Jong), in samenwerking met Woongroen en de andere partners, zijn bewoners gedurende de renovatie ondersteund en is er hulp verleend. Het hele renovatieproces is gecombineerd met activiteiten ter verbetering van de leefbaarheid in en om de flat, Dat alles maakt onderdeel uit van de brede wijkaanpak *Vollenhove Vooruit*.

Aanleiding

De zorgen over groeiende verschillen tussen wijken en concentraties van kwetsbare bewoners nemen toe. Extramuralisering, decentralisaties en de scheiding van wonen en zorg hebben ervoor gezorgd dat er steeds meer zorgvragers in corpo-

ratiewoningen terecht komen. Tegelijkertijd had de versmalling van de taakstelling van woningcorporaties (de inperking van doelgroep: alleen nog aan de echt laagste inkomensgroepen woningen toewijzen) een andere consequentie: zij moesten zich voornamelijk op hun sociale segment richten. Zowel de ontwikkelingen in het sociaal domein als in wet- en regelgeving voor de corporatiesector hebben geleid tot sterkere concentraties van kwetsbare groepen in de toch al kwetsbare wijken.

‘De L-flat is eigenlijk een groot dorp, wel een levendige met veel dynamiek. Dat is iets om rekening mee te houden. Je woont dicht op elkaar.’

Recentelijk staat het streven naar gemengde wijken weer duidelijk op het netvlies van beleidsmakers en bestuurders. Een eenzijdige bevolkingssamenstelling in wijken met veel sociale huurwoningen wordt in verband gebracht met ongelijkheid, segregatie en negatieve buurteffecten. Enkel ingrijpen in de woningvoorraad en de fysieke leefomgeving om deze opgaven aan te gaan is niet meer voldoende. Ook samenleven, overbruggend contact en werken aan veerkracht in wijken zijn urgente thema's. Naast het sleutelen aan de woningvoorraad zijn in wijken daarom aanvullende (sociale, economische en andere) beleidsinterventies nodig. Om de sociale cohesie en leefbaarheid te vergroten, dienen 'oude' en 'nieuwe' bewoners elkaar regelmatig te ontmoeten. Het gericht toewijzen van huurders in de sociale



huurwoningen van de L-flat in de wijk Vollenhove van Zeist is hier een voorbeeld van. Het is een onderdeel van de wijkaanpak *Vollenhove Vooruit*.

‘Vijf ontruiming per week was vroeger heel normaal.’

Het gericht toewijzen is een experiment met een looptijd van twee jaar en is gestart in oktober 2021. Dit experiment maakt het mogelijk om gemotiveerde bewoners te huisvesten die ook iets extra's kunnen doen voor de bewoners en de wijk. De selectie vindt plaats op basis van hun motivatie om iets te betekenen. Ze zijn bij Woningnet ingeschreven als woningzoekenden, alleen de wachttijd is niet leidend bij toewijzing.

Onderzoeksvragen & aanpak

Om antwoord te geven op de vraag naar de impact van gericht toewijzen op het betekenisvol contact en meedoen in de L-flat, deed Movisie onderzoek aan de hand van de volgende vragen:

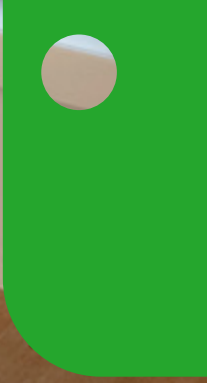
1. Op welke manier dragen bewoners (die zijn geplaatst met gerichte toewijzing) bij aan versterking van de buurt en de huidige bewoners van de L-flat?
2. Welke activiteiten ondernemen deze nieuwe bewoners, met welke frequentie, voor welke doelgroep (bijvoorbeeld kinderen). Welke respons is er op de activiteiten?
3. Wie hebben ze daarbij nodig (gemeente, professionals, inwoners)?
4. Wat hebben ze ervoor nodig (randvoorwaarden)?
5. Wat zijn stimulerende en belemmerende factoren om de waarde te versterken (bijvoor-

beeld fysieke ruimte, vrijwilliger-coördinator, WhatsApp groep)?

6. Wat zijn de ervaringen van bewoners (zowel van bewoners die daar zijn komen wonen vanuit de gerichte toewijzing als overige bewoners) en andere stakeholders zoals MeanderOmnium (welzijn), Woongroen (woningcorporatie), Huurdersplatform Seyst en de gemeente Zeist?

Voor het in kaart brengen van de impact gingen we aan de slag met het opstellen van een veranderverhaal. Een veranderverhaal is een logische doordenking van de manier waarop activiteiten bijdragen aan het uiteindelijke doel; als we x doen, verwachten we dat y gebeurt en het bijdraagt aan het gewenste resultaat. Het veranderverhaal maakt de samenhang tussen de activiteiten van een initiatief en de effecten op de individu, groep of wijk expliciet.

De volgende stap is om (kwalitatief) te onderzoeken of het veranderverhaal klopt. Leiden de activiteiten van het initiatief ook daadwerkelijk tot het beoogde doel? De verwachte resultaten worden hiervoor vertaald naar indicatoren en vragen voor betrokkenen om dit te kunnen meten. Het belangrijkste uitgangspunt is dat de ervaringen van (actieve) bewoners centraal staan. Ook is er oog voor de stimulerende en belemmerende factoren om de waarde van het gericht toewijzen te versterken. Om dit te doen zijn twee bijeenkomsten georganiseerd, zijn verdiepende interviews met betrokken bewoners en professionals gehouden. Daarnaast is een digitale enquête onder alle bewoners van gericht toewijzen uitgezet.



Stefanie

In de knik van de L-flat, tussen portiek 6 en 7, zijn twee huiskamers ingericht waar Stefanie vaak komt. Voor de zinvolle gesprekken die ze zelf organiseert maar ook bij veel van de andere activiteiten is ze van de partij. Ondanks dat ze in eerste plaats een woning nodig had, heeft het wonen via gericht toewijzen haar meer gebracht dan ze had verwacht: **'Dat ik overal wel bekende gezichten zie. Op die manier ken je best veel mensen ineens. En dat geeft een gevoel van gezelligheid en een soort thuisgevoel, een beetje dorps. Dat vind ik heel leuk.'** Als je een uurtje met Stefanie in de huiskamer doorbrengt is dat goed te begrijpen, de een na de andere bekende buur loopt vrolijk zwaaiend langs.

DE PERSOON

Een van Stefanies interesses is in zingeving en humanistiek, wat ze ook gestudeerd heeft. Ondanks dat ze in haar eigen werk al maatschappelijk betrokken is, miste ze het actief bezig zijn met zingeving en organiseert ze nu zinvolle gesprekken met medebewoners van de L-flat. Stefanie woonde al anderhalf jaar in de L-flat toen ze door het eindigen van een relatie plots een nieuwe woning nodig had. Omdat ze Brenda (zie pag. 18) al kende en wel eens wat met en voor haar deed in de wijk kon ze bij haar makkelijk meer informatie ophalen over het gericht toewijzen. Inmiddels woont ze ook al anderhalf jaar via het gericht toewijzen en heeft ze beide kanten ervaren. Hoe het is om 'gewoon' en via gericht toewijzen in de flat te wonen.

DE L-FLAT

Voor Stefanie is de flat vooral 'heel erg groen, heel erg bereikbaar en heel erg divers. Je hebt bijna honderd nationaliteiten en echt met allerlei soorten culturen te maken, dat maakt het heel leuk.' Toen ze er net ging wonen was ze nog wat op haar hoede vanwege de slechte reputatie maar dat bleek reuze mee te vallen: **'Ik heb hier tot nu toe eigenlijk echt wel een heel fijne tijd gehad. Volgens mij heb ik het nog nooit zo leuk gevonden om ergens te wonen. Dus dat gaat wel tegen alle beeldvorming in.'** Dat die ervaring voor iedereen anders is, weet ze ook. Ze heeft vrienden in de flat wonen die 's avonds langs het parkeerterrein de hond uitlaten en dat wel als onveilig ervaren. En ondanks dat Stefanie het zelf nooit

MAAK KENNIS MET...

- Stefanie de Cuba
- 30 jaar
- Werkt als actieonderzoeker bij Regioplan en heeft humanistiek gestudeerd
- Bewoner via gericht toewijzen. Zet zich in door burens 1 op 1 te helpen en organiseert zinvolle gesprekken

als een anonieme flat heeft ervaren weet ze dat veel andere bewoners dat wel zo voelen. Daarbij is ook het besef dat er veel achter de voordeur kan spelen: 'Het is sowieso een flat waar gewoon veel armoede is en veel kwetsbaarheid, dus veel kwetsbare bewoners ook.'

GERICHTE TOEWIJZING

Vanwege de nood voor een nieuw huis kwam het gericht toewijzen toevallig op haar pad. Het heeft haar veel moois gebracht: 'de realiteit is ook wel dat je gewoon een woning nodig hebt, maar ergens vond ik het wel een leuk idee om op die manier je nog wat meer thuis te voelen in je eigen wijk. Door mensen te kennen, door contact te maken. Dat stukje vond ik wel aantrekkelijk. En zeker omdat ik nu alleen kwam wonen, dat het dan ook nog wat extra thuisgevoel geeft. Daarnaast vond ik het idee om zelf activiteiten te mogen bedenken ook leuk.' Naast haar eigen activiteiten helpt Stefanie soms ook door bijvoorbeeld op te passen. Al is het niet de bedoeling dat de groep van het gericht toewijzen door iedereen voor gratis klusjes wordt ingezet: 'bij die een-op-een hulp zit Brenda daar wel een beetje als filter tussen.'

De groep met veelal leeftijdsgenoten die weer als netwerk over de flat zijn verspreid, maakt het wonen er voor Stefanie ook heel gezellig. Toch hoeft de groep in haar ogen nu niet veel verder te groeien: 'Ik vraag me af of het nodig is om meer dan 35 vrijwilligers te hebben want soms zitten wij elkaar al aan te kijken; welke activiteiten gaan we nu bedenken?' Haar voorkeur gaat uit naar eerst

te verstevigen wat ze nu hebben en te zorgen dat de activiteiten die ze nu organiseren goed gaan lopen. Daarin hebben ze veel moeten leren. Zo is gedurende het traject het wijkbudget ontdekt. Daarmee is bijvoorbeeld ook de inrichting van de huiskamer bekostigd.

De huiskamers die Woongroen aan de bewoners heeft toebedeeld, is volgens Stefanie naast de wijkbudgetten één van de succesfactoren van de activiteiten: 'Op die manier komen er nu al meer mensen dan voorheen. Het zit gewoon in onze eigen flat. Dat is heel lekker en nu hebben steeds meer mensen ook hier een sleutel van. Wat heel stom klein klinkt maar het is echt moeilijk om dingen te organiseren als je letterlijk geen sleutel van de ruimte hebt. Dus dat was gewoon iets heel praktisch, wat wel grote impact had op hoe makkelijk je iets wilde organiseren. Dus geld helpt. Ruimte helpt.' En dat draagt bij aan de zichtbaarheid van de activiteiten en laat zien dat er echt wat gedaan wordt voor de wijk, volgens Stefanie. **Die zichtbaarheid van de groep trekt ook nieuwe vrijwilligers aan. Zo is er bijvoorbeeld een buurman die ze leerden kennen tijdens een koffiemoment in de portiek. Hij is nu aangesloten bij de groengroep. Of de buur die enthousiast was over de zinvolle gesprekken en nu zelf meehelpt met organiseren.** Bovenal leveren de activiteiten haar veel mooie momenten op: 'Afgelopen zaterdag met het buurtfeest waren hier vijftien kinderen aan het dansen. Dat is heel leuk en dat je echt iets kan betekenen, dat vind ik ook wel bijzonder eigenlijk. Dat had ik niet zo voorzien, dat dat ook echt wat voor mensen zou kunnen doen.'

CONTEXT

Aanleiding

In een woonadvertentie voor het gerichte toewijzen van woningen in de L-flat staat dat Vollenhove een imago heeft, dat niet meer passend is: 'Er zijn mooie initiatieven en er gebeuren veel positieve dingen. Bewoners zetten zich gevraagd en ongevraagd in voor hun burens en de buurt. [...] De leefbaarheid in de buurt wordt op een positieve manier vormgegeven.' Het experiment met gerichte toewijzing wordt gezien als een manier om verder bij te dragen aan een leefbare buurt. De L-flat wordt omschreven als een 'robuust, iconisch gebouw met een k(l)eur aan bewoners' en als 'een plek waar bewoners wonen die iets meer aandacht nodig hebben.'

Door ontwikkelingen zoals passend toewijzen (relatie huur-huishouden-inkomen) en extramuralisering is er een toename van het aantal kwetsbare bewoners in Vollenhove en groeit het aantal bewoners met een zorgvraag. Om een goede balans te bevorderen tussen vragende en dragende bewoners is het experiment gericht toewijzen gestart. De aanleiding is de verbouwing van Vollenhove geweest. Door de renovatie kwamen nieuwe woningen vrij die bij opnieuw verhuren bij konden dragen aan de ambitie van meer differentiatie in bewoners (leeftijd, huishoudensamenstelling en inkomen). Het idee is dat deze nieuwe bewoners de buurt helpen versterken. Zo werd een fysieke renovatie dus gekoppeld aan een sociale renovatie.

Door middel van gerichte woningtoewijzing kunnen andere bewoners worden aangetrokken. In de Regio Deal wordt het doel van gericht toewijzen als volgt beschreven: 'Het doel is een betere mix van bewoners te realiseren en daarmee de concentratie van kwetsbare bewoners proberen te doorbreken. Door gericht toe te wijzen aan mensen die iets extra's willen doen, wordt ook bijgedragen aan het vergroten van de zelfredzaamheid van bewoners.' Een van de manieren om dat ook te bereiken is het toevoegen van woningen in

het middensegment van de huursector. (In Regio Deals werken Rijksoverheid en regio's samen om de kwaliteit van leven, wonen en werken van inwoners en ondernemers te verbeteren).

De gerichte toewijzing is begonnen in december 2021, geïnitieerd door Woongroen (voorheen Woongood Zeist) en de gemeente Zeist. De eerste toewijzingen vonden plaats in januari 2022 aan 'gemotiveerde bewoners'. In totaal zijn er 125 reacties geweest en zijn er 35 woningen toegewezen (tot en met het derde kwartaal 2023). Sinds de renovatie afgerond is zijn er minder mensen verhuisd. Daarmee zijn er ook minder woningen vrijgekomen voor gericht toewijzen. De toestroom van nieuwe bewoners via gericht toewijzen gaat daarom minder snel dan bij de start van het experiment.

Inrichting

Geïnteresseerde kandidaten melden zich aan via Woningnet. Daar kunnen ze een motivatieformulier invullen en na briefselectie worden zij mogelijk uitgenodigd voor een intakegesprek. Het is wel belangrijk dat het inkomen van de kandidaten passend is bij de hoogte van de huur. Het gaat om sociale huurwoningen. De woning wordt toegewezen op basis van motivatie. Uit de motivatie van de woningzoekende moet blijken welke bijdrage diegene wil leveren aan versterking van de buurt en de huidige bewoners.

De selectie van de kandidaat gebeurt door een toewijzingscommissie, bestaande uit medewerkers van Woongroen, een medewerker van M-anderOmnium en een bewoner uit het Huurdersplatform. In eerste instantie vindt een briefselectie plaats. Vervolgens worden kandidaten uitgenodigd voor een intakegesprek op locatie.

Volgorde van toewijzing:

1. Woningzoekenden, die gemotiveerd invulling geven aan het 'goede buur zijn'.



2. Bij gelijkwaardige motivatie en geschiktheid krijgen woningzoekenden met een economische of maatschappelijke binding aan Zeist voorrang.
3. Bij meerdere kandidaten met binding aan Zeist, wordt de volgorde bepaald op basis van de inschrijfduur bij WoningNet. De kandidaat met de langste inschrijfduur krijgt de woning toegewezen.

Toewijzingscommissie en proces

Volgens de toewijzingscommissie zijn deze motivatiebrieven belangrijk voor een eerste indruk. In de praktijk is deze indruk vaak anders tijdens het live interview dan in de motivatiebrief.

'Soms lijkt het op papier een geweldige kandidaat, die binnen vijf minuten door de mand valt. Maar omgekeerd ook. Nou lijkt het niet veel, maar dan heb je een gesprek en dan zeg je; dat is wel een hele goede.'

Bert (bewoner, lid van toewijzingscommissie)

Belangstellenden wordt gevraagd om via een digitaal formulier de motivatie kenbaar te maken. Hierin geven kandidaten aan op welke manier zij invulling gaan geven aan het 'goede buur zijn'. Wat willen ze voor hun burens gaan doen? Wel-

ke ervaringen hebben ze al met (vrijwilligers)werk op dit gebied? Waar zitten hun kwaliteiten? Volgens de commissie wordt te vaak algemeen geantwoord, bijvoorbeeld met 'buren groeten' of 'een praatje maken'. De toewijzingscommissie beschouwt dergelijke antwoorden als gewenst gedrag en niet als (extra) kwaliteit en pré bij het toewijzen. De toewijzingscommissie ervaart dat het toewijzen van woningen op basis van motivatie goed werkt en ziet ook dat er iets ontstaat door de activiteiten die zijn georganiseerd.

De kandidaat die de woning toegewezen krijgt, wil een bijdrage leveren om de buurt en de huidige bewoners te helpen versterken. Die heeft een intrinsieke motivatie om een goede buur te zijn. Dit moet niet geheel vrijblijvend zijn. Daarom wordt in het huurcontract van de huurder opgenomen dat de woning is toegewezen op basis van motivatie om bij te dragen aan de buurt en haar bewoners. Met de toevoeging dat de huurder hier gemiddeld tien uur per maand tijd aan besteedt.

Woongroen is verantwoordelijk voor het monitoren van het project en legt verantwoording af aan de gemeente. Het beoogde effect is een hogere betrokkenheid van bewoners en daarmee een verbetering van de leefbaarheid en sociale cohesie in de wijk. Intussen is er een groep van 35 vrijwilligers/bewoners via gerichte toewijzing actief. Zij zetten zich actief in voor hun burens en de buurt maar maken ook kenbaar als dat even niet lukt.

THOMAS

Thomas doet enthousiast de deur open van het appartement in de L-flat waar hij samenwoont met zijn vriend en kat. Thomas is één van de bewoners die met de motivatie om 'iets extra's te doen' in de L-flat is komen wonen en is betrokken bij verschillende activiteiten. Thomas vindt het fijn wonen in de L-flat en zijn betrokkenheid als vrijwilliger via gericht toewijzen vergroot zijn sociaal contact in en rond de flat: 'je komt natuurlijk via gericht toewijzen, dus met een motivatie ook om contact te gaan leggen met de mensen om je heen, dan sta je er ook veel meer voor open. En dat daar zo positief op gereageerd is en leuk contact met burens uit is gekomen, dat vind ik heel leuk.'

DE PERSOON

Aan de eettafel, in zijn ruime en lichte appartement, vertelt Thomas over zichzelf en het wonen in de L-flat. Hij is bezig met de master *Earth Structure and Dynamics* in Utrecht en werkt daarnaast bij zijn departement aan onderwijsvernieuwing voor de bachelor en als docent-assistent. Thomas gaat graag klimmen in de klimhal en houdt van spelletjes en wandelen. Hij woont ruim een jaar in de L-flat maar kende de flat al langer, zijn ouders hebben er ooit gewoond, 'echt letterlijk in het appartement hier naast ons'. Toen de mogelijkheid zich aandeed om te reageren op een woning in de L-flat heeft Thomas daarom eerst zijn ouders gebeld met de vraag: 'Vertel eens het eerlijke verhaal. Hoe was dat in de L-flat?' Die deelden hun ervaring en dat het goed paste in de levensfase waar ze toen inzaten. Thomas: 'Dat is dezelfde levensfase waar wij nu inzitten, toen dachten we dat past wel en toen hebben we ons aangemeld.'

DE L-FLAT

Thomas beschrijft de L-flat als vriendelijk, open en gastvrij. Natuurlijk zijn er ook 'uitzonderingen en af en toe vervelende dingen', maar dat is ook niet zo raar als je 'een heel dorp zo'n beetje in één flat hebt zitten.' Volgens Thomas is het ook belangrijk

waar je de aandacht op vestigt: 'er is heel veel aandacht gegeven, naar mijn idee, aan de slechte dingen die hier gebeurd zijn.' Een voorbeeld uit de tijd dat zijn ouders er woonden, is dat er spullen naar beneden gegooid werden. Ooit zelfs een wasmachine. Nu 'is het ergste wat hier van een balkon gegooid wordt brood, omdat mensen de vogels willen voeren. Daar zit nauwelijks kwaad in.' Het imago van de L-flat speelt daarbij een grote rol volgens Thomas. Af en toe gebeurt er iets, als dat 'in een dorp zou gebeuren dan zou het niet in het nieuws komen, maar gebeurt het in de L-flat dan is het meteen: zie je wel, dat is die flat.' Daardoor blijven veel goede dingen die gebeuren ongezien, in een dorp – zoals waar Thomas vandaan komt – heb je niet 'én een breiclub én stoel-yoga én een spelletjesavond.' Kortom, als het aan Thomas ligt is het heel fijn wonen in de L-flat: 'het is groen en er is altijd iets te doen.'

GERICHTE TOEWIJZING

Thomas en zijn vriend waren op zoek naar een nieuwe woning maar ook 'naar een plek om weer de handen uit de mouwen te kunnen steken. We studeren allebei aan de universiteit, dat is redelijk theoretisch. Ik vind het altijd fijn om voor de afwisseling ook iets te doen waarbij je direct met



MAAK KENNIS MET...

- **Thomas Sanders**
- **23 jaar**
- **Student van de master Earth Structure and Dynamics, onderdeel van aardwetenschappen. Werkzaam als student-assistent bij hetzelfde departement.**
- **Bewoner van de L-flat via gerichte toewijzing. Zet zich in als vrijwilliger door activiteiten te organiseren**

de mensen in contact komt.' Toen de advertentie voorbijkwam, waren ze gelijk enthousiast. Als vrijwilliger vanuit gericht toewijzen is Thomas betrokken bij een handwerkclub, het regenboogcafé en bij een minibieb in een van de portieken waar nu kinderboeken instaan.

Hoe groter de groep bewoners via gerichte toewijzing wordt, hoe lastiger de onderlinge communicatie soms is. Doordat het proces nog relatief nieuw is, is het soms nog zoeken. Thomas: 'In hoeverre zijn we een groep die met elkaar samenkomt en vergadert en dan samen onderneemt? En in hoeverre zijn we individuele vrijwilligers? Daar zijn we nog, denk ik, een beetje een balans in aan het zoeken.' Thomas probeert zelf een balans te vinden door aan te sluiten bij de initiatieven van anderen en zelf dingen in gang zetten: 'dat we dat regenboogcafé van de grond krijgen en de huiswerkclub,

dat we daar wat vaart achter zetten.'

Thomas haalt er ook zelf veel voldoening uit, zoals toen ze koffie-uurtjes organiseerden. Daar kwamen veel kinderen op af 'die spelletjes gingen spelen, in plaats van buiten ergens herrieschoppen. Er waren kinderen bij die vertelden dat ze oorlog hadden meegemaakt, of over als iets moeilijk was met een vriendinnetje op school. Dat ze snel de boel vertrouwden en allerlei verhalen gingen vertellen, vond ik hartstikke leuk.' Het gericht toewijzen heeft volgens hem een positief effect: 'Als je eenmaal die energie erin hebt zitten, dan steekt dat anderen ook aan tot meer doen. Ik denk dat dat misschien nog waardevoller is, dat zolang er mensen geplaatst zijn die op die manier aan de flat werken, dat dit ook andere bewoners aansteekt.'



VERANDERVERHAAL

Als initiatiefnemer heb je vaak wel een idee wat een initiatief voor bewoners, de wijk of het dorp betekent. Maar het is vaak lastig om die effecten concreet en zichtbaar te maken. Het opstellen van een veranderverhaal kan daarbij helpen.

Aan de slag met het veranderverhaal

Aan de hand van twee sessies is het veranderverhaal over gericht toewijzen opgetekend. Er was een eerste sessie met twee beleidsambtenaren van de gemeente Zeist, een lid van Huurdersplatform Seyst, een opbouwwerker van de welzijnsorganisatie MeanderOmnium, een medewerker van de woningcorporatie Woongroen plus een bewoner die via gericht toewijzen in de L-flat is komen wonen. Daarbij is een schets gemaakt van de aanleiding; hoe was de situatie in de L-flat, waarom wilden de gemeente en de woningcorporatie Woongroen deze verbeteren? En wat waren de verwachtingen van het gericht toewijzen? Welk doel hoopten ze daarmee te bereiken?

*'De L-flat komt van heel ver.
Ik gun het de L-flat heel erg.'
(Brenda, lid toewijzingscommissie)*

De aanleiding voor het gericht toewijzen was de toename van inwoners met een kwetsbaarheid in de L-flat. De grootste flat van Nederland had voor de renovatie onder andere door negatieve media aandacht en incidenten geen positief imago. In de goedkopere huurwoningen, kwamen met name mensen met een zogenaamd 'rugzakje' te wonen. De hoge concentratie inwoners met een kwetsbaarheid, denk aan armoede, psychische problematiek en verslaving, ging gepaard met een toename van overlast en negatieve gevolgen voor de leefbaarheid.

Met behulp van een digitale tool is nagedacht over de doelgroep en werden de diverse activiteiten en kenmerkende elementen uit de werkwijze benoemd. Tenslotte is benoemd welke verandering het gericht toewijzen teweeg brengt bij de bewoners van de L-flat. Het stapsgewijs invullen

van de tool en het vervolgens filteren en samenvoegen, leidde uiteindelijk tot het benoemen van drie verwachte directe effecten van het gericht toewijzen. Die effecten zijn: bewoners voelen zich meer verbonden met de flat, zijn actiever en hebben meer onderling contact.

Tijdens de tweede sessie met zes bewoners, van wie vijf via gericht toewijzen in de L-flat zijn komen wonen, zijn de uitkomsten van de eerste bijeenkomst besproken. Daarnaast hebben de bewoners hun belevingen en ervaringen gedeeld met de werkwijze van het gericht toewijzen. Ook zijn voor het veranderverhaal vooral de activiteiten die door de bewoners via gericht toewijzen worden georganiseerd en de resultaten in kaart gebracht.

Doelgroep

De doelgroep is tweeledig. Het gericht toewijzen richt zich op gemotiveerde draagkrachtige personen, die als tegenprestatie voor een woning in de L-flat iets extra's willen en kunnen betekenen voor hun medebewoners. De doelgroep is sociaal, gemotiveerd, betrouwbaar en heeft een talent om in te zetten en te delen met anderen. Kijkend naar de aanmeldingen en toegewezen woningen zijn het voornamelijk woningzoekende jong volwassenaars, zonder kinderen; zowel uit Zeist alsook uit andere gemeenten. De profijtgroep zijn alle bewoners van de L-flat (en omgeving) en in het bijzonder bewoners in een gemarginaliseerde positie, bewoners met een ondersteuningsbehoefte/hulpvraag of bewoners die behoefte hebben aan contact, gezelligheid en/of zingeving.

Activiteiten

Bij de activiteiten maken we onderscheid tussen activiteiten om het gericht toewijzen mogelijk te maken en activiteiten die georganiseerd worden door de bewoners. Activiteiten om het gericht toewijzen mogelijk te maken zijn de selectieprocedure, de briefselectie, de selectiegesprekken en de keuze door de toewijzingscommissie. Hieronder valt ook de communicatie rondom het gericht toewijzen en de promotie ervan. Ook de adminis-



tratieve afhandelingen, zoals de woning tekenen na de selectie en het huurcontract opstellen, valt hieronder En het wegwijs maken van de bewoners via gericht toewijzen.

Vervolgens zijn er allerlei uiteenlopende activiteiten die door de bewoners van gericht toewijzen in en rondom de flat georganiseerd worden. Er zijn structurele activiteiten zoals het kinderatelier, regenboogcafé, het zinvolle gesprek, portiekbijeenkomsten, spelletjesavond voor volwassenen, huiswerkbegeleiding en ook periodieke of eenmalige activiteiten zoals een voetbaltoernooi, jaarlijks kerstdiner, kinderdisco, uitdelen van maaltijden, oliebolletjes en pannenkoeken bakken, helpen bij het openingsfeest, een sociale wijkkaart opstellen, podcasts maken over de buurt. Daarnaast is er ook inzet op persoonlijk niveau; het helpen van en omzien naar burens zoals met het doen van boodschappen, even langsgaan om te informeren hoe het gaat, een pakketje wegbrengen, een maaltijd langsbrengen of even oppassen op de kinderen.

Aanpak

Kenmerkend element van de aanpak is dat er geen strakke afspraken zijn over wat de bewoners via gericht toewijzen aan vrijwilligerswerk moeten doen. In hun motivatiebrief hebben ze aangegeven hoe zij bij willen dragen aan versterking van de buurt en de huidige bewoners van de L-flat. Het contract is op basis van vertrouwen en er wordt uitgegaan van zelfstandigheid, draagkracht en eigen intrinsieke motivatie om iets voor medebewoners te doen. Het uitgangspunt is dat de bewoners hun talenten en interesses benutten om zich in te zetten voor andere (minder draagkrachtige) bewoners. Ze bouwen aan hun eigen netwerk en sociale contacten. Twee ruimtes in de flat bieden ruimte voor het organiseren van activiteiten.

Beoogde effecten

Met gericht toewijzen van woningen hopen de gemeente en de woningcorporatie Woongroen nieuwe bewoners aan te trekken die iets extra's voor hun burens en de buurt willen doen. Kandi-

Wat is een veranderverhaal?

Een veranderverhaal beschrijft de beoogde verandering van een initiatief: 'als we dit doen, dan hopen we dat te bereiken.' Bijvoorbeeld het stimuleren van contacten tussen bewoners, door het gezamenlijk organiseren van activiteiten. Het veranderverhaal maakt stapsgewijs de samenhang tussen deze activiteiten van een initiatief en de effecten op de wijk of omgeving expliciet. Vervolgens vertaal je het veranderverhaal van het initiatief naar indicatoren en vragen voor betrokkenen in de wijk. Daarmee kun je achterhalen of de beoogde resultaten ook daadwerkelijk behaald worden en wat mogelijke neveneffecten zijn.

daten zijn op basis van hun motivatie voor een woning in de L-flat geselecteerd. Gehoopt wordt dat door gericht toewijzen van woningen een goede balans ontstaat tussen kwetsbare bewoners en bewoners met wat meer draagkracht. En dat door de komst van de nieuwe bewoners en hun initiatieven de bewoners van de L-flat onderling meer contact hebben. De verwachting is dat bewoners meer vertrouwd raken met elkaar en met de buurt, waardoor mensen elkaar groeten, een oogje in het zeil houden en ook wat voor een ander willen doen. Zodat Vollenhove een buurt is waar iedereen plezierig woont en bewoners zich met elkaar en hun buurt verbonden voelen. En de leefbaarheid weer verbetert.

De benoemde beoogde effecten zijn:

- **Verbondenheid**; bewoners voelen zich verbonden met de flat, ze zijn positiever, trots(er) en voelen zich veiliger. Er is sprake van meer publieke familiariteit; vertrouwdheid, herkennen en kennen van mensen in de flat en weten wat je aan elkaar hebt.
- **Meedoen**; bewoners zijn actiever en nemen initiatief, ze doen mee aan initiatieven in de buurt, leveren zelf een bijdrage of nemen zelf initiatief tot het organiseren van activiteiten.
- **Contact**; bewoners ervaren meer onderling contact van alledaagse attentheid - elkaar groeten, praatje maken op straat, boodschapje meenemen - tot betekenisvol contact.

GERICHT TOEWIJZEN IN L-FLAT

100 motivatiebrieven voor gericht toewijzen zijn ontvangen en **35** bewoners zijn via gericht toewijzen geplaatst



DRAAGT INDIRECT BIJ AAN

- ★ Groei van sociale veiligheid
- ★ Meer sociale cohesie
- ★ Verbetering imago van de L-flat
- ★ De leefbaarheid
- ★ Meer zelfredzaamheid
- ★ Vermindering van eenzaamheid onder bewoners



DIRECTE EFFECTEN

- ★ **Verbondenheid:** Bewoners voelen zich verbonden met de flat, ze zijn positiever, trots(er) en voelen zich veiliger
- ★ **Contact:** Bewoners ervaren meer onderling contact van alledaagse attentheid tot betekenisvol contact
- ★ **Meedoen:** Bewoners zijn actiever en nemen initiatief, ze doen mee aan activiteiten, leveren een bijdrage of organiseren zelf iets



AANPAK

- ★ Bewoners via gericht toewijzen zetten zich 10 uur per maand vrijwillig in
- ★ Het gericht toewijzen is op basis van vertrouwen, zelfstandigheid, draagkracht en intrinsieke motivatie
- ★ Aannee is dat de inzet van bewoners via gericht toewijzen ook andere bewoners inspireert om mee te doen en zich in te zetten
- ★ Woonkamers in de knik worden ingezet als fysieke ontmoetingsplek



DOELGROEP


- ★ Woningzoekenden die draagkrachtig en gemotiveerd zijn
- ★ Alle bewoners van de L-flat in Zeist





20 kinderen
per kinderactiviteit

Twee huiskamers
voor activiteiten



2-5 volwassenen
per activiteit

350 uur vrijwillige
inzet per maand

± 8 activiteiten
per maand, waaronder:
Bordspelletjesavond, Zinvol
Gesprek, Regenboogcafé
en Kinderatelier

30 bewoners eten samen
bij het jaarlijks kerstdiner





DE BETROKKEN PROFESSIONALS

Brenda Emmen, welzijnsstichting MeanderOmnium



Een doorgewinterd sociaal werker met hart voor de wijk waarin ze actief is, dat is Brenda. Sinds 2021 werkt ze in Zeist-Noord en met name in Vollenhove. Vandaaruit is ze ook gevraagd om deel te nemen aan de toewijzingscommissie van het gericht toewijzen. Dat ze in haar dagelijkse werk nu ook nog verbonden is aan de uitrol van het experiment, staat niet zwart op wit in haar functieomschrijving. Maar vanuit de aard van haar werk en de aard van het beestje is ze volop betrokken. En met plezier: 'het versterkt mijn eigen werk ook want mijn werk bestaat uit het verbinden van mensen of het zoeken van talenten of kijken wie wat kan bijdragen aan een prachtige leefomgeving.' Daarin is het nog wel een balans zoeken. Wat voor Brenda namelijk vanzelfsprekend is wanneer je in een nieuwe wijk activiteiten wil opzetten, is dat voor veel van de nieuwe bewoners nog onbekend. Hapklare brokken vrijwilligerswerk geeft ze in ieder geval niet, de ideeën en motivatie moeten uit de bewoners zelf komen. Maar als aanspreekpunt koppelt ze mensen wel aan het sociaal netwerk in de wijk zoals medebewoners, ondernemers, beroepskrachten en sociale partners: 'als er een vraag komt of ze weten het even niet, dan ben ik het aanspreekpunt en ik probeer ze op weg te helpen: je zou dit kunnen. Maar ik zeg nooit: nou, je moet. Want het gaat niet om mij, jij hebt een contract met Woongroen, maar ik ben er om jou te helpen.'

Hans Goorhuis, gemeente Zeist



Hans is als programmamanager *Vollenhove* Vooruit een van de aanjagers van het experiment gericht toewijzen. Daarnaast is hij vaste gast van wijkcentrum 't Volle Hof en volop aanwezig in de buurt. Ondanks die betrokkenheid bemoeit hij zich zo min mogelijk met de uitvoering van dit project om welzijn, wonen en de bewoners zelf daarbij niet in de weg te lopen. Zo kent hij ook niet alle bewoners en hoort hij vooral via Brenda en Mona hoe het project loopt: 'En dat is ook helemaal niet erg. Ik heb ook heel bewust gezegd dat doen we niet, om die objectiviteit. Anders dan ga je je er toch ook weer mee bemoeien.' Om die reden zat de gemeente bewust ook niet in de toewijzingscommissie. Maar dat betekent niet dat de gemeente niets voor het experiment doet: 'De gemeente en de woningcorporatie moeten de voorwaarden bieden en faciliteren maar niet zelf gaan regelen. Dat ligt bij de bewoners zelf.'

Mona Balwant, woningcorporatie Woongroen



Mona is vanaf het begin betrokken bij het gericht toewijzen vanwege haar werk als projectleider Leefbaarheid bij woningcorporatie Woongroen. Ze zit ook in de toewijzingscommissie. Vanuit de woningcorporatie werkt Mona samen met de gemeente en met welzijn. Die samenwerking is versterkt toen de L-flat gerenoveerd werd. Dat was aanleiding om de flat ook sociaal te renoveren door bij de bewoners op huisbezoek te gaan en op te halen wat er beter kan. Mona is erg enthousiast over het gericht toewijzen en hoopt dat het experiment verlengd kan worden. 'Ik vind dit echt geweldig om te doen. Ik ben ontzettend trots op onze vrijwilligers. Het is fantastisch om te zien dat we gemotiveerde vrijwilligers hebben die echt iets voor de buurt willen betekenen. Ik geloof dat we een waardevol instrument in handen hebben.' De samenwerking met andere professionals draagt ook bij aan ons succes, volgens Mona: 'Als we als professionals samenwerken, straalt dat ook uit naar de buurt.'



DE L-FLAT IN CIJFERS

DE FLAT

13 verdiepingen
en **728** **8** ingangen
woningen

Er zijn **2** huiskamers
in de knik van de L-flat

staat op **110**
hectare landgoed

Een wandeling over
de galerij is
zo'n **400** meter lang

Op het dak liggen
1080 zonnepanelen

DE BEWONERS

Ruim
2000 bewoners

Meer dan **100**
verschillende nationaliteiten

100
motivatiebrieven
voor gericht toewijzen

35
bewoners geplaatst
via gericht toewijzen

0 afvallers (na toewijzing)



DE ACTIVITEITEN

Per maand worden ongeveer **8**
activiteiten georganiseerd

Circa **350** uur
vrijwillige inzet per maand

20 kinderen doen mee
per kinderactiviteit

10 zinvolle gesprekken sinds
de komst van de huiskamers

Per volwassen activiteit doen
2-5 bewoners mee

1x per maand
zwerfafval prikken met **8**
deelnemers

14 koffiemomenten per jaar

Bij het jaarlijks kerstdiner
eten ongeveer **30** bewoners mee

Buren voor Buren Vollenhove heeft **119** volgers via social media
op TikTok, Facebook en Instagram



BERT

Bert is een actieve en betrokken bewoner van de L-flat. Sinds zijn pensioen is hij zich steeds actiever gaan inzetten voor de flat en de wijk. Hij is betrokken geraakt bij het proces van gerichte woningtoewijzing vanuit het Huurdersplatform Seyst, waar hij algemeen bestuurslid is. Nu is hij een belangrijk lid van de commissie die de woningen – op basis van motivatiebrieven en gesprekken – toewijst. **Al 36 jaar woont hij met plezier in de L-flat. 'Ik woon wel alleen, maar ik ben niet eenzaam. Ik heb zat vrienden en dingen te doen en heel veel vergaderingen, overleggen en toestanden allemaal. Ik kom veel mensen tegen.'**

DE PERSOON

Het gesprek met Bert vindt plaats in zijn appartement in de L-flat, waar hij al 36 jaar woont. Met uitzicht op het stuk bos achter de L-flat én op Bert's imposante muziekverzameling. Bert vertelt, 'als ik mezelf omschrijf, zoals je ziet: ik houd van muziek, ik ben volkomen amuzikaal. Ik kan zelf geen muziek maken, wel verzamelen.' Daarnaast houdt Bert van 'natuur en alles wat daarbij hoort'. **Hij is betrokken bij het onderhoud op landgoed Vollenhoven, waar de wijk van de L-flat naar vernoemd is. Bert is ook nog actief bij de buurtvereniging, eerst actief bij de bewonerscommissie van de flat en nu al drie jaar actief bij het huurdersplatform.** Daar heeft hij ook tijd voor omdat hij met pensioen is en al een tijdje niet meer (be-

taald) werkt. 'Ik had geen werk meer en ik verveel me nooit hoor. Maar ik dacht: eens kijken wat ze doen bij die commissie en toen ben ik tot secretaris gebombardeerd want die hadden ze niet meer. Zo ben ik daar eigenlijk ingerold.'

DE L-FLAT

De L-flat heeft een negatief imago dat volgens Bert is ontstaan, omdat er zo'n 25 of 30 jaar geleden een artikel stond in de Telegraaf: 'op zaterdag, dubbele pagina's, met als kop: 'De meest criminele flat van Europa', met een foto van de flat. Dat leeft bij een hoop mensen nog steeds'. Volgens Bert is het er weleens slecht aan toege-

MAAK KENNIS MET...

- Bert de Wit
- 70 jaar
- Gepensioneerd, heeft 47 jaar gewerkt in de logistiek en de horeca. Is nu actief bij Huurdersplatform Seyst, van waaruit hij ook deelneemt aan de toewijzingscommissie van het gerichte toewijzen.
- Bewoner van de L-flat en lid van de toewijzingscommissie vanuit Huurdersplatform Seyst.

gaan, maar inmiddels enorm verbeterd. 'Als ik dat vergelijk met toen ik kwam, is het 75 tot 80 procent verbeterd, gewoon qua woonomgeving en dingen.' Veel dingen zijn een stuk beter geworden, zoals minder geluidsoverlast, minder afval op straat en minder misdrijven. Mensen die nieuw in de L-flat komen zijn vaak verbaasd, vertelt Bert, dat bewoners elkaar gedag zeggen. 'Dat doet eigenlijk iedereen. En dat is gewoon heel aardig, ik vind dat niet meer dan gebruikelijk.'

Het valt Bert op dat er – mede door gerichte toewijzing – meer jonge mensen in de L-flat zijn komen wonen die een positiever beeld hebben van de L-flat. Bewoners die bovendien aangeven er fijn te wonen en er nog lang te willen blijven. 'Wij willen dat heel Nederland dat gaat denken. Dat is de hele bedoeling.' Toch staat de L-flat 'nog steeds heel slecht bekend. Dat is een van de redenen ook dat we hier woningen toewijzen, om dat te verbeteren.'

GERICHTE TOEWIJZING

Bert is vanuit het huurdersplatform actief bij de toewijzingscommissie. Omdat hij niet meer in de bewonerscommissie zat, was er geen sprake van belangenverstrengeling en zijn lange geschiedenis in de L-flat kon van pas komen. De toewijzingscommissie in het proces van gerichte woningtoewijzing is volgens Bert 'essentieel'. De gesprekken die hij samen met Brenda, Mona en Simone of Sabrina (vanuit Woongroen) voert met de mogelijke bewoners, zijn een belangrijke toevoeging op de motivatiebrieven: 'Als je iemand in de ogen kijkt, dan wordt het een heel ander verhaal.'

Volgens Bert loopt het proces en het experiment van gerichte toewijzing goed, hij reflecteert er positief op. Hij krijgt dingen mee die georganiseerd worden, zoals een braderie. Bij de activiteiten ziet hij 'vooral de bekende gezichten weer terugkomen'. Hij merkt op hoe de groep bewoners die er via gerichte toewijzing zijn komen wonen, zich heeft ontwikkeld: 'ze hebben nu ook een eigen appgroep. En twee eigen ruimtes hier, portiek 6 en 7. Daar zie je ook dat mensen echt dingen doen en daar gaat het om.' Bert ziet progressie in de activiteiten vanuit gericht toewijzen en een toenemend aantal deelnemers: 'Door alle activiteiten, de gemeenschappelijke tuin die er is en mensen die mee willen doen met groen onderhouden, met vuilnis oprapen.' Hij denkt dat er meer sociaal contact is sinds het gerichte toewijzen, 'door alle activiteiten waar mensen elkaar ontmoeten. Dan hoop je dat mensen daar ook persoonlijk contact aan overhouden, maar dat weet je niet. Dat moeten ze echt vertellen. Ik zie niet of er vijf huizen verderop burens bij elkaar gaan koffiedrinken.'

De vraag is opgekomen of de bewoners die via gerichte toewijzing in de L-flat zijn gekomen 'voor altijd' iets moeten bijdragen. Dit is lastig te meten volgens Bert, maar hij vindt wel dat er iets tegenover het wonen in de L-flat op basis van gerichte toewijzing hoort te staan:

'Omdat je natuurlijk op een heel bijzondere manier een woning krijgt, waar tien jaar wachttijd op staat. En je komt [met gericht toewijzen] in aanmerking al sta je maar een maand ingeschreven. En dat maakt het zo uniek. Oké, je komt in een oud gebouw, maar wel een helemaal gerenoveerde woning, hè. En daar moet iets tegenover staan, daar krijg je iets voor terug.'

RESULTATEN

Naast het opstellen van het veranderverhaal met betrokken bewoners en professionals is onderzocht hoe het proces van gericht toewijzen ervaren wordt in de praktijk en hoe dit zich verhoudt tot de beoogde effecten.

Verbondenheid met de flat

Veel van de gesproken betrokkenen spreken over het negatieve imago dat de L-flat vroeger had en soms nog heeft. Allen beamen dat dit imago – waarbij criminaliteit, afval en overlast het beeld domineerden – niet overeenkomt met hoe de situatie in de flat nu is. Toch blijkt dit imago hardnekkig en veel van de bewoners worden met deze ideeën geconfronteerd als zij vrienden of familie spreken over de L-flat. Dit imago is niet alleen achterhaald, de bewoners zijn zelfs erg positief en enthousiast over het wonen in de L-flat. Hierbij benoemen ze zowel fysiek-ruimtelijke aspecten – de ligging in het bos, veel groen, gerenoveerde fijne appartementen – als de sfeer en de mensen. Buren/bewoners groeten elkaar in en om de flat en staan voor elkaar klaar, om boodschappen te doen of de kat eten te geven. De overlast is sterk verminderd, waar eerder dingen naar beneden werden gegooid, gebeurt dit nog zelden. Het gericht toewijzen *an sich* heeft deze veranderingen niet teweeg gebracht, maar past wel in een lijn van verbeteringen en toegenomen woonplezier in de L-flat. Door het gericht toewijzen zijn er meer jonge mensen komen wonen met energie om dingen te organiseren. Door de activiteiten vanuit gericht toewijzen en de ontmoetingsruimtes die door het gericht toewijzen tot stand kwamen, ontmoeten buren elkaar vaker. Ze voelen zich ook meer verbonden met de flat en met elkaar.

Meedoen

Door het gericht toewijzen worden er meer activiteiten georganiseerd voor en door bewoners. Sinds het gericht toewijzen bestaat, is er een breed scala aan activiteiten opgezet: spelletjes-avonden, regenboogcafé, zinvolle gesprekken, handwerkclub, een minibieb met kinderboeken en nog meer. Op deze activiteiten komen bewoners via gericht toewijzen af, maar ook andere

bewoners die al langer in de L-flat wonen. Bijvoorbeeld een buurman van Stefanie die op dezelfde galerij woont en vaak voor zijn huis zit. Hij vroeg nieuwsgierig naar wat zij altijd beneden in die huiskamer deed: 'Dus ik vertelde over het zinvol gesprek. En toen kwam hij ook en nam zijn buurman weer mee, met wie hij goed bevriend is. Toen hadden we ineens echt super persoonlijke gesprekken over rouw, verlies, over allerlei mooie onderwerpen. Dus ik ken ze nu ineens persoonlijk. En anders was dat gewoon niet op die manier gebeurd, dan ben je wel gewoon vriendelijk naar elkaar en heb je *small talk*, maar ik ken nu deze twee mannen ineens best wel goed.'

Volgens de bewoners werkt het organiseren en bijwonen van activiteiten aanstekelijk, zoals Thomas vertelt: 'als je eenmaal die energie erin hebt zitten, dat steekt anderen ook weer aan tot meer doen. Ik denk dat dat misschien nog waardevoller is, dat zolang er mensen geplaatst zijn die op die manier aan de flat werken, dat dit ook andere bewoners aansteekt.' Het gaat dus verder dan bewoners die op activiteiten afkomen. Dit inspireert en activeert ook anderen om iets te organiseren of tot het maken van contact met andere bewoners.

Onderling contact

Bewoners spreken van meer contact in en om de L-flat. Door het organiseren van of deelnemen aan activiteiten weten bewoners elkaar makkelijker te vinden en hebben ze gelegenheid elkaar te ontmoeten. Het onderlinge contact is met name toegenomen onder de bewoners die via gericht toewijzen in de flat zijn komen wonen. Zij hebben een WhatsAppgroep en komen bij elkaar om te vergaderen en sommigen van hen organiseren activiteiten met elkaar. Doordat deze bewoners via gericht toewijzen in de flat zijn komen wonen, worden ze meteen onderdeel van een groep.



Dit kan helpend zijn, aldus Thomas, omdat je dan meteen al wat sociale contacten hebt in de buurt: 'dat je dus ook meteen die contacten al verspreid door de hele flat hebt, terwijl je hier pas een week woont.' Naast het organiseren van activiteiten nemen de bewoners van gericht toewijzen zelf ook deel aan activiteiten.

Dit heeft een positief effect op hun woonervaring en ze voelen zich daardoor meer thuis in de flat. Dat ervaart Stefanie ook sinds zij via gericht toewijzen woont: 'Wat het me meer heeft gebracht dan ik eerst dacht, is dat die vrijwilligersgroep gewoon echt heel leuk is. Via die 35 mensen leer je ook nog heel veel anderen kennen en groet je meer mensen. Dus dat is wel leuk om me nog meer thuis te voelen in de wijk en ook door die activiteiten weer veel nieuwe buurtbewoners te leren kennen.'

Een proces met vallen en opstaan

Wat het onderzoek met name laat zien is dat gericht toewijzen nog een jong experiment is. Van tevoren waren er bepaalde ideeën over waarom en hoe het gericht toewijzen georganiseerd zou worden. De praktijk laat zien dat het een proces

is van vallen en opstaan. Want hoewel de bewoners via gericht toewijzen voornamelijk enthousiast zijn, is het proces niet zonder uitdagingen. Wat zijn bijvoorbeeld de verwachtingen over hun vrijwillige inzet in de wijk? En wat is dat precies, je inzetten voor de wijk? Dat is iets wat de bewoners gaandeweg, en onder begeleiding van Brenda, hebben moeten ontdekken. De verwachtingen en behoeftes daarin verschillen ook tussen de bewoners onderling, waar sommige graag een groep vormen met de andere bewoners via gericht toewijzen en daarin samen willen optrekken, zijn er anderen die liever zelf iets organiseren en niet zo nodig hoeven te vergaderen. Zo merkt Thomas op: 'eerst ben je een groep van 20 en dan kan je nog redelijk met elkaar afstemmen. Inmiddels gaat die groep richting 30 en uiteindelijk 40. Dat is net zo'n grens waarop het toch lastig wordt om met elkaar te blijven communiceren. Iedereen heeft daar ook zijn eigen manier in. Er zijn mensen die liever niet met de hele groep werken, maar die gewoon individueel vrijwilligerswerk doen of zelf ergens aanhaken of bij bestaande projecten zich in gaan zetten.' De groep met bewoners via gericht toewijzen is dus steeds groter geworden waarmee onderlinge communi-



catie en afstemming soms lastiger zijn. Het is ook onduidelijk voor de bewoners voor hoelang het vrijwillig inzetten via gericht toewijzen is. Is dat voor zolang iemand in de woning woont? Dit is ook iets waar de toewijzingscommissie van tevoren niet zo op bedacht was. Daarover denkt de commissie nu na omdat er onder de bewoners behoefte is aan duidelijkheid.

Het opzetten van succesvolle activiteiten is ook een proces van vallen en opstaan gebleken. Waar sommige bewoners snel hun draai hadden gevonden om zich te in te zetten en activiteiten te organiseren was dat voor andere moeizamer. Want met motivatie alleen ben je er nog niet. Hoe zorg je namelijk voor financiering? Hoe maak je contact met andere bewoners en hoe bouw je een netwerk op? Zo zijn er een aantal momenten geweest dat er met veel tijd en aandacht een activiteit georganiseerd was maar de bezoekers wegbleven. Daarin is het ook uitzoeken met elkaar waar de bewoners ondersteuning van welzijn en elkaar kunnen verwachten en wat er zelf uitgezocht moet worden. Volgens Hans hoort die zoektocht ook bij het proces en de open insteek van het project: 'het is vallen en

opstaan. Soms organiseren ze iets waar niemand op af komt, met hulp van lokale organisaties of jongerenwerker was het misschien wel gelukt, maar dit proces hoort erbij.' Vanuit welzijn is ondersteuning en kan Brenda mensen koppelen aan beroepskrachten in de wijk. Maar uiteindelijk is het aan de bewoners zelf om dat te ontdekken: 'het is niet een kwestie dat je daar een gespreid bedje hebt en je in de snoepwinkel kunt kiezen wat je zelf leuk vindt. Het gaat om je eigen wijk. Het is een andere manier van denken.' Ondertussen is er in de groep veel geleerd en wordt nu ook actiever aandacht besteed aan het meenemen van de nieuwe bewoners zodat degene die daar behoefte aan hebben door de groep wegwijs gemaakt kunnen worden.

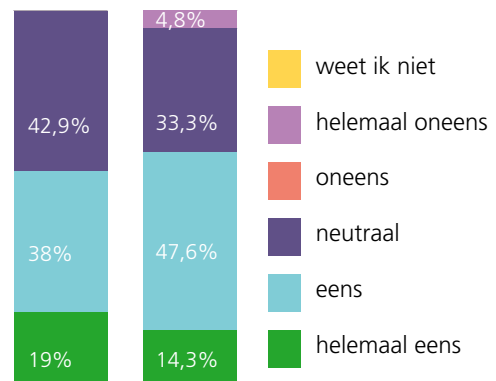
Enquête

Naast het veranderverhaal en het kwalitatieve deel van het onderzoek is er onder de bewoners die via gericht toewijzen in de L-flat wonen een enquête uitgezet. Doel daarvan was om de effecten die beoogd worden met het experiment, te toetsen. In de enquête zijn vragen gesteld over: meedoen, contact en verbondenheid. Twee derde (N = 22) van de bewoners via gericht toewijzen heeft de enquête ingevuld.

Verbondenheid

Alle respondenten geven aan zich welkom te voelen in de buurt. Het merendeel geeft aan prettig te wonen in de L-flat. Bijna driekwart geeft aan zich veilig te voelen in de buurt. De overige voelen zich niet veilig, maar ook niet onveilig (neutraal). Er is niemand die aangeeft zich onveilig te voelen.

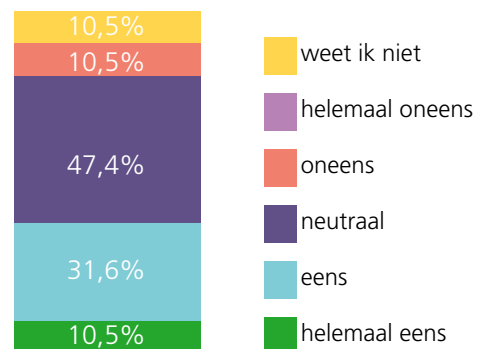
Van de respondenten geeft een ruime meerderheid aan trots te zijn op de buurt. De meeste anderen staan daar neutraal in en één respondent geeft ook aan helemaal niet trots te zijn op de buurt. Als we naar de L-flat zelf kijken, komen die percentages overeen maar zien we dat er een groter gedeelte heel trots is. Niemand geeft aan niet trots te zijn op de L-flat zoals in de afbeelding hiernaast te zien is.



Ik ben trots op de L-flat Ik ben trots op de Van Vollenhove buurt

Meedoen

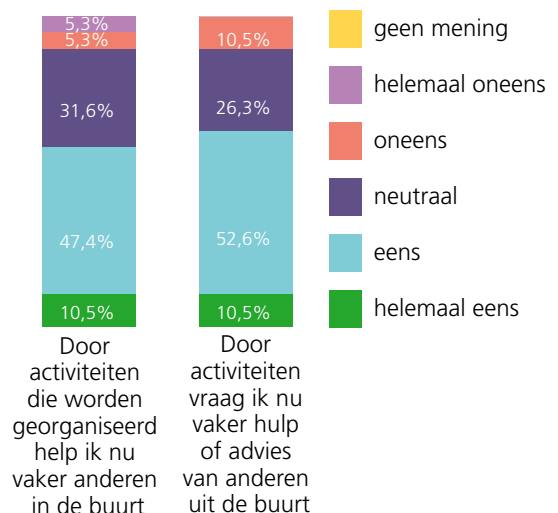
Zoals te verwachten is organiseren vrijwel alle respondenten activiteiten in de flat/buurt en zijn ze allen op de hoogte dat er activiteiten in de ruimtes van portieken 6 en 7 worden georganiseerd. Van andere activiteiten die in de buurt, bijvoorbeeld in 't Volle Hof, worden georganiseerd is één op de vier respondenten minder goed op de hoogte. Daarnaast doen de meeste respondenten zelf ook mee aan activiteiten die georganiseerd worden. Ruim veertig procent geeft aan dat zij zich door de activiteiten uitgedaagd voelen om hun talenten in te zetten voor hun buurt. Door de activiteiten voelt bijna driekwart de ruimte om nieuwe dingen uit te proberen en geeft aan nieuwe vaardigheden te hebben geleerd. Ongeveer de helft geeft aan zich zekerder te voelen van hun kwaliteiten door de activiteiten.



Door activiteiten in de L-flat word ik uitgedaagd om mijn talenten in te zetten voor de buurt

Contact

Bijna alle respondenten geven aan andere bewoners te kennen door de activiteiten. Ook geeft een groot deel aan dat zij door de activiteiten vaker een praatje maken met andere mensen in de flat/buurt. Driekwart van de respondenten doet vaker wat leuks met mensen uit de flat/buurt. Meer dan de helft van de respondenten geeft aan dat zij door de activiteiten vaker anderen helpen in de buurt. Ook geeft bijna tachtig procent aan dat zij door de activiteiten beter buurtbewoners weten te vinden als zij iets nodig hebben. Een iets kleinere groep vraagt door de activiteiten ook vaker hulp of advies aan mensen uit de buurt.



JAN

De altijd drukke Jan werkt 60 uur per week maar schroom niet om hem ergens om te vragen. Want er is altijd tijd vrij te maken voor de dingen die belangrijk zijn, zoals koken voor mensen. En het liefst kookt Jan voor zijn oma want niemand is belangrijker dan zij, al komen zijn vrienden daar dichtbij. In de L-flat voelt Jan zich helemaal thuis: 'Ik vind het echt heel leuk. Ik ben zelf heel erg multicultureel opgegroeid, ook opgevoed. Ik denk niet dat je ergens meer culturen op elkaar hebt dan bij de L-flat.'

DE PERSOON

Als Jan niet in de keuken staat voor werk, kan je de klok erop gelijk zetten dat hij in zijn eigen keuken of die van zijn oma te vinden is. Op de dagen dat hij niet zelf langs oma kan gaan, moet er in ieder geval even gebeld worden, hoe druk hij ook is: 'Daar maak ik gewoon tijd voor. Altijd even een belletje met oma. Vragen hoe het is, wat ze eet, wat ze nog gaat doen.'

Ook in de L-flat zet hij zijn kookkunsten in, bijvoorbeeld bij het jaarlijkse kerstdiner dat hij organiseert voor de mensen die het minder hebben. Maar ook door eten dat op zijn werk over is gebleven uit te delen aan burens. Hoe hij weet wie blij wordt van zo'n gratis maaltijd? 'Ik ben heel brutaal en bel gewoon aan.' Daar reageert niet iedereen enthousiast op maar het levert vooral veel moois op. Bijvoorbeeld bij de oudere Turkse vrouw die hij een keer een maaltijd had gegeven. Zij is daarna alle huizen afgegaan om aan Jan zelfgemaakte koekjes terug te geven als bedankje: 'Dat zijn 728 voordeuren. Die vrouw, die heeft me gewoon gevonden. Dat soort dingen vind ik hartstikke leuk.'

DE L-FLAT

Voor Jan is de L-flat net een dorp waar ieder in diens eigen wereldje leeft maar mensen wel tijd voor elkaar maken en je gemakkelijk een praatje maakt: 'Dan nemen ze even de tijd voor je en als je om

hulp vraagt, 99 procent van de tijd krijg je het ook gewoon, ook al hebben de mensen geen tijd. Ze helpen je even iets in de lift zetten of ze helpen je even met tillen. We zijn met zijn allen één. We moeten het samen doen. Dat vind ik heel bijzonder.'

Jan woont inmiddels twee en een half jaar in de L-flat. Eerst via een tijdelijke woning en sinds een jaar heeft hij een appartement via gericht toewijzen. Onveilig heeft hij zich er zelf nog nooit gevoeld maar hij kan zich wel voorstellen dat mensen last kunnen hebben van de hangjeugd of de donkere parkeerplaats 's avonds. Daarnaast kan hij zich storen aan mensen die hun vuilnis naast in plaats van in de vuilnisbak achterlaten. Maar verder vindt hij het sinds de renovatie een mooie woonplek: 'Het wordt goed onderhouden en elke dag schoongemaakt. Elke ochtend wanneer ik de lift in stap, begroet ik de schoonmaker.'

GERICHTE TOEWIJZING

Jan gebruikt zijn kookkunsten om zich in te zetten in de L-flat. Daarnaast is hij ook actief als bhv'er en weten mensen hem te vinden voor klusjes heren der. Zoals meubels helpen tillen die mensen uit de weggeefwinkel om de hoek van de flat kunnen ophalen. Die kleine acties helpen volgens Jan niet alleen de persoon zelf maar werken ook als goed voorbeeld om zo anderen te prikkelen ook meer voor hun burens te doen: 'Als ik de ruimte heb, dan doe ik dat. Als ik de ruimte heb om een



MAAK KENNIS MET...

- Jan Karbet
- 32 jaar
- Werkzaam als kok in het onderwijs
- Bewoner van de L-flat via gericht toewijzen en zet zijn kookkunsten in als vrijwilliger

vuilniszakje extra weg te gooien, dan doe ik dat ook. Ik denk dat als je het goede voorbeeld geeft, er dan vanzelf meer mensen volgen.' Dat meer mensen mee gaan helpen merkt hij ook bij het weggooien van het vuilnis van zijn buurman, die sinds een herseninfarct zelf minder kan. **Sindsdien doet hij twee keer in de week zijn boodschappen en gooit hij zijn vuilnis weg: 'Het is wel eens voorgekomen dat ik zoiets heb van: ik moet de vuilnis nog weggooien. Dan doe ik voordeur open en het is al weg. Dan weet je dat één van de burens dat heeft gedaan. Dat geeft mij een goed gevoel. Je moet het uiteindelijk met zijn allen doen.'**

De woning via het gericht toewijzen kwam precies op het moment dat Jan dakloos zou worden, iets wat hij niet mogelijk had geacht in Nederland. Het huis kwam dus precies op het goede moment en dat hij daarvoor iets terugdoet voor de wijk vindt hij alleen maar leuk. Het was voor hem ook duidelijk wat er verwacht werd van hem, al is het natuurlijk even zoeken hoe je je in kan zetten: 'Je moet er wel echt zelf achteraan gaan. Voor de rest, ik vind het echt een leuke buurt en de mensen om me heen zijn ook gewoon gezellig en aardig.' Ook is het zoeken hoe hij zich verhoudt

tot de andere bewoners via gericht toewijzen en wat je van elkaar kan verwachten: 'We zijn met in totaal 30 personen. Ik woon heel erg op mezelf. Ik ben ook op mezelf. Ik ben een contract aangegaan met Woongroen, dus ik houd me aan de afspraken.' Voor hem hoeft niet alles samen: 'Natuurlijk vind ik het leuk om bij een groep een keer een vergadering mee te maken. Alleen, dat is niet de reden waarom ik daar woon. Dat is ook niet de reden waarom ik heb gekozen voor gericht toewijzen. Ik denk dat sommige mensen dat nog wel eens anders zien.'

Bovenal ziet Jan het positieve effect van het gericht toewijzen in de flat en ervaart hij een positievere sfeer waarin mensen meer tijd nemen voor elkaar. **Ook de activiteiten die vanuit gericht toewijzen worden georganiseerd, dragen daaraan bij: 'Beneden hebben we twee hokjes naast de ingang. Daar hebben ze de voorleesavond en een spelletjesavond. Ik kom best vaak wat later terug van mijn werk en dan zie ik ze daar zitten. Het slaat echt aan. Je hebt genoeg mensen die een spelletje willen spelen. Of een praatjesavond met een kopje thee. Dan zit het ook echt wel vol. Echt leuk.'**



CONCLUSIES

De interviews en enquête geven een eerste indicatie dat het experiment van gericht toewijzen past binnen een lijn van positieve ontwikkelingen in en om de L-flat. De betreffende bewoners geven aan dat er door en sinds het gericht toewijzen meer contact in de flat is. Ook ervaren zij onderlinge verbondenheid en verbondenheid met de L-flat. Dit komt zowel door de organisatie als deelname aan activiteiten, maar ook door de dagelijkse ontmoetingen en kleine contactmomenten. Ze geven aan meer burens te kennen en herkennen waardoor zij een groter gevoel van vertrouwdheid in de flat en in de buurt ervaren (publieke familiariteit).

De bewoners via gericht toewijzen zijn veelal jongvolwassenen zonder kinderen, die met een frisse blik en nieuwe energie in de flat zijn komen wonen. Ze steken graag de handen uit de mouwen. Dit heeft een positief effect. Zo wordt er meer georganiseerd en meer naar elkaar omgezien. Ook hebben deze bewoners een positiever beeld van de flat. Dit helpt om het hardnekkige negatieve imago van de L-flat te veranderen. Uit het onderzoek blijkt ook dat de bewoners via gericht toewijzen de afspraak om zich in te zetten voor hun burens en buurt serieus nemen. Bij net startenden zien wij dat zij de lat om bij te dragen hoog leggen en soms teleurgesteld zijn als het niet direct goed gaat of niet veel bewoners op een activiteit afkomen.

De positieve ontwikkelingen vanuit het gericht toewijzen werken aanstekelijk. Er worden bijvoorbeeld nieuwe bewoners aangetrokken die via de bewoners van het gericht toewijzen positieve verhalen hoorden. Maar ook andere bewoners zetten zich nu in bij activiteiten. Ook in kleinere acties werkt het aanstekelijker. Dat is bijvoorbeeld in het verhaal van Jan terug te zien. Ook Thomaservaart dat de actieve inzet aanstekelijk werkt. 'Als je eenmaal die energie erin hebt zitten, dan steekt

dat anderen ook aan tot meer doen.' Een belangrijke factor die in het project is terug te zien, is de gezamenlijke ambitie van de gemeente, welzijn en de woningcorporatie. Zij werken nauw samen zonder elkaar daarbij in de weg te zitten. Ook de inrichting en opzet van de toewijzingscommissie is als positieve factor in het project naar voren gekomen. Dit biedt de mogelijkheid bewoners te ontmoeten en spreken: zo leren zij de persoon achter de motivatiebrief kennen, wat iemand kan doen voor de buurt en of iemand gemotiveerd is.

Deze signalen bieden veel perspectief. Daarnaast is het gebrek aan negatieve signalen ook noemenswaardig. Wel is het project nog volop in ontwikkeling en is het, zoals gezegd, een proces van vallen en opstaan. Doordat het experiment op basis van vertrouwen is en veel vrijheid geeft aan de invulling ervan door bewoners laat dat ook veel open om uit te zoeken bij die invulling. Ook als groep is het zoeken naar een goede vorm en zijn er uiteenlopende behoeften in de groep. De een vindt makkelijk zijn weg en gedijt goed bij vrijheid en de ander zoekt naar structuur en gezamenlijkheid.

AANBEVELINGEN

Voor het versterken van positieve factoren en wegnemen van belemmerende factoren op de effecten van het gericht toewijzen, doen wij tot slot een aantal aanbevelingen.

Faciliteer ondersteuning

Uit het onderzoek blijkt dat de bewoners via gericht toewijzen de afspraak om zich in te zetten voor hun buren en buurt serieus nemen. De een vindt daarin gemakkelijk zijn weg en gaat het gewoon doen, terwijl de andere wat meer zoekend is en minder goed weet waar te beginnen. Een aantal legt daarbij de lat ook best hoog en wordt onzeker als het niet direct lukt. Het inzetten voor buren en de buurt vraagt mogelijk wat meer begeleiding dan werd verwacht. Zo gaven meerdere bewoners aan behoefte te hebben om meer wegwijs gemaakt te worden; welke activiteiten worden al georganiseerd, welke maatschappelijke organisaties zijn er in de buurt, hoe bereik je bepaalde bewoners voor activiteiten en bij wie kan je terecht met vragen? Het is goed om na te denken wie deze begeleiding kan bieden, op welke wijze en hoeveel tijd dat kost.

Stem verwachtingen af

Het positieve aan de aanpak is dat deze uitgaat van vertrouwen en intrinsieke motivatie bij de bewoners via gericht toewijzen om zich in te zetten voor buren en de buurt. Toch is er onder een deel van de bewoners behoefte aan meer duidelijkheid over wat van hen wordt verwacht. Kaders kunnen daarbij helpend zijn; om hoeveel inzet gaat het ongeveer, wat is allemaal mogelijk aan inzet, loopt het contract zolang je in de woning blijft wonen, mag je samenwonen? Ook is er behoefte aan meer duidelijkheid over het groepsverband. De bewoners gaan individueel een (huur)contract aan, maar maken tegelijkertijd ook onderdeel uit van een groep. De bewoners via gericht toewijzen worden namelijk toegevoegd aan een Whatsapp-groep, waar alle bewoners via gericht toewijzen inzitten. We merken uit de gesprekken dat dit uiteenlopende verwachtingen met zich meebrengt.

In hoeverre is het de bedoeling om als een groep te fungeren, met elkaar af te stemmen over activiteiten en verantwoording af te leggen? Heldere communicatie over het doel van de Whatsapp-groep en wat hierin van de bewoners wordt verwacht, is hierbij nodig.

Maak het mogelijk

De twee woonkamerruimtes in de knik om activiteiten te organiseren, hebben een stimulerend effect. De ruimtes stellen bewoners in staat om bij elkaar te komen en activiteiten te organiseren. De beschikbaarheid van de ruimtes is dus een positieve factor. Belemmerende factoren zijn de beperkte toegankelijkheid van de twee ruimtes. Ze zijn niet toegankelijk voor bewoners in een rolstoel of met een rollator. En daarnaast is er geen internet beschikbaar. Dat bemoeilijkt bijvoorbeeld het geven van huiswerkbegeleiding of tonen van filmpjes en beelden op een laptop.

Wees bewust van het grotere effect

Er gebeurt meer dan je ziet. We adviseren daarom om je niet blind te staren op aantallen, zoals aantal deelnemers aan activiteiten. Maar wees je bewust van het grotere effect. Veel van de bewoners via gericht toewijzen geven aan dat de activiteiten aanstekelijk werken en andere bewoners ook inspireren tot meer contact en initiatief. Het lijkt een sneeuwbaaleffect te hebben. Daarbij is de verwachting dat langzaam maar zeker een steeds grotere groep bewoners meedoet.

