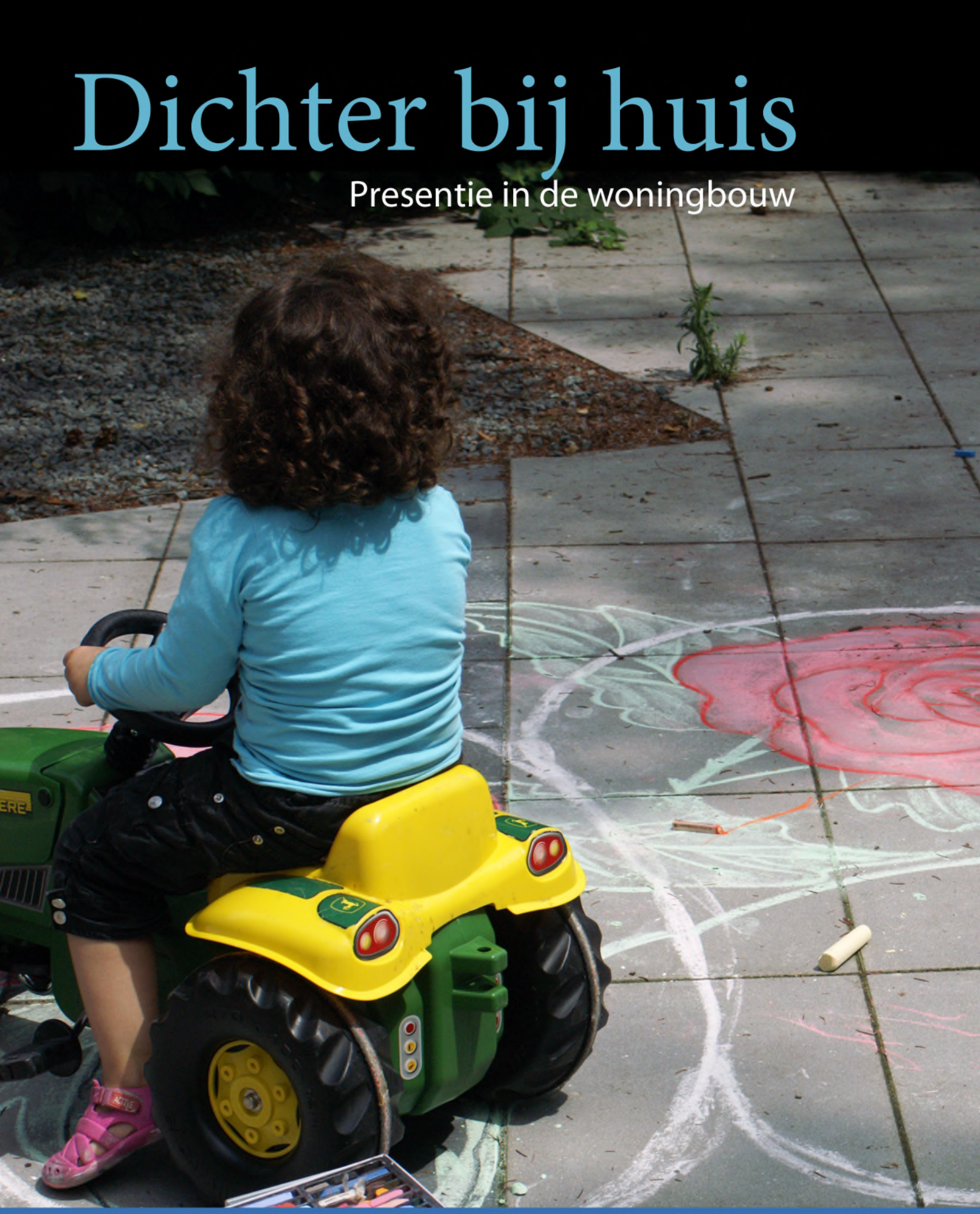
Dichter bij huis

Presentie in de woningbouw



Jolanda van Dijke
Anne Goossensen
m.m.v. Heleen Heidinga

‘Dichter bij huis’
Presentie in de woningbouw

Eindrapport bij het project *Presentie in de woningbouw*

Auteurs: Jolanda van Dijke en Anne Goossensen
Met medewerking van Heleen Heidinga

September 2012

Copyright © Stichting Presentie. Het staat vrij uit dit rapport te citeren, mits daarbij de bron telkens volledig wordt vermeld.

Dichter bij huis is de naam van een zeer interessante studie over het werken met en voor onze bewoners in een renovatiewijk in Utrecht. Dichter bij huis, omdat we via de presentiemedewerker veel meer te weten zijn gekomen over de bewoners en de problemen waar zij mee worstelen, en hierdoor onze aanpak hebben aangepast. Dichter bij huis ook, omdat de verhalen en de ervaringen van de presentiemedewerker voor onze medewerkers in de wijk als een spiegel voor hun eigen optreden functioneren. De kracht van het rapport ligt in het zichtbaar maken hoe reflectie op je eigen handelen en het praten hierover verbeteringen voor de bewoners tot stand kunnen brengen. Deze reflectie is noodzakelijk om onze bewoners betrokken en professioneel te kunnen benaderen.

Ineke Hoeberichts
Gebiedsmanager

Inhoudsopgave

INLEIDING 1

Leeswijzer 2

DEEL I – DE WERELD VAN DE WONINGBOUW EN VAN PRESENTIE 3

1. Een presentieproject in de woningbouw 3

Introductie op de pilot 3

Het onderzoek 5

2. Een beeld van de woningbouw 7

Inleiding 7

Geschiedenis van de woningbouw in vogelvlucht 8

Het krachtwijkenbeleid 11

Uitwerking van het beleid binnen Mitros 17

Conclusie 19

3. Een beeld van presentie 23

Het ontstaan van de presentietheorie 23

Een definitie van presentie 23

Tussen eenvoud en radicaliteit 25

4. De Common ground van presentie en de woningbouw 28

Een gedeelde doelgroep 28

1. Bereiken 29

2. Maatwerk bieden of aansluiten 29

3. Vasthouden 30

DEEL II – OPBRENGSTEN UIT DE PRESENTIEPILOT 31

5. Presentie in getallen 32

6. Presentie in verhalen 36

Inzicht in de buurt en haar bewoners 36

Kenmerken van de informatie of inzichten 45

De activiteiten van de presentiebeoefenaar 46

Activiteiten met betrekking tot instanties 50

Kenmerken van de activiteiten 53

Mismatch 54

DEEL III – HANDREIKINGEN VOOR DE TOEKOMST 63

7. Presentie en woningcorporaties: kernthema's 63
1. Het finaliteitsvraagstuk 63
2. Van mismatch naar aansluiten 67
8. Aanknopingspunten voor professionals 71
Inleiding 71
Aspect 1. Roldefinitie en uitgangspositie 73
Aspect 2. Waarnemen 75
Aspect 3. Responsiviteit 77
Aspect 4. Attitude 79
Aspect 5. Tijd 81
Aspect 6. Ruimteaspect 82
Aspect 7. Reflectie 83
Voorbeeldvragen reflectie 86
9. Samenvattende conclusie, vervolg en dankwoord 90
Conclusie 90
Vervolg 91
Dankwoord 94
Bijlage I: De presentiepilot vergeleken met andere projecten 95
1. Presentie en reguliere interventies in de woningbouw 95
2. De presentiepilot en andere projecten in de woningbouw 96
Overeenkomsten en verschillen 99
Gebruikte literatuur 103
Eindnoten 105

INLEIDING

In 2010 start woningcorporatie Mitros een uniek experiment. In een kracht- en tevens sloopwijk wordt een presentiebeoefenaar aangesteld, die buurtbewoners zal ondersteunen gedurende een periode van sloop, renovatie en nieuwbouw. Uit ervaring weet Mitros dat er bij herstructurering veel vragen om hulp en ondersteuning naar boven komen. Via de pilot wil Mitros deze ondersteuning realiseren en aan de vragen en behoeften van mensen tegemoet komen. Tegelijk hoopt Mitros van de presentiepilot te leren hoe zij bewoners van krachtwijken ook in de toekomst kan bereiken, ondersteunen en waar mogelijk maatwerk kan bieden.

Woningcorporaties hebben de afgelopen jaren een essentiële rol gespeeld in het krachtwijkenbeleid. Dit heeft geleid tot een nieuwe impuls in de discussie over de kerntaken van de sociale woningbouw. Onder het krachtwijkenbeleid ontplooiden Mitros en andere corporaties een veelheid aan sociale taken. Niet alleen op het gebied van wonen, maar ook als het gaat om het ondersteunen van huurders op het vlak van gezondheid, wijkeconomie, onderwijs, welzijn en sport. Ondanks positieve resultaten is een dergelijk breed aanbod op termijn niet houdbaar. Op dit moment heerst – ook binnen Mitros – de visie dat het tijd is om zich te bezinnen op de maatschappelijke opgave en taken en tot een focus te komen. Corporaties stellen hun sociaal engagement ter discussie en zoeken naar een hernieuwde invulling die beter binnen hun bereik ligt.

In dit onderzoeksrapport onderzoeken we de betekenis en meerwaarde van presentie voor de woningbouw. We hopen daarmee een bijdrage te leveren aan de wijze waarop corporaties hun sociale opgave realiseren en aanknopingspunten te bieden voor een verrijking van de praktijken van corporatieprofessionals.

Leeswijzer

Deel I	In het eerste deel wordt een beschrijving geboden van de geschiedenis van woningcorporaties, van de presentietheorie en het vlak waar presentie en woningbouw elkaar ontmoeten.
Hoofdstuk 1	De onderzoeksrapportage begint met een korte beschrijving van de pilot, de aanleiding en de doelstellingen.
Hoofdstuk 2	In het tweede hoofdstuk wordt de vraag gesteld: 'waar is een woningcorporatie eigenlijk voor?' We beschrijven hoe in de loop van de geschiedenis tegen de kerntaken van corporaties is aangekeken en gaan in op recente discussies over dit onderwerp.
Hoofdstuk 3	Het derde hoofdstuk biedt een beknopte inleiding op de (klassieke) presentietheorie.
Hoofdstuk 4	In dit hoofdstuk onderzoeken we waar de woningbouw en presentie elkaar ontmoeten, of anders geformuleerd: waaruit bestaat hun common ground?
Deel II	Het tweede deel analyseert, toont en beschrijft de praktijk van de presentiebeoefenaar in termen van de buurt, de bewoners en hun behoeften en belemmeringen.
Hoofdstuk 5	Dit hoofdstuk inventariseert de opbrengsten van de pilot op het buurt- en individuele spoor, in kwantitatieve zin.
Hoofdstuk 6	Dit hoofdstuk toont in kwalitatieve zin tot welke inzichten en soorten hulp de pilot heeft geleid.
Deel III	Het derde deel bevat handreikingen voor verbreding van presentie binnen de woningbouw.
Hoofdstuk 7	Dit hoofdstuk doordenkt in theoretische zin enkele kernthema's uit de analyse die een brug kunnen vormen bij de verbreding van presentie-inzichten naar reguliere professionals in de woningbouw.
Hoofdstuk 8	Aan de hand van een zevental aspecten van professionaliteit biedt dit hoofdstuk praktische aanknopingspunten voor woningbouwmedewerkers om presentie te beoefenen.
Hoofdstuk 9	Samenvattende conclusie, vervolg en dankwoord.
Bijlage I	De bijlage geeft in een beknopte analyse weer hoe de presentiebenadering verschilt van verwante initiatieven binnen de woningbouw en dan met name de 'Achter de Voordeur' aanpak.

DEEL I – DE WERELD VAN DE WONINGBOUW EN VAN PRESENTIE

1. Een presentieproject in de woningbouw

Introductie op de pilot

De pilotwijk die in dit onderzoek centraal staat, ligt in een gebied dat is aangemerkt als aandachts- of krachtwijk. Een deel van de huurders woont noodgedwongen in deze wijk, omdat zij onder meer vanwege een laag inkomen en weinig inschrijftijd bij de woningcorporaties nergens anders terecht konden. De binding met de buurt lijkt over het algemeen beperkt en de buurtnetwerken zijn verzwakt. Over wat zich precies achter de voordeuren afspeelt, is weinig bekend. Het wasgoed dat bijna zonder uitzondering rijen dik op de balkons voor de ramen hangt, zou symbool kunnen staan voor deze buurt en haar bewoners: kleurrijk, maar ook gesloten.

Vrijwel alle bewoners uit de pilotwijk leven in een sociale huurwoning van de Utrechtse woningcorporatie Mitros. Het gaat om overwegend naoorlogse flats en een aantal eengezinswoningen. De woningen zijn sterk verouderd. Begin 2010 staat de wijk aan de vooravond van een ingrijpende herstructurering: in een periode van vijf jaar zullen zo'n 200 woningen worden gesloopt en nog eens 240 gerenoveerd. Een deel van de huidige bewoners zal in de toekomst terugkeren naar de pilotwijk, een groot deel zal vertrekken naar een andere buurt en ook zullen er nieuwe bewoners komen.

De herstructurering betekent voor Mitros een stevige klus en vormt ook voor de bewoners een spannende periode. Ze veroorzaakt onrust en onzekerheid in een toch al kwetsbare wijk. Bij aanvang van het project is er bovendien weinig zicht op hoe de aanstaande sloop, renovatie en nieuwbouw onder buurtbewoners leven. Zijn zij voldoende op de hoogte van de plannen? Hoe staan zij hiertegenover en zijn zij in staat om hun weg te vinden naar een nieuwe woning?

Mitros vindt het belangrijk inzicht te krijgen in deze vragen en mensen goed te ondersteunen gedurende de overgangsfase. Om die reden wordt begin 2010 een experiment gestart waarbij een presentiebeoefenaar wordt ingezet in deze sloopwijk. In de twee jaar durende pilot werken Mitros, Stichting Presentie en Stichting Buurtpastoraat Utrecht samen om huurders in de onrustige overgangstijden van sloop, renovatie en herstructurering te begeleiden, nieuwe bewoners waar nodig opvang te bieden en bij te dragen aan een beter leefklimaat in de buurt.

De presentiebenadering kent een breed toepassingsgebied, maar richt zich in de eerste plaats op kwetsbare mensen zoals (multiproblem)gezinnen, die lastig te bereiken zijn en bij wie een standaardbenadering doorgaans niet aanslaat. Presentie beoogt hulp te bieden op basis van relationele aansluiting. Vaak hebben deze mensen al te maken (gehad) met allerlei instanties en soms zijn ze door negatieve ervaringen wantrouwend geworden. Regelmatig is

ook is de taal een probleem, bijvoorbeeld omdat mensen het Nederlands niet goed beheersen of analfabeet zijn.
Vanuit het relatiegerichte werken, streeft de presentiebeoefenaar ernaar deze mensen te bereiken, hen gedurende het hele proces vast te houden, en waar mogelijk begeleiding te bieden of te organiseren. Door na te gaan wat er voor hen op het spel staat en mensen intensief te volgen in hun eigen leefomgeving, draagt de presentiebeoefenaar bovendien bij aan meer welzijn en waar mogelijk aan het oplossen van problemen.

De keuze voor een buurtpastor

Bij de start van de sollicitatieprocedure staat de disciplinaire achtergrond van de werker niet vast. Gezocht wordt naar kandidaten op HBO/WO denkniveau die bekend zijn met de problematiek in krachtwijken, affiniteit hebben met presentie en over de gewenste competenties beschikken. Onder meer maatschappelijk werkers, buurtpastors, buurtopbouwwerkers, psychiatrisch verpleegkundigen en jongerenwerkers worden uitgenodigd te reageren. Afhankelijk van de opleiding en achtergrond zal de presentiebeoefenaar worden aangesteld bij Stichting Presentie, of bij Stichting Buurtpastoraat Utrecht. Dat uiteindelijk gekozen wordt voor een buurtpastor, heeft als belangrijk voordeel dat de inbedding in een bestaand team van collega's daarmee verzekerd is. Ondersteuning, feedback en coaching door ervaren collega's is een belangrijke voorwaarde om de functie succesvol te kunnen vervullen en zich staande te houden binnen een complex en experimenteel project.
De presentiebeoefenaar zal werken op basis van de presentieprincipes. Deze principes zullen een eigen kleur en accent krijgen binnen de context van de woningbouw. De presentiebeoefenaar maakt gedurende de pilot geen onderdeel uit van de reguliere werkprocessen binnen Mitros, maar krijgt een positie die doet denken aan de vrijplaatsfunctie van geestelijk verzorgers. Deze vrijplaatsfunctie houdt in dat de presentiebeoefenaar werkzaam is binnen het werkterrein van Mitros en (zeer) nauw met de corporatie samenwerkt, maar een aanstelling heeft bij het buurtpastoraat. Bij de vrijplaatsfunctie hoort ook een geheimhoudingsplicht: wat buurtbewoners delen met de presentiebeoefenaar, kan niet zonder meer met collega's of de organisatie gedeeld worden.

Doelstellingen

Het project kent een drietal sporen, met elk een eigen doelstelling:
1. Individueel spoor: het bijstaan van vertrekkende en nieuwe bewoners tijdens de gehele periode van sloop-nieuwbouw-renovatie. Het doel is om van de 194 huishoudens die bij de herstructurering betrokken zijn, de moeilijk bereikbare mensen voor wie verhuizen en herhuisvesten mogelijk een ontwrichtende ervaring is, te bereiken, hun vertrouwen te winnen, en hen zo goed mogelijk door deze periode heen te (bege)leiden.
2. Buurtspoor: het leggen van verbindingen met en tussen publieke, particuliere en maatschappelijke instellingen/groepen. Het doel is te werken aan een goed leef- en woonklimaat in de buurt en aan goed geïntegreerde en afgestemde hulp en steun in de directe woon- en leefomgeving.
3. Onderzoeks- en ontwikkelspoor: het vanuit de praktijk actief meedenken over de wijze waarop present werken bij Mitros en in de woningbouw voet aan de grond zou kunnen krij-

gen. Het doel is de werkwijze te valideren en te relateren aan andere benaderingen, beide met het oog op een verdere verbreiding van de werkwijze.
De sporen één en twee worden uitgevoerd door presentiebeoefenaar Heleen Heidinga. Zij ontvangt gedurende het project begeleiding en supervisie van buurtpastor Monique de Bree van Stichting Buurtpastoraat Utrecht. Het onderzoeks- en ontwikkelspoor wordt uitgevoerd door junioronderzoeker drs. Jolanda van Dijke. Senioronderzoeker Prof. dr. Anne Goossensen begeleidt haar. Beiden zijn werkzaam voor de Stichting Presentie.

Als onderdeel van het onderzoeks- en ontwikkelspoor wordt in de laatste fase van de pilot een leergroep presentie opgestart. Hieraan nemen ongeveer tien Mitrosmedewerkers deel. De deelnemers bestaan uit onder meer sociaal woonconsulenten, projectadviseurs wijkontwikkeling, een onderhoudsmonteur, een vastgoedbeheerder, een innovatieadviseur en een manager wonen. Doel van de leergroep is om de inzichten en praktische aanknopingspunten die de presentiepilot biedt, te relateren aan het dagelijks werk van reguliere corporatieprofessionals en te onderzoeken op hun toepasbaarheid. Dit gebeurt in belangrijke mate door inbreng van eigen casuïstiek van de deelnemers. Door de late start van de leergroep - deze was op het moment van rapporteren twee keer bijeen gekomen - is dit innovatiespoor nog onvoldoende gevorderd om harde conclusies te trekken. Wel leverden de bijeenkomsten al een aantal waardevolle impressie op, waar we in dit rapport naar zullen verwijzen.

De pilot als onderdeel van een breder presentieproject

Het is belangrijk erop te wijzen dat dit project zich niet primair richt op de vraag naar de mogelijke inzet van individuele presentiebeoefenaars als vervanging van of aanvulling op bestaande functies zoals welzijnswerkers, wijkcoaches, buurtregisseurs of casemanagers. De praktijk van de presentiebeoefenaar in deze pilot is daarentegen opgezet als een voorbeeldpraktijk, die bedoeld is om van te leren, vragen en discussies op te roepen, te inspireren, maar die soms ook irriteert en weerstand of onbegrip oproept daar waar ze haaks staat op gebruikelijke professionele kaders en culturen. De pilot vormt daarmee een eerste stap in een groter project, waarin beoogd wordt dat in een later stadium ook reguliere Mitrosmedewerkers presentie gaan verkennen en beoefenen. Eerdere pogingen om een dergelijke doorvoering op gang te brengen en direct met een leergroep van start te gaan, bleken enkele jaren geleden een brug te ver. Vandaar dat met deze pilot is gekozen voor een tussenstap die in haar opzet en doelstellingen bescheiden en verkennend van aard is: één presentiebeoefenaar in een krachtwijk als voorbeeldpraktijk.

Het onderzoek

De pilot is de afgelopen twee jaar begeleid met kwalitatief wetenschappelijk onderzoek om zo spoor drie van dit project te realiseren en het bredere leerproces in presentie te voeden. Gedurende de looptijd van de pilot (april 2010 - april 2012) heeft de presentiebeoefenaar een logboek bijgehouden. Dit leverde ruim 150 kortere en langere verslagen op, van gemiddeld iets meer dan anderhalve pagina per verslag (bij 450 woorden per pagina). De verslagen uit de periode april 2010 tot en met december 2011 zijn ingevoerd in de data-analyse soft-

ware Atlas.ti. De verslagen zijn vervolgens gecodeerd en geanalyseerd vanuit vier invalshoeken: 1. het soort inzichten waar presentie toe leidt; 2. het soort hulp dat presentie oplevert; 3. belemmeringen waar buurtbewoners in de herstructurering tegenaan lopen en 4. het eigene van presentie in de woningbouw. Door veelvuldig lezen en herlezen kwamen de in de hoofdstukken vijf en acht gepresenteerde thema's in de analyse bovendrijven. Hierbij is nauwe feedback gevraagd van de presentiebeoefenaar, medewerkers van de Stichting Presentie en medewerkers van Mitros, waaronder de deelnemers aan de twee leergroepbijeenkomsten in presentie. Door analyse van deze logboekverslagen, aangevuld met een aantal gesprekken en feedbacksessies, zijn antwoorden op de onderzoeksvragen ontstaan.
De hoofdvraag die in dit onderzoek centraal staat is de volgende: welke inzichten zijn aan de presentiepilot te ontlenen, die een doorvoering van presentie naar andere corporatieprofessionals kunnen bevorderen? Deze inzichten reiken we aan in drie delen, hier gepresenteerd aan de hand van een aantal subvragen:

I. Documentenanalyse over woningbouw en presentie
1. Hoe hebben woningcorporaties zich in de loop van de geschiedenis ontwikkeld? Hoe kijken zij in het algemeen, en Mitros in het bijzonder, aan tegen hun kerntaken en bestaansgrond?
2. Wat is de kern van de presentietheorie?
3. Waar ligt het gedeelde domein waar presentie en de woningbouw elkaar ontmoeten?
Antwoorden op deze vragen zijn gezocht via literatuuronderzoek. De data bestond uit verscheidende recente beleids- en onderzoeksdocumenten over met name het krachtwijkenbeleid en uit literatuur over de theorie van presentie. De data zijn aangevuld met gesprekken en een interview met stakeholders, waarin commentaar is gevraagd op de conceptteksten. De resultaten zijn te vinden in de hoofdstukken 2, 3 en 4.

II. Opbrengsten van de pilot
1. Welke resultaten zijn er in kwantitatieve zin te identificeren?
2. Welke resultaten zijn er in kwalitatieve zin te beschrijven?
Deze vragen zijn beantwoord op basis van de logboekverslagen en documentenanalyses. De resultaten zijn te vinden in de hoofdstukken 5 en 6.

III. Inbedding van de inzichten uit de presentiepilot in de bredere context van Mitros
1. Welke thema's uit de pilot lenen zich voor theoretische doorontwikkeling?
2. Hoe ziet presentiebeoefening eruit binnen de context van de woningbouw? Welke kleur en accenten krijgt zij? Hoe valt presentie te leren?
3. Hoe verhoudt de presentiepilot zich tot reguliere activiteiten en andere lopende projecten binnen de woningbouwcontext?
De resultaten zijn terug te vinden in de hoofdstukken 7 en 8. De vraag hoe de presentiepilot zich verhoudt tot een aantal andere projecten binnen Mitros, wordt behandeld in bijlage I.

2. Een beeld van de woningbouw

Inleiding

Waar is een woningcorporatie eigenlijk voor? Wie zich in deze vraag verdiept, komt al snel tot de ontdekking dat ze niet zo eenvoudig te beantwoorden is en door de geschiedenis heen verschillende antwoorden heeft gekend.

Woningcorporaties richten zich traditioneel op twee domeinen, vaak afgekort met de termen fysiek en sociaal. Kort gezegd verwijst 'fysiek' naar 'de stenen' ofwel het vastgoed: de huurwoningen en andere gebouwen die de corporatie beheert. De term sociaal verwijst naar de sociale verbanden van de mensen voor wie deze stenen hun buurt en hun (t)huis vormen. Het fysieke en het sociale domein kennen elk hun eigen, taal, tempo, beleid, beheerders en interventies. Door de geschiedenis heen zien we in globale lijnen een meanderende beweging: de nadruk ligt de ene keer meer op de fysieke taken van een corporatie, dan weer op haar sociale opgave. Soms komen beide domeinen samen, dan weer zitten ze elkaar in de weg, bijvoorbeeld omdat fysieke processen in de woningbouw (zoals sloop en nieuwbouw) vaak een stuk sneller verlopen dan sociale processen (zoals het verminderen van multiproblematiek in wijken). De vraag waar een woningcorporatie voor is, zal dus steeds een ander accent kennen.

Volgens de gebruikelijke definitie bestaat de primaire taak van woningcorporaties uit het verzorgen van betaalbare huurwoningen voor mensen uit de lagere inkomensklasse en voor hen die moeite hebben zelfstandig in woonruimte te voorzien, zoals ouderen, gehandicapten, ex-gedetineerden, asielzoekers of mensen met psychiatrische problemen. Deze taakopvatting legt de nadruk op de fysieke opgave van corporaties: de huisvesting van mensen. Wie zich verdiept in actuele discussies over de bestaansreden van de woningbouw, ziet dat de taakopvatting in de praktijk doorgaans breder wordt opgevat. Woningcorporaties ontplooien allerlei activiteiten om buurtbewoners ook in maatschappelijk opzicht te ondersteunen en vooruit te helpen. Er zijn tal van argumenten te noemen waarom corporaties deze sociale taken op zich nemen:

- Uit noodzaak: woningcorporaties komen bij het ontplooien van hun fysieke activiteiten voortdurend huurders tegen. Daarbij krijgen corporaties te maken met uiteenlopende maatschappelijke problematiek waartoe zij zich moeten verhouden. Soms staat dit hun stenengerelateerde activiteiten in de weg. Zoals wanneer bewoners geen huur kunnen betalen vanwege schulden. Bovendien hebben de fysieke interventies die corporaties in wijken plegen – zoals sloop en nieuwbouw - soms vergaande sociale consequenties. Bijvoorbeeld het verloren gaan van sociale verbanden of het onderuit gaan van mensen vanwege de stress die een verhuizing met zich meebrengt.
- Sociale betrokkenheid: zoals we verderop zullen zien, zijn woningcorporaties ooit ontstaan uit maatschappelijk engagement. De ambitie om huurders vooruit te helpen (ook wel sociale stijging genoemd) of niet te laten wegzakken, is vanaf de vroegste geschiedenis aanwezig. Het op zich nemen van maatschappelijke verantwoordelijkheid voor kwetsbare groepen zit kortom in de genen van de woningcorporatie.

- Eigenbelang: woningcorporaties hebben er simpelweg (economisch) belang bij een goed contact te hebben met huurders en te zorgen voor een prettige woonomgeving. Wanneer het goed gaat met huurders of buurten betekent dit minder onderhoudskosten, minder incidenten, een hogere klanttevredenheidsscore, een beter bereik, soepeler lopende processen en meer mogelijkheden om maatwerk te bieden.
- Politieke druk: mede onder invloed van de landelijke politiek en de inspraak van gemeenten hebben corporaties hun maatschappelijke takenpakket de laatste jaren flink uitgebreid. Wanneer corporaties hun sociale doelen teveel uit het oog dreigen te verliezen, grijpt de overheid in. Bijvoorbeeld door corporaties te dwingen om te investeren in krachtwijken.

In dit hoofdstuk schetsen we een beeld van de woningbouw, haar geschiedenis en de actuele visie op haar maatschappelijke opgave. Om de vraag waar een woningcorporatie oorspronkelijk voor bedoeld is - de zogenaamde finaliteitsvraag – verder uit te diepen, zullen we in paragraaf één eerst kijken naar de ontstaansgeschiedenis van corporaties evenals naar de dominante partijen die in de loop van de geschiedenis hun stempel drukten op woningcorporaties en hun maatschappelijke rol. Vervolgens gaan we in paragraaf twee in op de recente ontwikkelingen en discussies binnen de woningbouw rond het krachtwijkenbeleid. Tot slot bespreken we in de derde paragraaf het beleid van woningcorporatie Mitros. Hoe heeft zij het landelijk krachtwijkenbeleid uitgewerkt naar lokaal beleid? Waar liggen huidige accenten en hoe kijkt Mitros naar haar toekomstige rol op sociaal gebied?

Geschiedenis van de woningbouw in vogelvlucht

De geschiedenis van de woningbouw laat een golfbeweging zien waarbij aanvankelijk de gemeenschap, vervolgens de overheid en tenslotte de markt een dominante rol speelden en mede bepaalden waar een corporatie voor bedoeld is. Een ontwikkeling die volgens sommigen in onze tijd uitmondt in het ontstaan van een nieuwe orde: de maatschappelijke onderneming[1]. Deze neemt een tussenpositie in tussen overheid en markt en dient de belangen van de gemeenschap of maatschappij. Het eerder genoemde onderscheid tussen fysiek en sociaal loopt als een rode draad door de geschiedenis heen[2].

Ontstaan als burgerinitiatief

Veel woningcorporaties begonnen oorspronkelijk als woning*vereniging.* Zij werden vanaf halverwege de 19e eeuw opgericht door maatschappelijk geëngageerde burgers die goede en betaalbare woningen wilden bouwen voor de snel groeiende arbeidersklasse[3]. De situatie waarin deze arbeiders leefden was ronduit erbarmelijk. Er was sprake van grote woningnood, veroorzaakt door geboorteoverschotten en de trek van (ongeschoolde) jongeren en arbeiders naar de steden. Kelders, zolders en etages van bestaande woningen werden opgesplitst en tegen hoge prijzen verhuurd, waardoor mensen nauwelijks geld overhielden voor voedsel, kleding en persoonlijke hygiëne. De woningen waren klein, donker, slecht geventileerd en er waren onvoldoende sanitaire voorzieningen. Vanwege de armoedige leefomstandigheden en gebrekkige hygiëne, braken er epidemieën uit en de kindersterfte was hoog.

De overheid deed aanvankelijk weinig om de situatie van de arbeiders te verbeteren. Het opkomend liberalisme maakte dat de overheid ingrijpen in de marktwerking onwenselijk achtte. Huiseigenaren, die profiteerden van de woningnood, werden niet aangesproken op de buitensporig hoge huren en slechte huisvestingssituatie van arbeiders. De arbeiders zelf waren niet bij machte om hun situatie te veranderen. Het initiatief tot verbetering kwam van vooraanstaande burgers die zich - vaak tegen de achtergrond van een levensbeschouwing of ideologie - geroepen voelden om actie te ondernemen en zich het lot van de arbeidersklasse aan te trekken. Zij stichtten verenigingen en bouwden of kochten huizen die zonder winstoogmerk werden verhuurd. Via fysieke maatregelen (het bouwen van goede woningen), probeerde de woningbouwvereniging een sociaal doel te realiseren. Tegelijk speelden ook morele overwegingen een belangrijke rol in dit initiatief. De verenigingen wilden de arbeidersklasse verheffen, ofwel hun 'sociale stijging' bevorderen. Een thema dat – zoals we verderop zullen zien - binnen de woningbouw nog steeds actueel is. De huur werd persoonlijk opgehaald en arbeiders werden gecontroleerd op sociale problematiek zoals verloedering, alcoholmisbruik of het veroorzaken van overlast. Waar mogelijk werden raad en ondersteuning geboden.

Hoewel Mitros een relatief jonge organisatie is, voelen haar medewerkers zich nog steeds verbonden met de ontstaansgeschiedenis van woningcorporaties. Vooral zij die al langer in de sector meedraaien en een geschiedenis hebben bij één van de voorgangers van Mitros[4]. Een medewerkster vertelt: *'Ik beschouw mijn werk als meer dan huisvesten, want dat is simpel: bouwen, verhuren en klaar. Maar in de praktijk ben je nooit klaar. Ik denk dat je als woningcorporatie óók een maatschappelijke taak hebt. Zo zijn we historisch gezien ontstaan: vanuit de maatschappelijke opvatting dat er iets moest veranderen voor de arbeiders in die krotten. Ik vind dat we die maatschappelijke taak nog steeds hebben.'* (Leerbijeenkomst Presentie binnen Mitros, 17-02-2012)

Groeiende rol overheid

De kleinschalige woningbouwverenigingen misten het geld en de middelen om de enorme huisvestingsproblematiek op te lossen. Er was meer nodig. Begin twintigste eeuw kwam ook de overheid tot het besef dat de situatie rond de huisvesting om ingrijpen vraagt, onder meer door de uitbraak van grote epidemieën. In 1901 werd daarom de woningwet ingesteld. Doel van de wet was om de bouw van goede en betaalbare woningen te stimuleren door de particuliere initiatieven te steunen. Nederland kende op dat moment 40 woningbouwverenigingen. De woningwet maakte het mogelijk om met financiële steun van de overheid betaalbare woningen te bouwen, de zogenaamde woningwetleningen. Het aantal woningbouwverenigingen nam daarop sterk toe: in de jaren vijftig waren er zo'n zevenhonderd verenigingen bij de Nationale Woningraad aangesloten. De invoering van de wet wordt tevens beschouwd als het begin van de overheidsbemoeienis met de volkshuisvesting[5]. De wet regelde onder meer bouwvoorschriften en de mogelijkheid om verwaarloosde woningen on-

bewoonbaar te verklaren, te onteigenen en krotten te slopen. In de loop van de jaren zou de invloed van de overheid steeds verder toenemen.
Na de Tweede Wereldoorlog worden woningcorporaties volledig door het Rijk gefinancierd. Er is in deze jaren een groot tekort aan woningen en er wordt in hoog tempo gebouwd. Een belangrijk deel van de huidige sociale huurwoningen stamt uit deze periode. De verzorgingsstaat is sterk in opkomst. Het toezicht vanuit de overheid is streng en de regelgeving gedetailleerd. Woningbouwverenigingen mogen geen eigen vermogen opbouwen en moeten alle extra inkomsten terugstorten naar het Rijk. De omvang en kwaliteit van de nieuwbouw worden door de overheid bepaald, evenals het beheer van de woningen en de toewijzing aan nieuwe huurders. Woningbouwverenigingen verliezen hun zelfstandigheid en identiteit. Nu de overheid feitelijk alles bepaalt, ontstaat meer afstand tot de huurders en het maatschappelijk engagement van waaruit de verenigingen ontstaan zijn. Zij worden als het ware gereduceerd tot 'stenenstapelaars'. De fysieke kerntaken zijn in deze jaren sterk overheersend.

Marktwerking in de woningbouw

Vanaf midden jaren zestig komt de overheid tot het besef dat ze een stap terug moet doen. Woningbouwverenigingen krijgen de verantwoordelijkheid over het financieel beheer en mogen reserves gaan opbouwen. Bovendien worden zij zelf de opdrachtgever bij de bouw van woningen. Een rol die voorheen de gemeente vervulde. Vanaf dat moment zijn de verenigingen marktleider in de sociale huursector. De overheid trekt zich steeds verder terug, mede omdat de verzorgingsstaat onbetaalbaar dreigt te worden. Eind jaren tachtig komt een eind aan het verstrekken van woningwetleningen. Vanaf dat moment moet de financiering van nieuwbouwprojecten via de kapitaalmarkt gerealiseerd worden en zijn woningbouwverenigingen grotendeels financieel zelfstandig[6]. Zij bepalen steeds meer hun eigen koers[7]. Bovendien worden in deze periode veel woningbouwverenigingen omgezet in stichtingen. Deze stichtingen worden woningcorporaties genoemd. De jaren tachtig vormen ook een periode waarin - tegen de achtergrond van de economische crisis en de hoge werkloosheid - veel aandacht is voor grootstedelijke sociale problematiek en waarin het sociaal beheer een sterker accent krijgt.

De woningcorporatie als maatschappelijke onderneming

Met de verzelfstandiging van woningcorporaties gaan zij zich in de loop van de jaren steeds meer als gewone marktpartijen gedragen met commerciële doestellingen en een bedrijfsmatige aanpak. De maatschappelijke betrokkenheid en sociale doelen dreigen opnieuw naar de achtergrond te verdwijnen. De vermarkting van de sociale woningbouw leidt vanaf 2000 tot een golf van kritiek[8], met name vanwege het gebrek aan sociaal engagement. Volgens critici verzaakten woningcorporaties hun maatschappelijke verantwoordelijkheid en verloren zij daarmee hun oorspronkelijke ideologie uit het oog. Corporaties kregen ook de kritiek dat zij te weinig transparant zijn, niet goed communiceren en onvoldoende verantwoording afleggen over hun maatschappelijke doelen. Het realiseren van maatschappelijke doelstellingen zou überhaupt laag op de agenda van corporaties staan. De overheid grijpt daarop in, met name waar het gaat om de inspraak van belangenpartijen en het uitbreiden van de maatschappelijke taken van corporaties.

Na jaren van verzelfstandiging, neemt de overheidsbemoeienis rond de eeuwwisseling weer sterk toe. In de periode rond 2005 verschijnen tal van adviezen over de toekomst en maatschappelijke rol van woningcorporaties. Eén van de adviezen is om de woningcorporaties te verplichten een maatschappelijke onderneming te worden. Maatschappelijke ondernemingen zijn een nieuwe rechtsvorm, naast verenigingen en stichtingen. Deze rechtsvorm is bedoeld voor organisaties die op bedrijfsmatige wijze diensten aanbieden waarmee zij maatschappelijke doelstellingen realiseren. Voorbeelden zijn ziekenhuizen, zorginstellingen, woningcorporaties en onderwijsinstellingen. Eén van de grote voordelen van de maatschappelijke onderneming is dat zij belanghebbenden (waaronder huurders) meer invloed geeft op het beleid van corporaties[9].
Een andere belangrijke, door de overheid geïnitieerde ontwikkeling van het afgelopen decennium is het krachtwijkenbeleid. Een beleid dat door veel corporaties - na enige strubbelingen - enthousiast wordt opgepakt. Ook binnen woningcorporaties is een groeiende behoefte ontstaan om de maatschappelijke rol een hernieuwde impuls te geven. In de volgende paragraaf zullen we zien dat corporaties met het krachtwijkenbeleid en de achterliggende visie *'Stad en Stijging'* hun sociale gezicht terugvinden en hun maatschappelijke taken sterk uitbreiden. Op het gevaar af dat zij daarin doorschieten naar het andere uiterste.

> *'Mitros heeft zich in haar jonge geschiedenis hoofdzakelijk gericht op de stenen. Onder het Vogelaarbeleid is de samenwerking met de gemeente geïntensiveerd en verbreed. We waren ons in deze periode al steeds meer naar buiten gaan richten en hadden net een directeur aangetrokken die goed bij deze beweging aansloot. De discussie 'wie doet wat in de wijk en hoe gaan we dat financieren' kwam onder het Vogelaarbeleid in een stroomversnelling. In essentie kwam het krachtwijkenbeleid voor ons op een goed moment.'* (Interview Berny van de Donk, Innovatieadviseur Mitros, 21-11-2011)

Het krachtwijkenbeleid

In 2007 wees toenmalig Minister Ella Vogelaar veertig kracht- of aandachtswijken aan. De problematiek in deze wijken was in de loop van de jaren verergerd. Ingrijpen moest voorkomen dat de maatschappelijk achtergestelde positie van deze wijken verder toenam en onhanteerbaar werd[10]. In de gekozen wijken zou tot in elk geval 2012 extra worden geïnvesteerd om de negatieve spiraal van hardnekkige problematiek te doorbreken. De selectie vond plaats op basis van een twintigtal criteria op het gebied van enerzijds fysieke problematiek zoals te kleine of verouderde woningen, verkeersoverlast en vervuiling, en anderzijds sociale problematiek zoals burenoverlast, onveiligheid, vandalisme, een laag opleidingsniveau en economische problemen zoals werkloosheid. In Utrecht kwamen de wijken Ondiep, Kanaleneiland, Overvecht en Zuilen-Oost op de lijst te staan. De gemeente Utrecht heeft aan deze vier zogenaamde Vogelaarwijken zelf een vijfde woongebied toegevoegd: Hoograven[11].
De veertig geselecteerde wijken kregen extra geld en aandacht om het in een periode van acht tot tien jaar tijd 'van kracht- tot prachtwijk' te gaan schoppen. De achterliggende doelstelling van het krachtwijkenbeleid was tweeledig: (1) het bestrijden van de maatschappelij-

ke problematiek binnen de wijken en (2) het verbeteren van de maatschappelijke positie van individuele wijkbewoners. Via interventies wilde men de wijken veranderen in leefbare en kansrijke woongebieden wat betreft vijf kernthema's: wonen, werken, leren & opgroeien en integreren & veiligheid[12].

Het Actieplan Krachtwijken betekende een stevige impuls voor woningcorporaties om extra te investeren in een aantal achtergebleven wijken. Gemeenten stellen op basis van het Actieplan Krachtwijken hun eigen Wijk Actie Plan (WAP) op. Daarin wordt het krachtwijkenbeleid vertaald naar concrete programma's en resultaten. Dit gebeurt in samenspraak met woningcorporaties, maatschappelijke organisaties en burgers. De grootste knelpunten in de wijk worden in het plan beschreven en de partijen geven aan wat zij concreet zullen doen om verbeteringen aan te brengen. Deels met subsidiegeld vanuit het Rijk wordt vanaf 2007 bovendien een groot aantal experimenten of pilots gestart om de ontwikkeling van kracht- naar prachtwijk te realiseren en te onderzoeken welke aanpak effectief is.

Een kleine greep uit de vele tientallen activiteiten en projecten in de gemeente Utrecht op het gebied van de wijkenaanpak[13]:

- Leerwerktraject Vriendendienst: werkzoekenden doen klusjes in de buurt.
- Meedoen op straat: een project gericht op het verbeteren van de sfeer op pleinen en straten door deze via activiteiten weer aantrekkelijk te maken voor burgers.
- De inzet van activeringteams: deze inzet is bedoeld om de betrokkenheid en participatie van wijkbewoners bij hun wijk te vergroten door het zelf uitvoeren van gewenste activiteiten en diensten.
- Het project Jobmatch: dit project brengt jongeren en bedrijven bij elkaar om via het opdoen van werkervaring kansen te creëren op de arbeidsmarkt.
- De aanpak Gezond Gewicht: een project gericht op het terugbrengen van overgewicht bij kinderen.
- De inzet van Straatcoaches: de inzet is bedoeld om jongerenoverlast en jeugdcriminaliteit te bestrijden.

Alle bovengenoemde projecten richten zich op een verbeteren van de leefbaarheid en het bevorderen van de maatschappelijke positie van krachtwijkbewoners op tal van gebieden, van werkgelegenheid tot gezondheid.

Stad en stijging

In 2006 publiceerde de VROM-raad het invloedrijke rapport *Stad en Stijging*: *sociale stijging als leidraad voor stedelijke vernieuwing*. Dit rapport stond aan de basis van het krachtwijkenbeleid en zou in de daaropvolgende jaren de koers van woningcorporaties sterk bepalen. Het rapport is een reactie op een te eenzijdige focus, waarbij er binnen stedelijk beleid weliswaar veel aandacht is voor de leefbaarheid in de wijken - is het er 'schoon, heel en veilig' - en de sociale cohesie, maar er te weinig aandacht is voor wat mensen dagelijks bezighoudt: werkloosheid, zorgen om de opleiding van de kinderen, de zoektocht naar een betere

woning, oftewel de dagelijkse worsteling van mensen om vooruit te komen. *Stad en Stijging* zal als antwoord op de vraag 'waar is een woningcorporatie eigenlijk voor' gaan verwijzen naar een veelheid aan sociale taken en verantwoordelijkheden.
Doel van het rapport is om het verlangen van mensen om te klimmen op de maatschappelijke ladder - de sociale stijging - tot speerpunt van stedelijke vernieuwing te maken. Bij deze doelstelling spelen ook economische motieven een rol: mensen die het goed doen en stijgen op de sociale ladder vormen het sociale kapitaal van de stad en zijn onmisbaar voor de economie. Bovendien, zo meende het rapport, dienen zij als voorbeeldfiguur en inspireren zij anderen om eveneens vooruit te komen. Het steunen van mensen in het realiseren van hun ambities, zou bovendien moeten helpen om mensen aan de stad te binden en zo het 'sociale kapitaal' vast te houden. Eén van de problemen die de VROM-raad signaleert, is dat de stad onvoldoende mogelijkheden biedt om vooruit te komen, of zoals de raad het formuleert 'er ontbreken treden op de stijgingsladder[14]': goedkope bedrijfsruimte verdwijnt, zodat mensen geen eigen zaak kunnen beginnen; het verkrijgen van een betere woning is vaak erg lastig of het ontbreekt aan degelijke scholen en ontmoetingsplekken. Gevolg is dat de mensen die dit kunnen (de middeninkomens) de steden verlaten terwijl een grote groep 'niet-stijgers' letterlijk en figuurlijk achterblijft.

Het begrip sociale stijging wordt in het rapport *Stad en stijging* breed opgevat. Ze kan bestaan uit het vinden van een betere baan, uit het volgen en afronden van een opleiding, uit verhuizen naar een betere buurt of uit het beschikken over meer vrije tijd. Sociale stijging is daarmee niet synoniem aan economische stijging, maar kan bijvoorbeeld ook betekenen dat mensen zich emanciperen of zichzelf ontplooien. Het rapport onderscheidt vier zogenaamde stijgingsroutes via welke stedelingen hun ambities kunnen realiseren: het onderwijs, de arbeidsmarkt, de woningmarkt en vrije tijd. Het is de opgave van stedelijke vernieuwing om stadsbewoners op al deze vier routes te faciliteren. Daarnaast formuleert het rapport een aantal voorwaarden dat bepalend is voor de binding van sociale stijgers aan hun stad, zoals het belang om je leven op eigen wijze te kunnen leiden en de mogelijkheid om je te identificeren met de omgeving waarin je leeft en je er veilig en vertrouwd te voelen.
In *Stad en Stijging* stuurt de VROM-raad aan op een integrale benadering waarbij sociale en fysieke interventies samengaan. Bovendien wordt het maatschappelijke takenpakket van de corporaties sterk uitgebreid. Voor woningcorporaties betekent het invloedrijke rapport dat zij meer taken op zich gaan nemen. Behalve 'wonen', traditioneel de kerntaak van corporaties, krijgen zij nu ook taken op het gebied van het onderwijs, de arbeidsmarkt en zelfs vrijetijdsbesteding. De VROM-raad positioneert zichzelf met haar advies nadrukkelijk in de eerder geschetste discussie over fysieke en sociale ingrepen: *'Met het hanteren van sociale stijging als leidraad wil de raad het debat over de verhouding tussen 'fysiek' en 'sociaal' in de stedelijke vernieuwing een impuls geven. Het is tijd voor een nieuwe koers[15].'*

Kritische geluiden

Stad en Stijging heeft een belangrijke impuls gegeven aan de maatschappelijke rol van corporaties. Het rapport roept echter ook een aantal kritische vragen op[16]. Hebben woningcor-

poraties wel de taak zich met de scholing, vrijetijdsbesteding of de arbeidscarrière van hun huurders bezig te houden? Beschikken zij daartoe over de benodigde expertise? Critici menen van niet en roepen corporaties op om het, letterlijk en figuurlijk, dichter bij huis te zoeken en hun kerntaken te heroverwegen. Bepaalde sociale taken dienen zij over te laten aan welzijnsorganisaties en andere instanties die daarvoor de benodigde expertise in huis hebben. Een andere veelgestelde vraag is of er *in Stad en Stijging* niet teveel wordt uitgegaan van een maakbaarheidsideaal, waarbij men de problematiek achter de voordeur onderschat en de vermogens van buurtbewoners en de effecten van beleid overschat. Een punt waar we nog op terugkomen.

> *'Mitros onderscheidt zich van andere corporaties omdat we afstammen van een oud gemeentelijk woningbedrijf en veel verouderd bezit hebben. Dat trekt een zware wissel op de onderhoudskosten. Mitros is traditioneel erg gefocust op dit onderdeel: de stenen. Het vormt negentig procent van het werk. Het krachtwijkenbeleid betekende hierin een omslag en dit ging niet zonder slag of stoot. Mitros is een jonge organisatie en kent in die zin geen diep doorleefd ideaal. Ons voornaamste streven is het verzorgen van goede huisvesting voor de doelgroep. We zien dat deze basale taak erg belangrijk is voor mensen en dat we zó, via de 'stenen', eigenlijk al heel veel maatschappelijk rendement toevoegen. Volgens sommigen vervullen we deze taak nog niet goed genoeg. "Waarom zouden we een groter stuk van de cake willen behappen als we niet aan onze kerntaak toekomen?", vragen zij zich af. Dat is een discussie die binnen Mitros gevoerd is.*' (Interview Berny van de Donk, Innovatieadviseur Mitros, 21-11-2011)

Op het moment van schrijven blijkt een aantal inzichten en hypotheses uit *Stad en stijging* deels alweer achterhaald. Uit onderzoek van het SCP uit 2009 blijkt bijvoorbeeld dat het belang en effect van sociale stijgers lang niet zo groot is als gedacht[17]. Op *Stad en stijging* kwam bovendien de fundamentele kritiek dat sociale stijging voor lang niet iedere buurtbewoner haalbaar of wenselijk is. Ronald May wijst in een essay op de vele multiproblem gezinnen die het huurdersbestand rijk is. Voor deze geïsoleerde probleemgezinnen blijkt sociale stijging geen bruikbaar concept. May: *'Sociale stijging lijkt een soort toverwoord voor stedelijke vernieuwing. Onderwijs, wonen, arbeidsmarkt en recreatie zijn hiervan de ingrediënten. Een goede mix zal voor grandioze veranderingen zorgen. Veel debatten en teksten worden hieraan besteed. Maar hoe zit het met de 'stille' huishoudens? Hebben zij er baat bij? Waarom denken we zo groots, terwijl er op het niveau van iedere huurder zoveel verschillende wensen zijn? Kan daar ook praktische aandacht voor zijn zonder ons in te laten polderen door grootse plannen die jaren zullen kosten en gepaard gaan met eindeloze discussies over mengen, variaties, integratie, inrichting of kwaliteit?[18]'* May doet een oproep tot bescheidenheid en betrokkenheid bij deze groep: '*Mijn voorstel zou zijn: zet de bewoner centraal: neem kleine stapjes, per portiek of kleine wooneenheid en zoek contact, bouw vertrouwen op, doe kennis op. Zoek samen naar mogelijkheden door te netwerken, bruggen te bouwen,*

inzet van instanties, burgers en overheid te combineren. Spreek verantwoordelijken aan. En vooral: luisteren, actief betrekken en met daadkracht uitvoeren![19]'

In 2009 verschijnt het VROM-rapport *Buurtbewoners in balans* dat een belangrijke aanvulling en deels ook een correctie vormt op de zogenaamde kansentheorie uit het rapport *Stad en stijging* en het eenzijdige mensbeeld dat eruit spreekt. In dit rapport wordt rekenschap gegeven van het feit dat een groot deel van de bevolking om wat voor reden dan ook niet uit is op sociale stijging of hier onvoldoende toe in staat is. Deze 'niet-stijgers' vormen zelfs de hoofdmoot van de huurderspopulatie[20]. Het gaat om een groep die niet gericht is op groei, maar op stabiliteit. Vaak hebben deze mensen al moeite genoeg om overeind te blijven. Zonder een basis van stabiliteit is sociale stijging niet goed mogelijk, of zoals de auteur het schrijft: *'Wie in balans is kan vooruitkomen. Maar zonder balans geen kans[21]'*. Ook dit rapport roept op tot bescheidenheid en tot een reality-check: sluiten de plannen van beleidsmakers wel aan bij de sociale realiteit?

> *'De afgelopen jaren zag je binnen Mitros een switch naar de wijkenaanpak, maar de omslag was groot en we wilden veel. Onze ondernemingsstrategie "Waardevol Wonen" is geen doorleefd ideaal geworden binnen de organisatie. De mooie tekst en het ondernemingsplan stonden misschien toch te ver af van de dagelijkse praktijk van medewerkers. Wel startten er veel inspirerende projecten via de wijkactieplannen (samen met gemeente en welzijnspartijen). Dat kwam goed op gang. Wat een grote rol speelde in het stokken van die ontwikkeling, is de crisis. Juist toen de wijkenaanpak op gang kwam, werd de dynamiek doorbroken door het teruglopen van de middelen. Sommigen vonden sociale stijging vanaf dag één een te ambitieus streven. In de praktijk van alledag zie je dat de aandacht van medewerkers naar andere zaken wordt toegetrokken. Achteraf kan je misschien zeggen dat de stap van de stenen naar sociale stijging te groot is geweest. Inmiddels zijn we daarin realistischer geworden, "sadder and wiser"'.* (Interview Berny van de Donk, Innovatieadviseur Mitros, 21-11-2011)

Terug naar de kern

Onder invloed van eerdergenoemde bedenkingen, teruglopende financiële middelen en voortschrijdend inzicht, is de woningbouw inmiddels begonnen met een kritische herbezinning op haar kerntaken. De door het ministerie van WWI en brancheorganisatie Aedes ingestelde Stuurgroep-Meijerink[22] gaf corporaties in 2008 het advies zich weer te gaan richten op hun traditionele kerntaak: de huisvesting van mensen met een lager inkomen. De wijkaanpak wordt beschouwd als een niet noodzakelijke taak die slechts 'te overwegen' is. Uit het advies spreekt een grote terughoudendheid als het gaat om investeren in wijkaanpak. Bovendien zou de aanpak zich dienen te beperken tot de eigen wijken en zouden corporaties niet langer moeten investeren op stadsniveau, zoals nu gebruikelijk is.

Het contrast tussen dit advies en de ambities uit *Stad en Stijging* is groot en staat haaks op eerdere adviezen. Veel corporaties zijn niet van plan hun hervonden maatschappelijke rol zomaar los te laten. Uit recent onderzoek van Laagland Advies/Atrivé[23] blijkt dat woningcor-

poraties een breed palet aan maatschappelijke taken inmiddels als hun kerntaken zijn gaan beschouwen. Zij willen hieraan vasthouden, ook nu het Rijk zich terugtrekt en de middelen teruglopen: *'Leefbaarheid leeft bij veel woningcorporaties. Woningcorporaties zijn, in de meeste gevallen met hun belanghouders, aan de slag. De focus verbreedt zich: taken die een paar jaar geleden bijzonder werden gevonden, worden nu tot de kerntaken gerekend. Vooral het versterken van de cohesie in de wijk/buurt/kernen is een belangrijk doel geworden. Zeer opvallend is dat het bereiken van de juiste groepen bewoners door driekwart van de respondenten als een groot knelpunt wordt ervaren en regelmatig zelfs het allergrootste knelpunt vormt. (…) Ondanks de crisis is er (vooralsnog) niet minder budget beschikbaar voor de leefbaarheidsmaatregelen. Kijkend naar de toekomst wordt de financiering wel veel ervaren als knelpunt, evenals de invulling van de regierol*[24]*.'*

Een onafhankelijke visitatiecommissie[25] die in 2011 in opdracht van het ministerie van WWI de wijkenaanpak evalueert, doet eenzelfde constatering: ondanks de veranderende financiële en politieke situatie is geen van de betrokken partijen uit de 18 steden van plan de handdoek in de ring te gooien: *'Integendeel, de overtuiging dat juist in deze wijken door scherpere en gedurfde keuzes institutionele en bureaucratische obstakels overwonnen kunnen worden en er dichtbij en samen met burgers interventies kunnen worden georganiseerd die daadwerkelijk het verschil kunnen gaan maken, lijkt alleen maar groeiende te zijn. Dat bewustzijn is in onze ogen een bepaald niet onbelangrijke opbrengst van de wijkenaanpak*[26]*.'*

Uit meerdere hoeken klinkt naast de oproep tot bezinning en focus ook de roep om huurders een centralere plek te geven. Ondanks alle projecten op wijkniveau en gesprekken achter de voordeur, geven corporaties aan nog steeds moeite te hebben om de doelgroep te bereiken en meer inzicht te krijgen in wat er bij hen leeft en welke ondersteuning nodig is. De belangrijkste stap die de wijkaanpak volgens de commissie op dit moment te zetten heeft, is het overwinnen van bureaucratische obstakels en de buurtbewoners en buurtprofessionals daadwerkelijk tot vertrekpunt maken.

'Mitros gaat meer focus aanbrengen in haar krachtwijkenbeleid: in welke wijken is het écht nodig en wat doen we in wijken waar we veel of juist weinig bezit hebben? We willen onderzoeken waar wij als woningcorporatie uniek goed in zijn. Kunnen we vanuit onze unieke competenties iets toevoegen aan wijken zonder ons te verslikken in al te ver weg gelegen doelen? In die zin zijn we nuchterder geworden. De laatste tijd zie je de focus terugverschuiven naar de stenen. Door ons te richten op de stenen, kunnen we mensen ook helpen om sociale stijging te verwezenlijken. We hebben daar de laatste jaren veel rendement laten liggen. Als je kinderen geen huis kunnen vinden, zit je met een heel wezenlijk probleem. We zijn ons gaan realiseren dat je je misschien beter op deze problematiek kan gaan richten dan op het realiseren van een sportschool, een taak die verder van ons afstaat. We onderscheiden ons als woningcorporatie door het bezit van vastgoed. Daarmee hebben we iets eigens te bieden. We onderzoeken de vraag "wie zijn we, wat kunnen we zijn en wat kunnen we doorspelen aan anderen?" Het organiseren van portiekgesprekken is een uit-

stekend voorbeeld van iets wat binnen ons bereik ligt: we gaan in gesprek met bewoners van vervuilde portieken en leren hen gaandeweg kennen. Daarmee gaan we net iets verder dan het onderhouden van portieken en ontwikkelen we een eigen competentie. Tegelijk staat het model van woningcorporaties onder druk. Moeten we straks een groot deel van onze woningen gaan verkopen? Kan een woningcorporatie ook zonder huizen bestaan? We worden gedwongen onszelf opnieuw uit te vinden, bovendien in een lastige tijd. We zijn zelfstandiger geworden ten opzichte van de overheid, maar de laatste tijd neemt de druk weer toe. De druk om te zeggen 'Waar ben je van?' (Interview Berny van de Donk, Innovatieadviseur Mitros, 21-11-2011)

Uitwerking van het beleid binnen Mitros

Mitros vormt de grootste woningcorporatie in de regio Utrecht en één van de twintig grootste corporaties in Nederland[27]. Ze ontstond in 1998 uit een fusie tussen twee Utrechtse en een Nieuwegeinse corporatie. De eigenlijke geschiedenis van Mitros gaat helemaal terug tot 1912 wanneer de *Coöperatieve Woningvereeniging voor Gemeente Personeel* wordt opgericht. Met behulp van overheidsgelden bouwden zij in onder meer in de wijk Ondiep arbeiderswoningen voor hun leden. Vanaf de jaren zeventig fuseert deze woningbouwvereniging met een aantal verenigingen die eveneens een lange geschiedenis kennen, waaronder *Woningbouwvereniging Zuilen* (uit 1913), *Woningbouwvereniging Utrecht* (uit 1920) en *Vereniging Ons Huis* (uit 1919).

Tegen de achtergrond van deze lange ontstaansgeschiedenis, onderscheidt Mitros zich door het bezit van relatief veel goedkope en soms wat verouderde woningen: 60 procent van de huizen is voor 1970 gebouwd[28]. Met een gemiddelde huurprijs van 395 euro zit Mitros onder het landelijk gemiddelde. Een groot deel van de woningvoorraad bevindt zich bovendien in aandachtswijken.

Het verouderde bezit en de noodzaak tot onderhoud maakt dat Mitros in haar jonge geschiedenis aanvankelijk sterk gericht is op 'de stenen'. Mede onder invloed van het krachtwijkenbeleid komt hier de laatste jaren verandering in en ontwikkelt Mitros steeds meer een sociaal gezicht.

Mitros en het krachtwijkenbeleid

Mitros is zich bewust van haar maatschappelijke rol, temeer daar het merendeel van haar huurders in krachtwijken leeft: *'Een op de vijf Utrechters woont in een woning van Mitros. Een aanzienlijk deel van de kinderen in Utrecht groeit op in een woning van Mitros. Maar liefst 70% van de Mitros-woningen is geconcentreerd in de aandachtswijken van de stad. Dit betekent dat Mitros een grote invloed heeft op het wonen en op de leefomgeving van de inwoners van de krachtwijken[29].'* Een aanzienlijk deel van de doelgroep van Mitros behoort kortom tot een groep die moeite heeft om zich staande te houden of kansen te grijpen.

De huidige visie van Mitros heeft als motto 'waardevol wonen' en is vastgelegd in een vierjarenplan dat in 2012 zijn laatste jaar ingaat. Met haar motto geeft de woningcorporatie aan dat de focus is verschoven van het product (kwalitatief goede en betaalbare woningen) naar

de mens. De huurder wordt niet langer als klant of consument gedefinieerd, maar, in navolging van *Stad en Stijging*, als een mens die ernaar streeft vooruit te komen in het leven. Waardevol wonen heeft 'sociale stijging' als kernthema: *'Het uitgangspunt van de ondernemingsstrategie is de mens. Mitros wil er zijn voor de mensen in haar woningen, buurten en wijken en hen helpen om kansen te realiseren. Dat kan door het oplossen van (meervoudige) woongerelateerde problemen. Maar ook door het inspelen op reguliere wensen, zoals woonwensen. Doel daarvan is dat waar mogelijk en desgewenst mensen een stapje omhoog kunnen maken op de woonladder en/of de maatschappelijke ladder. Zodat ze zo nodig en zo mogelijk minder afhankelijk worden van hulp en ondersteuning en meer eigen regie en eigen verantwoordelijkheid kunnen nemen*[30]*.'*

De wijziging in het beleid van Mitros is in belangrijke mate geïnspireerd op het eerder genoemde VROM-rapport *Stad en stijging*. Mitros definieert in navolging van *Stad en Stijging* vier zogenaamde stijgingsroutes om buurtbewoners te helpen vooruit te komen: wonen, werken, leren, cultuur en vrije tijd. Mitros kiest daarmee bewust voor een brede taakopvatting: *'Traditiegetrouw heeft een woningcorporatie, en dus ook Mitros, de meeste kans om "de route wonen" te faciliteren. Toch staat Mitros, als dominante partner aanwezig in wijken, ook midden in de wereld van (wijk)economie, onderwijs en stages en sport, dialoog en cultuur*[31]*.'* Via een aantal experimentele projecten - waaronder de presentiepilot - gaat Mitros op zoek naar een sociale aanpak die werkt. Een aantal van deze projecten wordt uitgewerkt en vergeleken in bijlage I.

De balans opmaken

Na vier jaar wijkaanpak is het ook voor Mitros tijd om de balans op te maken en zichzelf de vraag te stellen 'waar zijn we als woningcorporatie voor?'. In het Mitros Cahiers *Wijkaanpak 2.0* schrijft de woningcorporatie evaluerend: *'De aanpak van de stadswijken is toe aan een herijking. Vanaf 2007 is er forse inzet gepleegd op de wijkaanpak. Trigger was de veelzijdige problematiek in de betreffende wijken. (…) Mitros incorporeerde de brede aanpak in haar strategisch ondernemingsplan Waardevol Wonen. Dit leidde tot een breed scala aan wijkacties: fysiek, sociaal en economisch. Vier jaar later is het tijd voor focus. Sommigen betwijfelen het nut van de gekozen, heel brede aanpak. Anderen zien ook heel positieve resultaten. Daarnaast raken de middelen op. Het nieuwe kabinet stopt met de financiering, lagere overheden moeten bezuinigen, corporaties zien hun investeringsruimte verdampen. De wijkaanpak lijkt wel te werken, maar de problematiek persisteert ook. Tijd voor een herdefiniëring van de wijkaanpak. Tijd voor focussen, maar ook voor het vasthouden van het goede*[32]*.*

Ook nu het Rijk zich terugtrekt, lijkt het erop dat Mitros vast wil houden aan een brede taakopvatting en wil blijven investeren in haar sociale opgave. Opvallend is dat Mitros het investeren in de wijk niet ondergeschikt wil maken aan de twee andere taken van een woningcorporatie: de bouw en verhuur of verkoop van woningen en het investeren in de woonomgeving en maatschappelijk vastgoed. Daarmee gaat ze in tegen het advies van eerdergenoemde Stuurgroep-Meijering, die adviseerde om binnen deze drie werkdomeinen een ordening aan te brengen, waarbij de wijkaanpak onderaan komt te staan en niet als kerntaak wordt

opgevat. Mitros kiest haar eigen weg en vat nadrukkelijk alle drie de werkdomeinen op als haar kerntaken, die zij als volgt omschrijft:
Werkdomein 1. Het bouwen, verhuren of verkopen van huizen aan mensen met een lager inkomen.
Werkdomein 2. Het investeren in leefbaarheid en in maatschappelijk vastgoed.
Werkdomein 3. Het leren kennen van bewoners, evenals het investeren in de relaties tussen bewoners onderling en tussen bewoners en Mitros[33].
Tegelijk beseft de woningcorporatie dat ze, onder druk van de kritiek op Sociale Stijging en de slechte financiële situatie, tot bezinning moet komen en slimme en scherpe keuzes zal moeten maken. Daarbij wordt gezocht naar duurzaamheid. Er is behoefte aan focus, structuur, continuïteit en een professionaliseringsslag: *'Voor Mitros is het belangrijk om focus en structuur aan te brengen in de activiteiten en instrumenten die ingezet worden. Daarbij is het ook van belang het pakket van maatregelen te borgen in de organisatie, zodat continuïteit verzekerd is en professionaliteit verder kan worden ontwikkeld[34].'*
Ook bij Mitros is een voorzichtige ontwikkeling gaande waarbij de corporatie medewerkers wil stimuleren minder te denken vanuit regels en meer vanuit de huurder. Er wordt gewerkt aan een huurdersvisie waarin een dergelijk streven wordt uitgewerkt. In haar (concept) huurdersvisie geeft Mitros weer hoe haar rol in de wijk de laatste jaren verandert: niet de stenen maar de mens en niet het vastgoed maar maatschappelijke betrokkenheid komen steeds meer op de voorgrond te staan. Mitros ontwikkelt zich van vastgoedcorporatie tot wijkregisseur. *'De visie op de huurders van Mitros vraagt om een omslag in het denken en om een verandering in houding en gedrag. In een excellente organisatie kunnen deze houding en dit gedrag door de gehele organisatie aangetroffen worden, van hoog tot laag[35].'* Een dergelijke organisatiebrede omslag van vastgoedcorporatie naar wijkregisseur vraagt om een nieuwe inrichting van Mitros op organisatieniveau en om een cultuuromslag. Mitros streeft er voorzichtig naar de systemen meer ondersteunend en minder leidend te maken en de optimale diensterverlening aan de huurder een centralere plek te geven binnen de processen. Ook hier geldt: *'Processen zijn dienend en niet belemmerend, medewerkers hebben de mogelijkheid en zijn in staat hiervan af te wijken[36]'.*
In het uitwerken van deze huurdersvisie en het beantwoorden van de vraag hoe een dergelijke omslag van hoog naar laag gerealiseerd kan worden, wordt momenteel onder andere de presentiebenadering verkend.

Conclusie

Zoals we in dit hoofdstuk zagen, blijkt het antwoord op de vraag 'waar is een woningcorporatie voor' door de eeuwen heen te fluctueren. Volgens de meest smalle definitie is het de primaire taak van corporaties om woningen te bouwen en beheren voor de doelgroep, volgens de meest brede definitie is een woningcorporatie een sociale duizendpoot die mensen op tal van gebieden ondersteunt en vooruit helpt. Door de geschiedenis heen bewegen corporaties zich tussen beide uitersten. Dat hangt hiermee samen dat woningcorporaties zich bevinden in een ingewikkeld krachtenveld tussen de markt, de overheid en de gemeenschap (civil society). De overheid heeft corporaties de laatste jaren een belangrijke impuls gegeven

in het oppakken en realiseren van haar maatschappelijke taken. Tegelijk krijgen corporaties ook te maken met tegenstrijdige overheidsdoelen en een snel veranderende politieke en financiële realiteit. Voor het krachtwijkenbeleid goed op gang was, werd de geldkraan alweer teruggedraaid en werd advies gegeven tot een terugkeer naar de stenen.
Binnen het krachtenveld aan belangenpartijen moeten woningcorporaties zowel fysiek als sociaal overeind zien te blijven. Hoewel het tij tegen zit door bijvoorbeeld het teruglopen van financiële middelen, blijkt onder meer uit enquêtes en een visitatieronde dat veel corporaties aan hun sociale taken willen vasthouden. Wel is er behoefte aan bezinning. De aanvankelijk hooggespannen verwachtingen van sociale stijging zijn inmiddels getemperd en corporaties zijn op zoek naar wat zij aan sociale doelen willen behouden.

De finaliteitsvraag

Ook als er besluiten vallen over het reduceren van sociale doelen, blijft overeind dat een woningcorporatie er is voor mensen met kleine inkomens. Dan is een belangrijke vraag: hoezeer staan huurders daadwerkelijk centraal in het dagelijkse handelen van woningcorporaties? Deze vraag wordt momenteel uit meerdere hoeken gesteld, zo getuigt een van de belangrijkste aanbevelingen van de visitatiecommissie die de voortgang van de wijkenaanpak beoordeelde: *'[dat is] de volgende stap waar de wijkenaanpak om vraagt: het definitief verleggen van het zwaartepunt van beslissingen naar professionals en burgers die dag in dag uit in de wijk werken en wonen. Dat vraagt om overheden en instituties die durven los te laten, die dienstbaar zijn aan het oplossend en sturend vermogen dat uit mensen, uit buurten en wijken zelf komt. Niet op papier, maar in de werkelijkheid. Dat is de uitdaging van de wijkenaanpak van de toekomst*[37]*.'*
De vraag in hoeverre het handelen van corporatieprofessionals werkelijk in lijn is met de bestaansgrond van de organisatie - het zorgen voor (de huisvesting van) minder bedeelde mensen in de samenleving - en wat daarbij bevorderend en belemmerend werkt, nemen we nadrukkelijk mee in dit rapport. We zullen daaraan refereren als de 'finaliteitsvraag' en deze thematiek in de hoofdstukken zeven en acht nader uitwerken en relateren aan presentie.

We eindigen dit hoofdstuk op de volgende pagina met een praktijkvoorbeeld uit het onderzoeksmateriaal van de pilot, waarin de interactie tussen de fysieke en sociale aspecten van woningbouwzaken duidelijk naar voren komt. Door het rapport heen staan op verschillende plaatsen dergelijke casusbeschrijvingen met als doel zichtbaar te maken hoe de besproken thema's uitwerken in de dagelijkse praktijk. Ze zijn afkomstig uit de logboekverslagen van presentiebeoefenaar Heleen Heidinga. Alle namen zijn gefingeerd en soms zijn details aangepast om herkenning te voorkomen.

Praktijkvoorbeeld

Fysiek en sociaal: herstructurering in een krachtwijk

Die middag ga ik langs Ceyda. Ze ziet er slecht uit: doffe ogen, lijnen in haar gezicht. Ze straalt vermoeidheid en wezenloosheid uit. Ceyda vertelt dat ze veel pijn heeft in haar benen en rug. Ze kan bijna niet lopen. Al haar spieren zijn hard. Ze heeft veel last van kramp, valt vaak, heeft hoofdpijn en is dingen soms helemaal kwijt. 'Laatst zat ik in de bus bij het station en toen wist ik ineens helemaal niks meer. Ik wist niet meer welke bus ik moest hebben waar naartoe'. Ze vertelt dat ze is uitgestapt en rustig op een bankje is gaan zitten. Toen kwam het langzaam weer terug. Ze heeft aan iemand gevraagd welke bus naar haar wijk ging en toen is ze in bus 17 gaan zitten. 'Dat klinkt niet goed', zeg ik bezorgd. 'Je hoofd zit gewoon te vol'. 'Ja', zegt ze, 'veel stress, zo moeilijk'.

De familie heeft inmiddels met haar zoon Cesar gepraat. Hij worstelt onder andere met een drugsverslaving. Ze hebben afgesproken dat hij met een psycholoog gaat praten. Ceyda heeft gebeld voor een afspraak.

'Het gaat helemaal niet goed met mijn zonen', zegt Ceyda, met Faruk ook niet. 'Hoezo?', vraag ik. 'De politie komt hier elke dag om te vragen waar hij is', vertelt ze. Haar zoon Faruk blijkt te worden gezocht vanwege een inbraak. Dan wijst ze naar de stoelen en tafel in de keuken. Cesar heeft alles kapot gemaakt. Ze laat me het gasfornuis zien. Het glas mist uit de ovendeur. Ik denk in eerste instantie dat ze dat bedoelt. Dan pakt ze zo'n ijzeren ding dat op de gaspitten ligt waar je de pannen op zet. 'Helemaal verbogen', zegt ze. Nu zie ik het ook. 'Hoe komt dat?', vraag ik. 'Daar heeft Cesar alles mee kapot geslagen', legt ze uit. Ze pakt het ding vast en doet het voor. De rillingen lopen opeens over mijn rug.

Ze heeft brieven van de Arbo-arts gekregen. Ze snapt ze niet en laat ze aan mij zien. Ik begrijp ze ook niet. 'Is er sprake van een GBFM?', 'Nee, maar wel van GBM' is het antwoord, dat soort zinnen. Ik maak uit de brief op dat de arts het niet eens is met het oordeel van het UWV, namelijk dat Ceyda alweer aan het re-integreren zou moeten zijn, en dat hij opnieuw medische informatie gaat halen bij haar behandelaar (psycholoog). Dat is mooi. Hij heeft geconstateerd dat haar situatie is verslechterd: 'niet emotioneel, mentaal en fysiek belastbaar en geen concentratie'. Verder schrijft hij dat de taal teveel tekortschiet om een goed beeld te krijgen.

Ik leg Ceyda uit wat ik denk dat er in de brief staat. Ze vraagt of het goed is. Ik zeg dat er nog geen uitslag is, maar dat ik het idee heb dat de dokter er wel voor haar is. Dat klopt, ze vindt het een fijne dokter. Haar advocaat handelt het verder voor haar af.

De woningkrant ligt ook op tafel. De vorige keer heeft ze niet op een woning gereageerd, te veel stress met haar zonen. En de keer daarvoor was ze in Amersfoort. Op die manier ben je zo weer een maand verder en gebeurt er dus niks.

Morgen gaat ze weer naar mijn collega van Mitros. Ze wil 'gewoon' een huis. En haar zonen moeten een eigen woning. Ik zeg nog maar eens dat mijn collega geen huis kan toveren, dat ze zelf moet kijken en dat de kans dat Cesar een huis krijgt heel klein is. Hij heeft 1 jaar inschrijftijd. Een kamer is misschien een optie. Ze gaat er

niet op in. We kijken nog wat naar de huizenkrant. Weinig geschikte woningen dit keer voor haar. Ze weet ook vaak niet waar het huis precies ligt en dat maakt dat ze maar niet reageert. Misschien moeten ze dat beter illustreren in de krant, met een kaartje van de stad en de wijken. Ik ga weg. In de gang nemen we afscheid. 'Bedankt Heleen', zegt Ceyda. 'Sterkte met alles', zeg ik. 'En als er wat is, dan hoor ik het graag'. Ik krijg vier zoenen. (8-11-2010)

Beknopte analyse van deze casuïstiek

In het praktijkvoorbeeld zien we hoe de realiteit van een fysieke herstructurering en die van sociale problematiek elkaar in de weg zitten. Het verhaal toont dat sociale omstandigheden blokkeren dat een herhuisvestingstaak slaagt. Hoewel de problematiek van Ceyda tot de meer schrijnende behoort, komt de presentiebeoefenaar veel buurtbewoners tegen die net als Ceyda een leven leiden dat ver afstaat van wat 'doorsnee' of gewoon is. Regelingen en interventies rond een herstructurering, lopen vaak stuk op de ingewikkelde sociale, maatschappelijke en psychische problemen van deze doelgroep. Wanneer er onvoldoende zicht is op deze sociale problematiek en mensen niet tegemoet worden gekomen, heeft dit mogelijk grote gevolgen voor het slagen van het herstructureringsproces.

3. Een beeld van presentie

Het ontstaan van de presentietheorie

De presentietheorie ontstond in de jaren 90 toen onderzoeker Andries Baart de praktijk van verschillende werkers (buurtpastores) onderzocht in een Utrechtse achterstandswijk[38]. Zij bleken zeer goed in staat contact te maken met de buurtbewoners en aan te sluiten bij deze voor buitenstaanders en hulpverleners vaak ongrijpbare groep. Baart onderzocht waarom zij van grote betekenis voor de buurtbewoners waren en wat hun manier van werken tot zo'n succes maakte. Hij deed dit door gedurende zeven jaar deze werkers (en nog een tiental anderen) te volgen in hun praktijk, hen maandelijks te interviewen en hun uitgebreide logboekverslagen te lezen en te analyseren.

Het onderzoek kostte Baart aanvankelijk de nodige hoofdbrekens. De praktijk van de buurtpastores verschilde in een aantal opzichten radicaal van wat hij gewend was of verwacht had te zien. Om een voorbeeld te geven: ondanks de overweldigende problematiek waar de werkers in de wijk mee geconfronteerd werden, stond probleemoplossing in hun benadering niet voorop. De kern van hun werk bestond veel meer uit aanwezig zijn in de buurt, het opbouwen van (vertrouwens)relaties met de buurtbewoners, opmerkzaam zijn op wat buurtbewoners bezighoudt en hen zelf laten aangeven wat zij nodig hebben aan steun of begeleiding.

In 2001 verscheen *Een theorie van presentie*, het boek waarin op empirische wijze een theorie werd ontwikkeld over presentie. We zullen ons hier beperken tot een kernachtige weergave van deze theorie via een definitie van Andries Baart.

Een definitie van presentie

Andries Baart, grondlegger van de presentietheorie, definieert presentie als volgt:

> *Een praktijk waarbij de zorggever zich aandachtig en toegewijd op de ander betrekt, zo leert zien wat er bij die ander op het spel staat – van verlangens tot angst – en die in aansluiting dáárbij gaat begrijpen wat er in de desbetreffende situatie gedaan zou kunnen worden en wie h/zij daarbij voor de ander kan zijn. Wat gedaan kan worden, wordt dan ook gedaan. Een manier van doen, die slechts verwezenlijkt kan worden met gevoel voor subtiliteit, vakmanschap, met praktische wijsheid en liefdevolle trouw.*

Een eerste punt dat in deze definitie opvalt[39], is de aard van de betrekking (manier van omgang) die de presentiebeoefenaar aangaat. Deze kenmerkt zich door 'aandachtigheid en toewijding'. Anders gezegd: er is een grote betrokkenheid bij en interesse in de buurtbewoner en de bereidheid aandachtig naar de bewoner en diens leefsituatie te kijken en te luisteren. Deze aandachtige houding bevordert een binnenperspectief en heeft als belangrijke meerwaarde dat mensen zich gehoord en gezien weten in plaats van zich gekleineerd of tot

een nummer gereduceerd voelen. Vanuit het binnenperspectief begrijpt de professional wat hij of zij voor de buurtbewoners kan betekenen.
Een tweede opvallend punt is dat niet de hulpvraag of het probleem van de ander centraal staat, maar dat er in meer algemene zin gesproken wordt van 'wat er bij die ander op het spel staat'. Uit deze formulering blijkt dat de presentiebeoefenaar zich richt op de gehele situatie waarin iemand verkeert en buurtbewoners niet reduceert tot hun problematiek of hulpvraag.
Een derde punt dat eruit springt, is de volgorde van werken. De presentiebeoefenaar heeft als vertrekpunt dat hij of zij éérst gaat onderzoeken wat er bij de buurtbewoner op het spel staat en zo ontdekt wat hij voor diegene kan betekenen en welke handelingen hij kan verrichten. De presentiebeoefenaar vertrekt dus niet vanuit een vooropgesteld plan of een bepaalde taak- of doelstelling - hoewel deze ook niet helemaal uit beeld zijn. Zijn of haar rol ligt niet bij voorbaat vast, maar wordt zoveel mogelijk ingevuld door of in samenspraak met de buurtbewoners en in respons op hun logica, beleving en feedback. De kans dat de respons van de professional aansluit bij wat iemand nodig heeft en aankan, neemt daardoor sterk toe.
Ten vierde: wat gedaan kan worden, doet de presentiebeoefenaar ook. De taak of doelstelling van een presentiebeoefenaar ligt niet bij voorbaat vast maar krijgt gaandeweg vorm, in respons op wat buurtbewoners vertellen of tonen nodig te hebben. Dit houdt ook in dat hetgeen de presentiebeoefenaar signaleert aan vragen, behoeften en problemen niet zonder meer kan worden afgeschoven ('Dit is mijn taak niet'). Een presentiebeoefenaar probeert - binnen de grenzen van wat doenlijk en redelijk is - de taken die er liggen op te pakken, al dan niet in samenwerking met collega professionals. Bij een doorverwijzing houdt de presentiebeoefenaar vinger aan de pols en vraagt na of iemand zich goed geholpen voelt. Op die manier vormen presentiebeoefenaars een vangnet voor mensen die met hun hulpvraag geen aansluiting vinden of überhaupt niet in beeld zijn bij instanties. Kenmerkend voor presentie is dan om bij mensen te blijven en niet af te haken, bijvoorbeeld wanneer iemands situatie uitzichtloos lijkt.
Tot slot wordt in de definitie van Andries Baart een aantal kwaliteiten genoemd die het verwezenlijken van bovenstaande mogelijk maken, waaronder vakmanschap en praktische wijsheid. Bij presentiebeoefening draait het niet in de eerste plaats om het ontwikkelen van bepaalde vaardigheden of competenties, maar om het vormen van een basishouding of attitude gericht op afstemming. Het ontwikkelen van praktische wijsheid – ook wel taciete kennis genoemd - vormt een belangrijk element hierbij. Afstemming houdt in dat je per situatie en per buurtbewoner zoekt naar een passende, goed afgestemde respons. Dit vraagt om een voortdurende reflectie op het eigen handelen, een zich steeds afvragen: wat is in deze situatie gepast om te doen, hoe sluit ik aan en stem ik goed af op de ander? Presentie vraagt bovendien om subtiliteit en oog voor het kleine: subtiele signalen, kleine stappen vooruit en alledaagsheid. Juist bij het werken met kwetsbare mensen is deze sensitiviteit van groot belang.

Tussen eenvoud en radicaliteit

Presentie toepassen is schijnbaar eenvoudig. Veel mensen reageren met de woorden 'zo werk ik al', wanneer zij voor het eerst kennismaken met presentie. Dit kan een terechte inschatting zijn – er zijn medewerkers die uit zichzelf al heel present werken - maar duidt even zo vaak op een te versimpelde opvatting van presentie. Daarbij wordt presentie gereduceerd tot een 'er zijn' voor de ander, het werken vanuit een groot hart voor mensen, het schenken van aandacht of het hebben van een goede relatie met klanten of cliënten. Allemaal elementen die voor presentie weliswaar zeer relevant zijn, maar op zichzelf nog geen presentiebeoefening maken.

De andere kant is dat presentie soms in aanvang de nodige weerstand oproept bij mensen die wel de implicaties van de benadering goed hebben ingeschat. De benadering die presentie voorstaat, vormt voor veel organisaties en professionals als het ware een Copernicaanse wending in hun beroepsbeoefening. Dit komt omdat presentie vanuit een heel andere positie, perspectief en uitgangsprincipes vertrekt dan men gewend is. Niet het systeem, de doelstelling of belangen van de organisatie, of de regels en protocollen zijn leidend. Een presentiebeoefenaar zal daarentegen radicaal de klant of cliënt en diens leefwereld centraal stellen en zijn of haar perspectief, logica, tempo en belangen zoveel mogelijk sturend maken voor het gehele proces. Dit vraagt om een voortdurende alertheid en de bereidheid om zich als professional steeds weer in de ander en diens anderszijn te verdiepen en zich te laten raken, ook als dit confronterend of anderszins onaangenaam is.

Bij een presente manier van werken hoort ook het aannemen van een rol die afgestemd is op wat hier goed, nuttig of helpend is en het steeds bijstellen van deze rol, al naar gelang wat nodig is. Daarover gaat de onderstaande casus.

Praktijkvoorbeeld
Buurtincidenten: brand in de wijk

Ik ben op weg naar het plein. Dan zie ik opeens zwarte rook uit de aangrenzende straat komen. Oh shit, denk ik, foute boel, brand! Ik ren er naar toe om te kijken of ik kan zien waar het is. Daar staan twee meisjes en een man op straat. Het ene meisje is in pyjama en heeft een zwart gezicht van de rook. 'Hoe gaat het?', vraag ik. 'Ja, het gaat', zegt ze. Het andere meisje huilt en zegt dat het allemaal haar schuld is. 'Ik heb de kachel op bed gezet.' Ik stel haar gerust. 'Gaat het?', vraag ik. Ze knikken. Ik doe mijn jas uit voor het meisje in de pyjama, maar het buurmeisje doet dit ook al. Ze geeft haar jas. Ik geef het buurmeisje mijn sjaal, want nu krijgt zij het koud.

'Is iedereen eruit?', vraag ik aan de vader. 'Ja, maar boven ons niet', zegt hij, 'moeten zij er ook uit?' 'Ja', roep ik, 'iedereen moet eruit'. De bovenburen moeten door hetzelfde trapgat naar beneden, weet ik veel hoe erg die brand is, straks kunnen ze niet meer naar buiten! Er komen snel meer mensen bij. De vader gaat weer met de brandweer bellen. 'Ik heb 6 minuten geleden gebeld, er is nog niemand', roept hij paniekerig, 'hoe kan dat?' 'Ik hoor de sirenes al, zeg ik, ze komen eraan'. 'IEDEREEN ERUIT', schreeuw ik naar boven. Daar

komt een gezin naar beneden (Hindoestaans?) met drie kinderen, waarvan 1 jonge baby - in een deken gelukkig. Een ander Marokkaans gezin komt ook. 'Hoe is het?', vraag ik hen allemaal. Iedereen is geschrokken maar het gaat redelijk goed. 'Ik heb sloffen aan', zegt het Hindoestaanse jongetje. 'Ja', zeg ik, 'maar hartstikke goed dat je buiten staat!' De brandweer en de politie arriveren. Het meisje in de pyjama en het buurmeisje heb ik op de trap van de naastgelegen portiek gezet. 'Ga daar maar even rustig zitten', zeg ik.

De politie is op zoek naar gewonden. De brandweer vraagt of iedereen eruit is. De buurtbewoners zeggen van wel. Ik wijs de politie naar de gewonden. Ze bekijken de situatie en laten een ambulance komen. De vader staat water te drinken en spuugt het uit, het meisje wordt opgevangen door haar buurmeisje. Inmiddels staan er veel mensen te kijken, zijn verschillende mensen hun woning uitgekomen en wordt het gebied afgezet. Wij moeten buiten de rode linten gaan staan. Ik zoek het gezin met de baby. Het is veel te koud om lang buiten te zijn. Ze blijken in een lesauto te zitten van de buurvrouw.

Inmiddels zijn er 3 ambulances aangekomen om alle gewonden te helpen. Daar komt de Marokkaanse vrouw aangerend met boodschappen. Ze is erg overstuur, ik check bij andere buurvrouwen en inderdaad blijkt het de moeder van het meisje in de pyjama. De politie wil haar van de ambulances weghouden. 'Het is de moeder', zeg ik. 'Oh', zegt de politieman. 'Wilt u daar even wachten, ze zijn even met haar bezig', zegt hij nu op een andere toon. 'Er is brand geweest in uw huis', zeg ik haar. Ze wordt gelukkig opgevangen door andere vrouwen. 'Kunt u uitleggen aan haar wat er is gebeurd?', vraag ik een vrouw. 'Ja', zegt ze. De moeder staat zichtbaar te tollen op haar benen. Het lijkt alsof ze bijna van haar stokje gaat. De politie ziet het niet. 'Ho', zeg ik, 'ga even zitten anders'. Ze gaat op de rand van een tuinperkje zitten. 'Gaat het met u?', vraag ik haar bezorgd. De buurvrouw zegt dat ze niet kan praten omdat haar hart zo tekeer gaat. Ik ben bezorgd om haar, zie dat er niemand van de hulpdiensten zich met haar bemoeit. Straks krijgt zij nog een hartaanval of zo, schiet het door me heen. Ze heeft een krukje en een glas water gekregen van andere vrouwen. Gelukkig, dat ziet er beter uit.

Weer even terug naar de lesauto. De eigenaresse van de auto zegt opeens dat het oudste meisje ook zwart onder haar neus heeft en aan astma lijdt. 'Dat moet je even laten nakijken', zeg ik tegen haar. 'Nee dat hoeft niet zegt ze', en deinst achteruit. 'Heb je rook ingeademd?', vraag ik. 'Jawel, maar niet zo lang', zegt ze. 'En de kinderen?' 'De baby wel in de keuken', zegt ze. 'Dat moet je echt even laten nakijken', zeg ik, 'dat is erg slecht voor je. Zal ik anders even iemand van de ambulance vragen?' 'Ja dat is goed'. Ik trek iemand aan z'n jasje en doe het verhaal. 'En waar zijn ze nu dan?', vraagt hij. 'Daar in de lesauto', zeg ik. Samen lopen we er naar toe en hij kijkt ze allemaal even na. Geen zwarte tong, dus dat zit wel goed. De baby heeft ook niks, is gelukkig flink verkouden dus dat heeft een hoop tegengehouden waarschijnlijk. Ze bedanken de verpleegkundige en hij gaat weer naar de ambulance.

De brand lijkt me nu wel geblust, iedereen loopt er relaxed bij. De linten gaan weg en alle mensen mogen weer naar binnen. Even later is iedereen zijn huis weer in. De

toeschouwers zijn weg. De journalist met de grote camera ook. De ambulances zijn weg, de politie is ook weg. Alsof er niks gebeurd is. Volgens mij heeft iedereen nu de hulp die hij/zij nodig heeft. Ik ga ook maar.

Veel mensen gesproken, veel gezien, veel bemiddeld, veel gekoppeld. Hoe de hulpdiensten communiceren, hoe professionals alleen met andere professionals lijken te praten en niet met buurtbewoners. De scheiding tussen mannen en vrouwen, de passiviteit, de hectiek en dan opeens is alles weer rustig. Ik hoop dat die mensen een goed plekje hebben vannacht, bij voorkeur hun eigen woning. En ik hoop dat het meisje, haar vader en haar buurmeisje snel opknappen. Woensdag ga ik zeker bij ze langs. (31-1-2011)

Beknopte analyse van deze casuïstiek

De presentiebeoefenaar biedt in deze situatie hulp vanuit een perspectief dat zeer goed kijkt naar wat betrokkenen meemaken. Hoe ervaren zij de situatie? En hoe is ondersteuning mogelijk? De presentiebeoefenaar lijkt in dit voorbeeld overal tegelijk en wisselt snel van rol en gedrag, al naar gelang wat nodig blijkt: ze spoort aan, stelt gerust, wijst terecht, bemoedigt, geeft raad, signaleert wie niet gezien wordt en brengt buurtbewoners en hulpverleners met elkaar in contact.

Opvallend is dat de hulpdiensten en andere betrokkenen even snel weer gaan als zij gekomen waren en dat er buiten de noodzakelijke interventies weinig interactie is met de buurtbewoners. De presentiebeoefenaar stelt zich verantwoordelijk voor de situatie en de nasleep. Zij vangt mensen op, bevordert de interactie en vormt de spin in het web die overzicht houdt en nazorg verleent. Naderhand zal zij contact opnemen en onderhouden met de betrokkenen om te zien hoe het hen de dagen, weken en maanden na de brand vergaat.

De brand vormt een gedeelde ervaring van de presentiebeoefenaar en de buurtbewoners. In de periode die volgt zal zij steeds aan deze ervaring refereren. Haar aanwezigheid bij deze gebeurtenis, maakt dat zij van buurtbewoners de rol van vertrouweling en deelgenoot krijgt. Terugblikkend schrijft ze over het belang van zo'n gedeelde ervaring: *'In het nabezoeken van de betrokken werd ik overal vanzelfsprekend binnengelaten, kreeg ik inzicht in de gezinnen en de bestaande problemen die na de brand opkwamen. Maar ook daarna, toen de mensen uit die portiek gingen verhuizen, mocht ik een rol spelen, mede omdat we samen iets zeer heftigs hadden meegemaakt.'* De presentiebeoefenaar is kortom tot de binnencirkel toegetreden.

4. De Common ground van presentie en de woningbouw

In dit hoofdstuk bespreken we de common ground ofwel de raakvlakken van presentie en de woningbouw. Waar ontmoeten zij elkaar?

Een gedeelde doelgroep

De groep mensen die feitelijk een sociale huurwoning bewoont is breed, variërend van mensen in krachtwijken tot midden- en zelfs hoge inkomens die soms als 'scheefwoners' worden betiteld omdat zij niet tot de eigenlijk doelgroep behoren. Strikt genomen zijn sociale huurwoningen bedoeld voor de lage inkomens. We zullen ons hieronder op het meest kwetsbare deel van de doelgroep richten, namelijk de bewoners van krachtwijken. Hier zien ook corporaties als Mitros hun voornaamste maatschappelijke taak liggen: *'De kern van de sociale opgave ligt in de aandachtswijken. Daar is de balans vaak op vele fronten verstoord of is een moeizaam bereikt evenwicht slechts te handhaven met continue inzet van Mitros en haar stakeholders*[40]*.'* Overigens gaat het om een forse groep: in het beleidshoofdstuk zagen we dat 70 procent van de woningen van Mitros zich in een kracht- of aandachtswijk bevindt.
Dat we ons primair richten op de bewoners van krachtwijken, doen we ook vanuit de stelling dat dienstverlening pas goed genoemd kan worden wanneer zij erin slaagt de meest kwetsbare mensen te bereiken en ondersteunen[41]. De vaardigheden, inzichten en andere opbrengsten die hiermee gemoeid zijn, zullen mogelijk ook de overige huurders ten goede komen.

Presentie is van toepassing in zeer uiteenlopende situaties op het gebied van zorg en welzijn - eigenlijk overal waar met mensen gewerkt wordt. De presentiebenadering is bij uitstek geschikt voor de omgang met mensen die langdurig uit balans zijn, dan wel zich (al dan niet tijdelijk) in een moeilijke situatie of levensfase bevinden. Het gaat om een groep mensen die vaak niet goed in staat is problemen zelfstandig het hoofd te bieden en richting te geven aan het leven. Soms gaat het om mensen die worstelen met langdurige, ingrijpende problematiek. Het komt voor dat hun sociale netwerk is verzwakt en zij daarmee een vangnet ontberen dat verder afglijden voorkomt. Dit betekent dat deze mensen er alleen voor staan. De interactie met hulpverleners en instanties verloopt van beide kanten niet altijd naar wens. De doelgroep is voor hulpverleners soms lastig te bereiken, bijvoorbeeld omdat mensen teruggetrokken leven, wantrouwend staan tegenover hulpverlening en instanties of soms moeite hebben met de gebruikelijke taal en communicatiemiddelen. Andersom ervaren mensen die uit balans zijn de drempel om hulp te zoeken als hoog of hebben zij moeite om zelfstandig hun weg te vinden naar instanties. Het is een groep die in de marge van de maatschappij leeft en gemakkelijk uit het oog wordt verloren.
Het – professionele - domein dat als common ground herkend kan worden, omvat drie punten wat betreft de omgang met bovengenoemde doelgroep:

1. *Bereiken:* Hoe de bewoners in krachtwijken te bereiken en inzicht te krijgen in wie zij zijn en wat zij nodig hebben?
2. *Aansluiten of maatwerk bieden:* Hoe als organisatie of professional vanuit het eigen aanbod en begrenzingen te beantwoorden aan de vragen en behoeften van deze groep en hierop maatwerk te bieden?
3. *Vasthouden:* Hoe met mensen, wanneer zij eenmaal zijn bereikt, ook in de toekomst een goed contact te houden en de sociale problematiek duurzaam aan te pakken?

1. Bereiken

Een goed bereik en het leren kennen van bewoners in krachtwijken is van groot belang voor woningcorporaties. Juist in deze wijken vindt een grote diversiteit aan projecten en interventies plaats, waaronder ingrijpende herstructureringen. Een goed contact met en inzicht in buurtbewoners is dan van fundamenteel belang voor zowel de corporatie als de buurtbewoner. Zoals we in het beleidshoofdstuk zagen, formuleert Mitros '*het leren kennen van bewoners, evenals het investeren in de relaties tussen bewoners onderling en tussen bewoners en Mitros*[42]*'* zelfs als één van haar drie kerntaken.
Zoals we hierboven beschreven, is het niet altijd eenvoudig om met de doelgroep in contact te komen en haar te leren kennen. Een slecht bereik heeft als gevolg dat er minder inzicht ontstaat in wat er bij mensen leeft, waar zij tegenaan lopen en hoe zij daarbij begeleid kunnen worden. Wat er over de buurt en haar bewoners bekend is, is doorgaans beperkt tot informatie verkregen vanuit een buitenperspectief. Men beschikt bijvoorbeeld over niet meer dan statistische gegevens over de buurt(bewoners), zoals werkloosheidscijfers. Vaak zijn ook deze statistische gegevens onvolledig of achterhaald[43].
Gebrek aan inzicht in wat er achter de voordeur en op buurtniveau leeft, is één van de problemen die binnen de literatuur over het krachtwijkenbeleid keer op keer wordt benoemd[44]. Het vergroot de kans op missers in het beleid en in de interventies die professionals plegen. Daardoor haken buurtbewoners af, verslechtert het bereik mogelijk verder en kan een vicieuze cirkel ontstaan. Meer inzicht krijgen in de beoogde groep mensen, een beter bereik en vroegtijdige probleemsignalering, vormen de belangrijkste beweegredenen voor de grote diversiteit aan Achter de voordeur projecten in de woningbouw.

2. Maatwerk bieden of aansluiten

Woningcorporaties laten een voorzichtige tendens zien richting meer maatwerk, waarbij rekening wordt gehouden met individuele (woon)wensen en behoeften. In presentietermen wordt niet zozeer gesproken over maatwerk, maar over een goede aansluiting en afstemming bij de huurder. Achter beide begrippen, maatwerk en aansluiten/afstemmen, gaat een soortgelijk principe schuil: stel de individuele huurder centraal en neem zijn of haar belangen tot uitgangspunt van het proces. Voor woningcorporaties betekent het bieden van maatwerk dat beter tegemoet kan worden gekomen aan individuele situaties en dat processen mogelijk soepeler verlopen. Heel belangrijk is dat de klanttevredenheid vaak met sprongen toe-

neemt, omdat mensen zich gezien voelen in hun specifieke behoeften en daadwerkelijk ondersteund worden in het realiseren hiervan.

3. Vasthouden

Mensen die een sociale huurwoning betrekken, blijven daar gemiddeld tien jaar wonen[45], in sommige gevallen zelfs veel langer. Bovendien stromen mensen bij een volgend huis vaak door naar opnieuw een sociale huurwoning. Dit betekent dat woningcorporaties een langdurige betrekking aangaan met hun huurders, zeker met degenen die relatief weinig wooncarrière maken. Medewerkers van woningcorporaties komen bovendien bij mensen achter de voordeur, bijvoorbeeld voor het plegen van onderhoud, de eerste kennismaking met de complexbeheerder of tijdens bepaalde projecten. Met name bij herstructurering ontstaat een intensieve omgang met buurtbewoners. Soms zijn deze medewerkers zelfs de enigen die ooit een blik naar binnen werpen. De langdurige aanwezigheid in krachtwijken en de potentie om mensen te leren kennen en relaties met hen op te bouwen, plaatst woningcorporaties in een unieke positie en is één van de redenen waarom zij een prominente rol spelen in de krachtwijkenaanpak.
Een grote belemmering om daadwerkelijk tot duurzame oplossingen en relatieopbouw te komen, is de veelal projectmatige manier van werken binnen deze wijken. Met name daar waar externe partijen de uitvoering van het project op zich nemen. Een belangrijk nadeel daarvan is dat bij beëindiging van het project veel expertise en waardevolle inzichten verloren gaan en prille contacten niet verder kunnen uitgroeien tot duurzame (vertrouwens)relaties en lange termijn oplossingen. Bovendien is er weinig bekend over het vervolgproces. Zijn mensen daadwerkelijk geholpen en worden de problemen bij doorverwijzing wel goed opgepakt? Kortom: wat je wint aan bereik, inzichten en andere opbrengsten, vervliegt mogelijk snel als er niet verduurzaamd wordt.

In de volgende delen zullen we zien hoe presentie het bereiken van, aansluiten bij en vasthouden van de doelgroep realiseert.

DEEL II – OPBRENGSTEN UIT DE PRESENTIEPILOT

In deel II van het rapport presenteren we de onderzoeksresultaten van de presentiepilot. Daarbij staat de vraag centraal welke opbrengsten de pilot laat zien.
Hoofdstuk vijf geeft een hoofdzakelijk getalsmatig overzicht van opbrengsten van de ingezette presentiebeoefenaar. Het volgende hoofdstuk schetst kwalitatieve opbrengsten voortkomend uit analyse van de logboekfragmenten van de presentiebeoefenaar. De analyse vond plaats door het zorgvuldig lezen en herlezen van deze fragmenten. In aanvulling daarop zijn gesprekken gevoerd met de presentiebeoefenaar waarin om verduidelijking en toelichting is gevraagd. Vervolgens zijn de fragmenten via verschillende uitwerklijnen gecodeerd en zijn de codes geclusterd tot thema's. De analyse is vervolgens toegespitst op het zicht bieden op het eigene van de presentiepilot, op soorten opbrengsten en op thema's die relevant leken voor de leerprocessen binnen Mitros. Eerste inzichten uit de analyse zijn voorgelegd aan de presentiebeoefenaar (member check), professionals van Mitros (idem) en doorontwikkeld via nauwe interactie tussen de eerste en tweede onderzoeker (peer review). Ook zijn de kwalitatieve analyses voortgezet en herhaald op basis van nieuwe tranches van logboekfragmenten, die gedurende de analyses vrijkwamen, om na te gaan of eerdere inzichten overeind bleven en om nuancering daarvan te bewerkstelligen.

5. Presentie in getallen

Wat heeft dit project concreet opgeleverd met betrekking tot het individuele- en het buurtspoor waarvan de doelstellingen zijn geformuleerd in het eerste hoofdstuk? In dit hoofdstuk volgt een korte en puntsgewijze inventarisatie van de opbrengsten.

Duur van het project

De pilot staat aanvankelijk gepland voor een periode van twee jaar, met de mogelijkheid voor een verlenging naar vijf jaar. Wanneer een deel van de WAP-gelden blijkt weg te vallen, eindigt vanaf april 2012 het onderzoeks- en ontwikkelspoor. Wel lukt het om de aanstelling van de presentiebeoefenaar met nog tenminste een jaar te verlengen. De consequentie van de verkorte loopduur van het onderzoeksspoor, is dat de resultaten die gepresenteerd worden een tussenstand vormen en niet verder reiken dan maart 2012. Een punt dat bijvoorbeeld niet meer onderzocht kon worden, is de rol van de presentiebeoefenaar in de intensieve periode die voorafgaat aan de sloop, wanneer de laatste - en doorgaans meest problematische - bewoners hun huizen verlaten. Ook het onderzoeksmatig volgen van de leergroep in presentie – die een doorstart krijgt - kan niet meer plaatsvinden.

1. Het individuele spoor

Op het Individueel spoor staat de doelstelling centraal om de 194 huishoudens die bij de herstructurering betrokken zijn te bereiken, hun vertrouwen te winnen, en hen zo goed mogelijk door deze periode heen te (bege)leiden.

Het bereik van de presentiebeoefenaar in de periode januari tot juni 2011 staat uitgewerkt in onderstaande box. Dit bereik neemt logischerwijs af naarmate het moment van sloop en renovatie dichterbij komt omdat steeds meer mensen de buurt verlaten. Tegelijk intensiveren de werkzaamheden zich, omdat de buurtbewoners die achterblijven ook degenen zijn die de meeste moeite hebben een huis te vinden. Bijvoorbeeld omdat zij geen of op een onjuiste manier initiatief nemen tot een zoektocht. Aan het eind van het tweede loopjaar (april 2012) gaat het om zo'n zeventig van de bijna tweehonderd huishoudens die nog geen optie hebben op een nieuwe woning. Het gaat spannend worden of deze bewoners – al dan niet met hulp van Mitrosmedewerkers - erin slagen op tijd een woning te vinden, voordat in januari 2013 de urgentie afloopt en in principe iedereen verhuisd moet zijn.

Getallen afkomstig uit de WAP-rapportage zomer 2011:

Aantal bereikte bewoners in de periode januari - juni 2011:

1. 95 Huishoudens werden in deze eerste zes maanden door de presentiebeoefenaar bereikt onder wie 8 studenten en 3 tijdelijke bewoners, op straat en bij hen thuis. Het gaat om mensen met een Turkse, Marokkaanse, Koerdische, Irakese, Afrikaanse en Nederlandse achtergrond. Een huishouden bestaat doorgaans uit meerdere gezinsleden, dus het aantal mensen dat de presentie-

beoefenaar in deze periode sprak, ligt nog een stuk hoger dan 95.
Bij deze groep zijn naast woongerelateerde onderwerpen en het bieden van praktische hulp ook de volgende belangrijke gespreksthema's aan de orde geweest:
- ziekte en gezondheid
- familierelaties en rouw, zorgen om (klein)kinderen, eigen levensgeschiedenis
- dagbesteding, financiële problemen, werk of het ontbreken daarvan
- (negatieve) ervaringen met hulpverlening
- toekomst, geloof en levensbeschouwing
- de politiek in Nederland en de impact daarvan op de het eigen welbevinden (vooral met buurtbewoners van Turkse en Marokkaanse afkomst)

2. De presentiebeoefenaar is in deze periode betrokken gebleven bij 7 gezinnen na hun verhuizing.
Belangrijke thema's die in deze groep aan de orde zijn geweest:
- Vertrouwd raken in de nieuwe omgeving
- Het opbouwen van een nieuw thuis
- Hulp blijven bieden bij de bestaande problemen die niet weg zijn omdat iemand verhuisd is.

3. De presentiebeoefenaar legde de eerste zes maanden contact met 30 kinderen en 4 jongeren, op straat, bij hen thuis en in gezinsverband.
Belangrijke thema's die in het werken met kinderen en jongeren aan de orde zijn geweest:
- studie, stage, school en toekomstperspectieven
- verschillende emoties en hoe daarmee om te gaan
- vriendschap, familie, wie ben ik en waar hoor ik bij, problemen binnen het gezin
- verhuizen
- gezondheid

4. Bij de velen die doorverwezen zouden moeten worden, bleek het mogelijk daarvan 18 gezinnen door te verwijzen naar andere instellingen. De presentiebeoefenaar blijft door middel van casemanagement of op andere manieren bij die gezinnen betrokken die (nog) niet doorverwezen kunnen worden.

5. De presentiebeoefenaar is het eerste half jaar naar 12 gezinnen doorverwezen door andere buurtbewoners of door Mitros en heeft hen benaderd. Deze gezinnen zijn daardoor niet tussen wal en schip geraakt. (Bron: WAP-rapportage, opgesteld door Heleen Heidinga, 15-8-2011)

Alvorens de urgenties werden verstrekt, gaven 52 huishoudens aan extra hulp nodig te hebben bij het vinden van het huis en het regelen van de verhuizing. Hun namen zijn destijds op een lijst geplaatst. Omdat de presentiebeoefenaar vanaf april 2011 ook een aantal taken erbij krijgt die doorgaans door een casemanager worden uitgevoerd, zal zij deze groep op basis van de lijst opzoeken en hun hulpvraag behandelen. Soms blijkt het zo te zijn dat destijds juist de meer doortastende mensen hun naam op de lijst hebben laten plaatsen, in de hoop zo eerder een woning te vinden. Bewoners die inmiddels verhuisd zijn of geen hulp (meer) nodig blijken te hebben, gaan van de lijst af. Tegelijk is de presentieboefenaar vanuit haar contacten in de buurt tientallen nieuwe, tot dan toe verborgen huishouden op het spoor gekomen die hulp nodig blijken te hebben. Op basis daarvan kan de lijst worden uitbreid van 52 naar 81 huishouden.

2. Buurtspoor

Werkzaamheden binnen het buurtspoor gaan over de samenwerking ten bate van huurders en het leggen van verbindingen met en tussen publieke, particuliere en maatschappelijke instellingen/groepen. Het doel is bij te dragen aan een goed leef- en woonklimaat in de buurt en aan goed geïntegreerde en afgestemde hulp en steun in de directe woon- en leefomgeving.

Wat is op dit spoor concreet bereikt? De pilotwijk is een sloopwijk, wat betekent dat steeds meer mensen vertrekken. Bestaande verbanden gaan daarbij verloren, sleutelfiguren verdwijnen – vaak bovendien als eerste, omdat zij doorgaans beter in staat zijn hun verhuizing te regelen – en na het verstrekken van de urgenties vertrekken steeds meer buurtbewoners naar hun nieuwe huizen. Deze context geeft buurtinitiatieven een ander, want tijdelijk karakter dat niet gericht is op het creëren van nieuwe verbanden of op participatie, maar zich ten doel stelt de resterende periode voor de ‘achterblijvers’ zo prettig en leefbaar mogelijk te maken en mensen te ondersteunen bij de aanstaande verhuizing.

De pilot geeft onder meer inzicht in wie sleutelfiguren zijn, bij welke buurtgroepjes kan worden aangesloten en wat er op buurtniveau speelt. In de praktijk kan de presentiebeoefenaar haar collega’s en andere samenwerkingspartners op basis van deze inzichten vaak heel concrete aanwijzingen geven hoe zij met buurtbewoners in contact kunnen komen en welke ondersteuning zij nodig hebben. Er is in die zin steeds nauw samengewerkt en van elkaar geleerd. In de buurtaanpak van de pilotwijk bijvoorbeeld, waar verschillende werkers uit de buurt aanschuiven[46]. De presentiebeoefenaar heeft daar haar eigen inbreng en kan - vaak onbekende - signalen uit de buurt neerleggen waar vervolgens actie op wordt ondernomen. Ook kan zij een terugkoppeling geven over hoe bepaalde activiteiten op het gebied van voorlichting, activering en veiligheid wel of niet bij buurtbewoners zijn aangekomen en wat daarvan de mogelijke oorzaak is.

Voorbeelden van buurtinitiatieven uit de WAP-rapportage

1. Een belangrijk opbrengst is het kunstproject. Bij dit project werd met participatie van buurtbewoners en een kunstenaar uit de pilotwijk een kunstwerk gerealiseerd op de plek waar na een eerdere brand een gat was ontstaan. Uit het WAP-rapport: *'In 2011 is het kunstproject afgerond met een kunstenaar uit de buurt, die de kunst voor de afgebrande appartementen heeft gemaakt. De presentiebeoefenaar heeft daarbij een initiërende, begeleidende, bemiddelende en participerende rol vervuld. Dit project is organisch gegroeid en uiteindelijk zijn er 40 buurtbewoners van verschillende leeftijden en culturen bij betrokken geweest. Naast een vrolijke dichttimmering van de appartementen, is vooral het verbinden van steeds andere buurtbewoners én de kracht die daar van uitgaat, van betekenis. De kunstenaar is inmiddels verhuisd naar een nieuwe woning en is een eigen bedrijf gestart (sociale stijging)'.*

2. Het vrijwilligers-verhuisproject. Buurtbewoners (met name kerkelijke) helpen in dit project andere kwetsbare buurtbewoners met praktische of administratieve zaken rondom de verhuizing. De presentiebeoefenaar heeft contacten met de coördinator en zorgt voor afstemming tussen de buurtbewoners en de vrijwilligers. De vrijwilligers zijn bij drie gezinnen ingezet. Zo'n vijf gezinnen met weinig financiële middelen komen eveneens in aanmerking voor deze hulp, wanneer zij eenmaal een huis gevonden hebben. De coördinator heeft afspraken gemaakt met de plaatselijke bouwmarkt om korting te regelen en er zijn lijntjes gelegd met bedrijven die busjes verhuren. Daar kan nu goedkoop of gratis gebruik van worden gemaakt.

3. Er is een samenwerkingsverband ontstaan met een plaatselijke kringloopwinkel wat betreft het lenen van hun busje en het ophalen van spullen van buurtbewoners die gaan verhuizen. (Bron: WAP-rapportage, opgesteld door Heleen Heidinga, 1-3-2012)

6. Presentie in verhalen

Inzicht in de buurt en haar bewoners

In deze paragraaf bieden we, via de logboekverhalen van presentiebeoefenaar Heleen Heidinga, inzicht in de buurt en in de levens van de buurtbewoners. Vanwege het vertrouwelijke karakter van haar logboekverslagen, zijn namen gefingeerd en details soms gewijzigd om herkenning te voorkomen.

Buurtimpressie

Wie rondom de pilotwijk loopt, ziet goed verzorgde jaren dertig woningen, de natuur langs de rivier met even verderop haar peperdure huizen en de reeds opgeknapte flats aan de overzijde van de straat. De pilotwijk zelf contrasteert scherp met deze indrukken. De wijk, die hoofdzakelijk bestaat uit flatgebouwen, oogt verpauperd. Op vrijwel alle balkons hangen het hele jaar door rijen wasgoed, ook als het regent. Er is weinig zicht op wat zich binnen de huizen afspeelt. De presentiebeoefenaar beschrijft in haar logboek hoe zij in haar eerste weken de buurt waarneemt en zich inleeft in hoe het is om daar te wonen:

> *En die eeuwige vitrages. Overal vitrages, lamellen, luxaflex of gewoon lakens, ik kan nergens naar binnen kijken. Het ziet er heel dicht en niet uitnodigend uit. Alsof alles zich afspeelt in die kleine huisjes en flats. Je kunt als je binnen zit niet eens naar buiten kijken. Wat wordt je wereld dan klein. (29-04-2010)*

De wijk kent veel groen en er is zichtbaar geïnvesteerd in speelplekken. Desondanks is er weinig leven op straat. Zelfs met mooi weer maakt de wijk een verlaten indruk. Alleen als de scholen uitgaan of bij georganiseerde activiteiten komt de buurt tijdelijk tot leven.

> *Ik zie weer een moeder met een jong kindje op een driewieler met zo'n stok eraan op weg ergens naar toe. Ik zie wat mensen op de fiets en een enkele auto. Ik hoor geluiden uit de huizen, omdat de balkondeuren openstaan. Maar ik zie niemand, omdat er van die zeilen door de spijlen van de balkons gespannen zijn. Ik hoor wel leven, maar ik zie het amper op straat. Het verbaast me weer dat mensen zo weinig op straat zijn met kinderen en dit weer. Wat moet je toch in je petieterige huisje? (17-05-2010)*

Beide fragmenten zijn afkomstig uit de eerste maand dat de presentiebeoefenaar in de pilotwijk rondliep, toen zij nog een relatieve buitenstaander was. Vanuit een buitenperspectief komt dewijk over als gesloten, deprimerend, vies en massief. Voor de presentiebeoefenaar en andere wijkprofessionals maakt deze geslotenheid het erg lastig om contact te leggen met buurtbewoners. Dit vraagt om vasthoudendheid en geduld. Naarmate de presentiebeoefenaar langer in de pilotwijk rondloopt, vertrouwd raakt met de buurt en de mensen nieuwsgierig worden naar haar aanwezigheid, vinden eerste ontmoetingen plaats.

Buurtcultuur

In de pilotwijk wonen veel allochtone gezinnen van Turkse en vooral Marokkaanse afkomst. Daarnaast wonen er ook mensen met een Koerdische, Irakese, Afrikaanse en Nederlandse achtergrond. De pilotwijk vormt daarmee een multiculturele wijk. Van een hechte gemeenschap is geen sprake. De presentiebeoefenaar signaleert dat er weinig onderling contact is tussen de verschillende culturen. Sleutelfiguren uit de buurt vertellen haar dat er sprake is van kliekjesvorming.

Studentenhuisvesting plaatst sinds enige tijd studenten in vrijgekomen woningen die op de lijst staan om gesloopt te worden. De kloof tussen de eigenlijke buurtbewoners en deze tijdelijke huurders is groot. Buurtgenoten vertellen de presentiebeoefenaar dat zij de komst van de studenten op zich niet vervelend vinden, hoewel het verschil in dag- en nachtritme tussen studenten en overige huurders groot is en soms aanleiding geeft tot spanningen. Buurtbewoners geven vooral aan dat ze steeds minder mensen in de buurt kennen, ook omdat er steeds meer bekenden wegtrekken. Mede daardoor lijkt de binding met hun omgeving af te nemen: de buurt anonimiseert.

De bewoners – die soms al tientallen jaren op deze plek wonen - vertellen dat ze de wijk in de loop van de tijd hebben zien veranderen. Sommigen bewoners vertellen dat hun gevoel van veiligheid achteruit is gegaan. Het feit dat mensen hun buurtgenoten niet goed (meer) kennen, zal wellicht aan deze gevoelens van onveiligheid bijdragen.

> *Mevrouw Poldermans is aan het verhuizen. De buurvrouw van de hoek staat met haar te praten. Ik stel me voor. Ze hebben 39 jaar naast elkaar gewoond en halen herinneringen op aan het begin: hoe ze hier met vier kleine kinderen kwam wonen. Destijds lagen twee van haar kinderen in het ziekenhuis met de Spaanse griep en was ook haar man ziek. Toen al was er veel wederzijdse hulp en nu weer. Ze gaan ze elkaar straks missen. (23-3-2011)*

Vaak blijkt het onderlinge contact zich te beperken tot de directe buren. Sommige mensen wonen al vele jaren naast elkaar en delen een lange geschiedenis. Als de presentiebeoefenaar een afspraak aan huis regelt met een Mitros medewerker, gebeurt het regelmatig dat de bewoner een buur tipt om ook aanwezig te zijn. Op die manier brengen buurtbewoners de presentiebeoefenaar op het spoor van mensen die hulp behoeven en anders wellicht onopgemerkt waren gebleven of niet snel hulp van buiten geaccepteerd hadden.

> *Inmiddels heeft Faranak haar eigen buurvrouw er ook bij gevraagd; eerst heeft ze Hilal geroepen over het balkon, toen via het gooien van een plastic piepbeestje en toen er nog geen reactie kwam, heeft ze met een grote stok over de spijlen van het balkonhek geramd. Toen kwam er een reactie. Het blijkt dat ze al had verteld aan Hilal dat wij kwamen. Hilal had ook vragen en komt erbij zitten. Ze is van Marokkaanse origine en spreekt beter Nederlands dan Faranak. Maar aangezien Faranak uit Iran komt, kan Hilal haar niet helpen in haar moedertaal. Wel her-*

haalt ze soms dingen of trekt ze conclusies voor Faranak die bij haar binnen lijken te komen. (25-8-2011)

Hoewel de buurt anonimiseert, komt de presentiebeoefenaar ook regelmatig buren tegen die voor elkaar zorgen, elkaar helpen bij praktische zaken of bijspringen met tolken en vertalen. De herstructurering betekent dat buurtbewoners mogelijk hun (enige) steunpilaren verliezen.

Er komt een buurvrouw langs om Gelukkig Nieuwjaar te wensen. Als ze weer in de kamer is, zeg ik: 'Is dat de vrouw van het hoekje?' 'Nee, die is net weer uit het ziekenhuis', zegt ze, 'die heeft een nieuwe heup gekregen'. Ze vertelt dat ze al 3 weken iedere dag voor die man kookt en zijn steunkousen aandoet en dat ze dat in ieder geval nog een maand doet en nu dus voor de man en de vrouw kookt. 'Wauw', zeg ik, 'wat goed zeg'. 'Ach ja', zegt ze, 'hij zag het helemaal niet zitten met de thuiszorg, ze komen altijd op een andere tijd, dus toen heb ik gezegd, "buurman ik doe het wel"'. (3-1-2011)

Opvallend in bovenstaand citaat is dat hulp van buiten (in dit geval de thuiszorg) wordt afgewezen en dat deze mensen de zorgverlening liever onderling oplossen.
Naast dit soort positieve ervaringen maakt de presentiebeoefenaar ook burenruzies en overlastsituaties mee of zijn er buren die elkaar niet of nauwelijks blijken te kennen en langs elkaar heen leven.

Ze vertelt haar verhaal. Sinds 6,5 jaar woont ze in dit huis. De eerste 2 jaar had ze andere onderburen. Een bejaard echtpaar. Heel lieve mensjes. Toen kwam 'zij' en sindsdien hebben ze ruzie. De onderburen vinden dat ze teveel lawaai maakt; laatst kwam ze zelfs langs om te zeggen dat Kenny – haar zoontje van 1 - teveel in zijn box aan het stampen was. 'Ze is gek, dat mens, ze is gewoon gek. Ik trek het niet meer en ik kan niet meer normaal tegen haar doen. Zo ben ik helemaal niet, maar ik word helemaal gek. Haar man werkt zich het schompes, daar heb ik veel respect voor, maar zij is altijd thuis. Hij weet half niet wat zij allemaal doet'., vertelt ze.
Er is veel politie aan de deur geweest, maar die constateren nooit overlast. 'Ja en natuurlijk draai ik wel eens m'n André Hazes en heb ik de computer wel eens wat hard aan bij een spelletje – want dat geluid hoort erbij - , maar na 19.00 uur ben ik stil, want dan ligt m'n zoontje te slapen. Ik durf helemaal niks meer. Ik zit op de bank en ben bang dat ik er uit word gegooid. Nog tien weken en dan krijgen we urgentie, maar straks sta ik op straat. Laat me met rust!' Of ze er echt uitgezet kan worden, weet ze niet, maar alleen de dreiging kost haar al zoveel stress dat ze nog maar 42 kilo weegt. Ze blijkt twee broeken aan te hebben, om nog een

beetje body aan haar benen te geven. Ze heeft haaruitval. Helemaal overspannen, zie ik. (7-10-2010)

De pilotwijk vormt al met al een wijk die in snel tempo leegloopt en die voor buurtbewoners haar vertrouwde karakter verliest. Bestaande verbanden gaan verloren en aantal mensen raakt met het vertrek van buren belangrijke steunbronnen kwijt. Een mogelijk gevolg is dat huurders minder of geen mensen in hun directe omgeving hebben op wie zij terug kunnen vallen of die hen kunnen helpen bij de verhuizing.

Buurtnetwerken en buurtspelers

Netwerken zijn door de presentiebeoefenaar als zodanig niet gesignaleerd in de pilotwijk. Wel zijn er groepjes buurtbewoners die regelmatig bij elkaar komen, bijvoorbeeld op basis van hun geloof. Informatie over dergelijke bijeenkomsten komt vaak spontaan tot de presentiebeoefenaar, bijvoorbeeld als mensen vertellen wat hen dagelijks bezighoudt:

Ik vraag wat ze doet op een dag. Wassen, strijken, koken, bidden. Elke dinsdag heeft ze koranles met 8 à 10 vrouwen uit de wijk. Een keer per maand bij haar thuis, de andere drie keer bij iemand anders. De Koran is belangrijk voor haar, ze leert Arabisch. (26-05-2010)

De buurt heeft een enkele huurders die zich actief inzetten. Zij kennen de buurt van binnenuit en weten daarmee als geen ander wat er leeft onder de mensen. Ze spannen zich in om de buurt te verbeteren, grijpen in bij ruzies of proberen de kinderen 'normen en waarden' bij te brengen. Zo iemand is Pieter.

Als ik door de wijk loop, zie ik allemaal opblaaszwembadjes staan op de stoep voor de flat van een Nederlands gezin in de buurt. De man - in oranje T-shirt vanwege het aankomend WK - is bezig er allemaal water in te laten lopen. Ik stap op hem af voor een praatje: 'Wauw, wat een boel zwembaden!'. 'Ja, je moet toch wat doen voor de kinderen in de buurt hè', zegt hij, 'Iemand moet toch wat doen.' De man, die Pieter blijkt te heten, vertelt enthousiast verder: 'je moet ze bezighouden hè, anders doen ze niks, halen ze rottigheid uit. Kinderen van tegenwoordig hebben geen fantasie meer, ze zitten alleen maar achter die computer. Ik speelde vroeger oorlogje buiten, maar als ik ze dat nu vertel dan zeggen ze "oorlogje spelen, dat doen grote mensen toch?"'
Pieter legt uit dat in zijn zwemparadijs eigen regels gelden: 'Iedereen mag hier spelen en iedereen mag meedoen. Ja, er is veel kliekjesvorming hoor, maar hier mag iedereen komen en dat weten ze. Buiten die linten heb je de kliekjes weer, staan ze er twee meter vandaan weer in groepjes, maar hier kunnen ze samenspelen.' Ik vraag of Pieter deze kliekjesvorming ook zelf ondervindt. 'Ja', zegt hij, 'niet alleen Turkse en Marokkaanse, maar ook het ene gemengde kliekje tegen

het andere. Van "jij hoort er niet bij". Nou dat mag bij mij niet. Ik voetbal ook met ze - vorig jaar heb ik een voetbaltoernooi georganiseerd met de speeltuinwerkers - maar dan moet iedereen ook bij iedereen in het team.' Pieter is trots op zijn werk, en terecht. Ik merk dat hij veel inzicht heeft in de buurt en op goede voet staat met zijn buurtgenoten. (29-6-2010)

Met eenvoudige middelen en de nodige creativiteit slaagt Pieter erin mensen uit hun huis te krijgen en doorgaans gescheiden groepjes bij elkaar te brengen. Pieter weet als geen ander hoe je de mensen in de buurt kan bereiken en is daarmee een interessante gesprekspartner voor buurtprofessionals. Hij vertelt bijvoorbeeld: *'Je moet het toch van vertrouwen hebben, als één iemand je vertrouwt, dan gaat het wel van mond tot mond.'* Helaas zijn het ook juist sterke bewoners als Pieter die de wijk al vroeg verlaten omdat zij weinig moeite hebben met het regelen van de verhuizing. Voor professionals betekent het vertrek van sleutelfiguren en het ontbreken van buurtnetwerken dat het lastiger is om toegang te krijgen tot buurtbewoners en te ontdekken wat er speelt.

Buurtincidenten en hun impact

Gedurende de pilot is er twee keer een brand in de wijk. Eind mei breekt een brand uit in een flat door vlam in de pan. Twee appartementen branden uit en vier huurders worden met ademhalingsproblemen naar het ziekenhuis gebracht. Uiteindelijk worden 6 omringende appartementen onbewoonbaar verklaard. De impact van de brand is groot en veroorzaakt de nodige onrust in de buurt.

Op straat staan mensen met elkaar te praten voor de dichtgespijkerde verbrande huizen. Ze lijken afscheid te nemen. Ik blijf staan, wil graag luisteren. Het ene gezin gaat weer naar binnen en een vrouw blijft staan terwijl haar man dozen in de auto stouwt. 'Wonen jullie in een van die huizen?', vraag ik en wijs naar de dichtgespijkerde huizen. 'Nee ernaast', zegt ze. 'En jullie moeten desondanks weg?', vraag ik. 'Nee, we moeten niet, maar we gaan wel.' 'Oh', zeg ik, 'waarom?' 'M´n kinderen zijn bang', legt ze uit,'ze slapen niet meer'. 'Vanwege de brand?' 'Ja inderdaad. We waren op een kinderfeestje en toen kwamen we terug en toen troffen we dit'. Ik vraag haar hoe oud de kinderen zijn. Eentje blijkt 5, de ander 10. 'En waar wonen jullie nu?' 'Bij m'n oma van 84', zegt ze. 'Och jeetje', zeg ik en ze kijkt me veelbetekenend aan, met een blik van 'Ja we moeten daar zo snel mogelijk weg'. De man komt ook af en toe voorbij en de mensen die de huizen aan het opknappen zijn zitten in de achterklep van het busje te lunchen op straat. (03-06-2010)

Gebeurtenissen als een brand blijken in een kwetsbare buurt extra hard aan te komen, omdat mensen toch al kampen met gevoelens van onveiligheid en onvrede. Incidenten versterken deze gevoelens. De presentiebeoefenaar merkt op dat mensen een beperkt sociaal net-

werk en weinig uitwijkmogelijkheden of opvang hebben. Ook komt naar voren dat de betrokken buurtbewoners zich onvoldoende ingedekt hebben tegen rampspoed. Achteraf blijkt dat geen (!) van de slachtoffers van de brand een inboedelverzekering had afgesloten. Voor buitenstaanders onbegrijpelijk, maar het zou goed kunnen dat ze zich niet bewust zijn dat een dergelijke verzekering bestaat of dat zij hierop (moeten) bezuinigen. Het is precies in dit soort opzichten dat de logica van de buurtbewoners soms botst met wat veel mensen als vanzelfsprekend ervaren.

De buurtbewoners en hun problemen

De problemen die de presentiebeoefenaar in de pilotwijk tegenkomt zijn soms erg gecompliceerd en al jarenlang aanwezig. Zo ontmoet de presentiebeoefenaar een alleenstaande moeder en haar eenjarig zoontje. De moeder heeft juist gehoord dat zij kanker heeft, de zoveelste klap in een lange reeks ellendige gebeurtenissen. Zij vertelt de presentiebeoefenaar haar verhaal:

> *Met de vader van haar zoon heeft zij een mishandelingsverleden. Als tiener ging zij het huis uit vanwege een aan alcohol verslaafde moeder. Toen is ze bij haar vriend gaan wonen, maar ook hij bleek drankverslaafd. Ze heeft het lang bij hem volgehouden, maar is op een gegeven moment weggegaan en is toen een tijd dakloos geweest. Uiteindelijk heeft ze dit huisje gekregen. Ze keerde korte tijd terug naar haar ex en is toen zwanger geraakt, maar heeft uiteindelijk voor haar kind gekozen en ging definitief bij hem weg. Hij stalkt haar nu en wil voogdij. Ze zit nu in de ziektewet omdat ze het allemaal niet meer trekt. Een jaar geleden heeft ze een ernstig ongeluk gehad. Ze heeft lang gerevalideerd en zat een tijd in een rolstoel. Kun je nog meer ellende in een keer op je bordje krijgen? (07-10-2010)*

De presentiebeoefenaar komt een diversiteit aan problematiek tegen in de pilotwijk. Zo ontmoet zij mensen die in meer of mindere mate worstelen met gezondheidsproblemen, variërend van aandoeningen als suikerziekte, longaandoeningen of reuma tot vage klachten. Niet altijd is duidelijk of deze klachten psychisch of lichamelijk van aard zijn. De gezondheidsproblemen gaan soms gepaard met psychische problematiek, zoals depressies. Ook ontmoet de presentiebeoefenaar (jonge) mensen met ernstige psychische aandoeningen zoals een persoonlijkheidsstoornis of borderline. De presentiebeoefenaar praat met verschillende buurtbewoners over verlieservaringen: verlies van hun gezondheid, van het land van herkomst, van een baan of van een familielid. Met name het verlies van een steunpilaar kan een breekpunt vormen. Een Marokkaanse vrouw praat over het verlies van haar broer:

> *Ze vertelt (eigenlijk stort ze een enorme berg levensverhaal over mij uit) dat er bij haar broer een hersentumor is geconstateerd. Dat hij allerlei onderzoeken en operaties heeft gehad, maar dat het niet heeft geholpen. Hij was nog jong, 38*

jaar. Ze is er stuk van. Hij woonde met zijn vrouw en kinderen in Marokko. Ze heeft hem nog wel bezocht toen hij ziek was, maar ze is niet naar de begrafenis geweest. Dat kon ze niet, ze was bang dat ze dan helemaal zou doordraaien. Daarom gaat het nu ook zo slecht met haar, het verdriet om haar broer heeft haar gebroken. (20-05-2010)

Naast verlieservaringen, ontmoet de presentiebeoefenaar mensen die geweld hebben ervaren, uiteenlopend van huiselijk geweld tot oorlogstrauma's.

Pastor Annette belt. Ze heeft contact gehad met Marjolein die helemaal in paniek is. Hans is bij haar weg, er is geen geld, het is niet gelukt het bedrag bij elkaar te krijgen voor de deurwaarder en nu weet ze het niet meer. De volgende dag ben ik er. Ze ziet er erg slecht uit. Haar jongste ligt met koorts in een vies bedje in de woonkamer, terwijl zij de ene na de andere sigaret aansteekt.
Ze loopt moeilijk, zie ik. 'Wat is er gebeurd?', vraag ik. 'Hans ging door het lint, ik heb de wouten gebeld', zegt ze. Stukje bij beetje komt het verhaal eruit. Ze was jarig en haar oudste zoon was er ook. Die zat op hun bed 's avonds en dat mocht niet van Hans. Maar Mariska mag dat wel, dus Marjolein kwam voor haar zoon op. Ik kan me een beetje voorstellen hoe dat moet zijn gegaan. Hans had een slok op en toen duwde hij haar. 'En toen ben je gevallen?', vraag ik. 'Ja', zegt ze, 'ik moest m'n zoon toch beschermen, ik kom voor m'n zoon op'. 'Tuurlijk', zeg ik. 'Heel goed van je. Maar je bent dus hard gevallen, want waarom loop je anders zo moeilijk'. We staan aan het aanrecht, ze kijkt me niet aan, zet koffie. Ik sta naast haar, zie dat ze op een soort automatische piloot gaat, haar ogen worden vochtig, maar ze huilt niet. Ze verhardt, lijkt het. 'Ja, nou ja, we waren bij de trap', zegt ze zachtjes. Langzaam dringt het tot me door wat ze zegt. 'Heeft hij je van de trap geduwd?', vraag ik. 'Ja', zegt ze. Ik ben geschokt. (1-3-2012)

De presentiebeoefenaar ziet naast geweld ook armoede en werkloosheid in de buurt, zoals bij mensen die in de bijstand of ziektewet zitten. Met name de gezinnen moeten rondkomen van bijna niks. Voor corporatieprofessionals is een besef van deze armoede en haar impact van groot belang. Mede daarom hebben mensen bepaalde verzekeringen niet afgesloten, stellen ze jarenlang een verhuizing uit om zo de verhuisvergoeding niet mis te lopen, moeten ze een woning afwijzen wanneer zij geen voorschot kunnen betalen of dreigen ze uit huis gezet te worden vanwege een huurachterstand.
Verschillende buurtbewoners hebben zorgen om hun kinderen. De presentiebeoefenaar signaleert taalachterstanden, criminaliteit, werkloosheid en ouders die de grip op hun kinderen kwijt zijn.

Langzaam kom ik erachter dat mevrouw Vonk geen contact meer heeft met haar jongste dochter Petra. Haar dochter heeft borderline-achtige stoornissen. Me-

vrouw Vonk heeft een moeilijke jeugd met haar beleefd, veel hulp gezocht en ook gekregen, maar 't bleef lastig. Op haar 15e wilde ze niet meer thuis wonen en is ze op eigen verzoek naar een opvanghuis gegaan. Na enkele weken stond ze alweer huilend op de stoep en zei dat ze weer naar huis wilde. Toen heeft haar moeder haar weer teruggestuurd. (21-10-2010)

De impact van al bovengenoemde privéproblematiek is groot en beïnvloedt mogelijk ook de zoektocht naar een nieuwe woning. Sommige mensen worden bijvoorbeeld zo in beslag genomen door hun problemen, dat zij niet de energie hebben om actief op zoek te gaan naar een huis. Juist mensen die tot over hun oren in de problemen zitten, kunnen de stress van een verhuizing er niet goed bij hebben. Zij moeten vaak de grootste moeite doen om überhaupt overeind te blijven. Voor deze mensen vormt de herstructurering een potentieel ontwrichtend gebeuren.

De huidige woningen

Vanwege de huisbezoeken die zij brengt, ziet en hoort de presentiebeoefenaar hoe mensen hun woning ervaren. De woningen zijn soms slecht onderhouden en staan niet voor niks op de lijst voor sloop of renovatie. De huizen in de pilotwijk blijken de nodige klachten te geven. Buurtbewoners zeggen gezondheidsproblemen te ervaren omdat de woningen stoffig en vochtig zijn en zij last hebben van schimmel. Ook hoort de presentiebeoefenaar van verschillende mensen dat zij of hun kinderen 's winters in de woonkamer slapen omdat het erg koud is in de slaapkamers van de appartementen.

Ze vertelt dat ze niet gehecht is aan haar woning, 'wat zijn nu materiële dingen?' Ze houdt van haar kinderen en kleinkinderen en van Jehova en die blijven wel in haar leven. Bovendien is haar huis ook ijskoud en vochtig. Haar bed staat in de woonkamer.'Zijn deze huizen ook zo koud en vochtig?', vraag ik haar verbaasd, maar dit huis wordt niet gerenoveerd'. 'Nee', zegt ze, 'maar het is echt verschrikkelijk. Ik moest vorig jaar 1200 bijbetalen aan stookkosten en dan nog. Vind jij het hier koud?' 'Net aan', zeg ik, 'niet koud maar ook niet echt behaaglijk'. 'Precies', zegt ze, 'ik heb gewoon veel kleren aan en ik slaap in de woonkamer. In de zomer tillen mijn kinderen het bed weer naar beneden. Zo moet het toch eigenlijk niet? Ik betaal netjes m'n huur en ik kan niet eens in mijn eigen slaapkamer slapen. Ik heb het al vaak gemeld, maar ze doen er niks aan. Ik heb het maar laten gaan'. (9-3-2011)

Door mensen thuis op te zoeken, ervaart de presentiebeoefenaar van binnenuit hoe het is om in deze huizen te wonen.

Het is ijskoud in haar huis, voel ik. Alleen de woonkamer is enigszins behaaglijk, de rest is verschrikkelijk. Goed om dat aan den lijve te ondervinden. Er zijn geen

radiatoren in de huizen met een moederhaard, alleen een gaskachel in de kamer. Verschrik-ke-lijk. 'Als je hier dood gaat, ken je nog wel 3 weke legge', zegt ze lachend, 'het is steenkoud'. 'Ja', zeg ik, 'en in de zomer kunnen ze er wel een crematorium van maken, want dan is het hier net een oven.' We liggen samen in een deuk. (02-12-2010)

Ondanks de relativerende humor is de situatie voor deze mevrouw en vele van haar buurtgenoten moeilijk en draagt de slechte woonsituatie bij aan de financiële- en gezondheidsproblemen waar mensen mee worstelen. Het niet of onvoldoende oppakken van deze woonklachten versterkt bovendien gevoelens van miskenning. Bij mensen die zich toch al in een gemarginaliseerde positie bevinden komt dit extra hard aan. Bovendien is het funest voor de relatie met de woningcorporatie. Het roept ook verdergaande verwaarlozing op. Juist omdat de huizen gesloopt of gerenoveerd worden, investeren mensen niet meer in hun huizen. Als dan blijkt dat de sloop wordt uitgesteld, is dit extra vervelend.

Ze woont er nu al 5 jaar. Had het appartement in eerste instantie voor 3 jaar gehuurd en daarna zou het afgebroken worden. Ze wilde wel een nieuwe badkamer, maar voor 3 jaar was dat niet de moeite. Inmiddels woont ze er alweer vijf jaar. 'Als ik dat had geweten, dan had ik het wel gedaan', zegt ze. En nu weet ze nog steeds niet wat er gebeuren gaat en óf er ooit iets gebeuren gaat. (17-01-2011)

Desondanks signaleert de presentiebeoefenaar hoe mensen er het beste van maken. Wat de woningen aan de buitenkant verborgen houden, wordt zichtbaar zodra je de deur binnenkomt: de cultuur en levensstijl van de mensen die er wonen, hun waarden, omgangsvormen en vaak ook hun gastvrijheid. De presentiebeoefenaar wordt door de bewoners vrijwel zonder uitzondering vriendelijk ontvangen, krijgt drinken, hapjes en soms een complete maaltijd aangeboden.

De reactie van buurtbewoners op de herstructurering

In de beginperiode treft de presentiebeoefenaar mensen die over het algemeen goed op de hoogte blijken van het feit dat er in de buurt gesloopt en gerenoveerd gaat worden. Tegelijk is er veel onzekerheid: staat ook mijn huis op de lijst om gesloopt dan wel gerenoveerd te worden en zo ja: wanneer? Heb ik straks recht op urgentie en hoe regel ik dat? Grofweg tonen de verslagen van de presentiebeoefenaar drie typen reacties op de herstructurering. In de eerste plaats is er een groep die de sloop en verhuizing aangrijpt als een kans, en zelfstandig in staat is deze te realiseren of over voldoende support beschikt uit de omgeving. Sterke bewoners als Pieter zijn hiervan een voorbeeld. Hij is rustig op zoek naar een woning en heeft de plannen voor de inrichting van zijn nieuwe huis al klaar liggen. Als één van de eersten vertrekt hij uit de buurt, daarbij geholpen door een groep vrienden en kennissen.
In de tweede plaats signaleert de presentiebeoefenaar buurtbewoners die hun kansen zien en actie ondernemen, maar om wat voor reden dan ook vast komen te zitten in het proces

van een woning zoeken en verhuizen. Bijvoorbeeld omdat zij net buiten een gunstige (urgentie)regeling vallen, niet over een helpend netwerk beschikken of een handicap hebben. Het risico dreigt dat zij hierdoor onderuit gaan. Zo ontmoet de presentiebeoefenaar een vrouw bij wie de verhuizing zoveel extra energie kost dat zij in de ziektewet belandt:

> *Ze is analfabeet en moet dus alles onthouden. Nu met dat verhuizen is dat zoveel, dat ze helemaal tureluurs is geworden. Daardoor zit ze nu in de ziektewet. Werk kan ze er niet bijhebben. Ze kan me niet eens vertellen waar ze werkt. Ja in een wasserette, maar waar staat dat ding nou? Pas na een half uur weet ze het weer. 'Stom hè', zegt ze, 'werk ik daar al 40 jaar en kan ik je nu niet vertellen hoe het heet'. 'Nou dat laat wel zien dat uw hoofd echt veel te vol zit', zeg ik. (25-11-2010)*

Een derde groep betreft mensen die weliswaar op de hoogte zijn van de herstructureringsplannen en de verhuizing, maar die passief blijven. Deze mensen hebben veel steun, begeleiding en aansporing nodig om te kunnen verhuizen. Vaak gaat het om mensen die al overbelast zijn en de grootste moeite hebben het hoofd boven water te houden.

> *Ik vertel mijn collega over mevrouw Bosma die geen idee van verhuizen had. Het hele concept van plannen maken, mensen regelen en inpakken, was volkomen vreemd voor haar. Mijn collega kan er niet bij. Ik zeg dat ik er in eerste instantie ook van sta te kijken, maar dat ik het een heel helder signaal vind uit de buurt. Er wonen blijkbaar mensen die dat niet kunnen overzien. Ik denk echt dat ze niet de enige is. Ik vertel dat mevrouw Bosma uiteindelijk het busje van de kringloop geleend heeft, dat ik daar ook weer van leerde en verrast was door haar inventiviteit. Fijn om ook die kant te kunnen belichten. (06-01-2011)*

Deze laatste groep van potentiële achterblijvers komt niet uit zichzelf naar Mitros en onderneemt weinig of geen activiteiten om een nieuwe woning te vinden of te verhuizen. Bij kleine tegenslagen zoals niet teruggebeld worden, haken deze huurders gemakkelijk af. Wanneer zij niet de benodigde hulp krijgen, blijven zij het zoeken naar een woning uitstellen en stapelen de problemen zich op. De opgave om deze mensen te helpen, zal dan veel zwaarder zijn.

Kenmerken van de informatie of inzichten

Na de inhoudelijke beschrijving van de informatie die presentiebeoefening biedt, beschrijven we in deze tweede paragraaf kort het *soort* informatie dat de pilot verschaft. Kenmerkend voor deze informatie is dat zij verkregen wordt vanuit een binnenperspectief, verteld wordt in vertrouwen en is ingebed in een groter geheel.

1. Vanuit een binnenperspectief: de presentiebeoefenaar zoekt aansluiting bij de leefwereld, behoeften en logica van buurtbewoners. Juist door de aansluiting bij hun manier van leven en hun denkwijze, ontstaat zicht op wat wel het binnenperspectief genoemd wordt: er wordt niet – of niet alleen - gekeken met de blik van een buitenstaander, maar ook vanuit het perspectief van huurders. Hoe leven zij, hoe beleven zij hun woning, hoe denken en redeneren ze, wat hebben ze in hun situatie nodig om vooruit te komen of overeind te blijven, welke knelpunten ervaren zij en welke hulp sluit aan? Op die manier ontstaat tevens oog voor het specifieke van de situatie: juist mensen in probleemwijken bevinden zich vaak in uitzonderingssituaties waardoor de regels niet zonder meer van toepassing zijn. Daar komt nu meer zicht op. Door te kijken vanuit het binnenperspectief, wordt bovendien gestreefd naar een goede verstandhouding. Het komt de omgang met huurders ten goede, maakt dat regeldingen beter lopen en vergroot de klanttevredenheid omdat huurders zich gezien en gehoord weten. Daardoor worden zij daadwerkelijk beter geholpen.
2. *In vertrouwen:* mensen geven gevoelige of schaamtevolle informatie niet zomaar prijs, maar doen dit doorgaans pas wanneer zij vertrouwen stellen in de professional. Juist de onderwerpen waar mensen zich voor schamen, bijvoorbeeld huiselijk geweld of het feit dat iemand analfabeet is, vormen vaak een verklaring voor de – soms onbegrijpelijke – keuzes die mensen maken. Dan blijkt dat er wel degelijk een gegronde reden is waarom zij zich op een bepaalde manier gedragen. Een negatieve ervaring met instanties maakt dat mensen voor jaren 'op slot' kunnen gaan en zich afkeren van hulpverlening. Zij worden zorg- of hulpmijders.
3. *Ingebed in een ruimere context:* omdat de presentiebeoefenaar in de buurt en achter de voordeur komt, krijgt ze informatie die is ingebed in een groter geheel en die niet slechts een smalle uitsnede vormt van feiten uit de leefsituatie van een bewoner. Zij ziet hoe buurtbewoners leven en wonen, hoort de toelichting op hun (woon)situatie, ontmoet de gezinsleden, ziet hoe mensen met elkaar omgaan en krijgt soms inzicht in iemands achtergrond of biografie. Bovendien volgt zij mensen als het kan gedurende een langere periode.
De bovengenoemde drie aspecten maken het mogelijk om tot een genuanceerd, maar vooral samenhangend en breder beeld te komen. Presentiebeoefening draagt daarmee bij aan een (veel) beter inzicht in de buurt en haar bewoners.

De activiteiten van de presentiebeoefenaar

In deze paragraaf worden voorbeelden gegeven van de taken en rollen die de buurtbewoners – al dan niet expliciet - aan de presentiebeoefenaar toebedelen. Het gaat dan om het geven van allerlei vormen van basale praktische hulp, het bijstaan van mensen die worstelen met problemen, maar ook het vervullen van de rol van bijvoorbeeld 'getuige' of 'pleitbezorger'.

Basale praktische hulp bieden

Als de presentiebeoefenaar eenmaal gesignaleerd heeft dat iemand extra uitleg of steun nodig heeft, kan zij diverse vormen van praktische hulp zelf bieden. Vaak hebben mensen in

eerste instantie moeite om zelf hulp te vragen en is het nodig dat de presentiebeoefenaar doortastend optreedt, bijvoorbeeld door goed door te vragen en mensen waar nodig tot actie te stimuleren.

> *Ik vraag terwijl ze aan het kneden is in de Bulgur, of ze Mitros nog gebeld heeft om te vragen hoe het nu werkt met verhuizen. Ze is langs geweest, vertelt ze. 'Wat goed van je!', zeg ik. Ze heeft een vrouw gesproken, maar weet de naam niet meer. Die mevrouw heeft voor haar in de krant gekeken en er waren geen woningen voor haar. Ze kon nog een keer kijken deze zomer, 14 juli. 'En dan?', vraag ik, 'als je een woning ziet die je wilt hebben, wat moet je dan doen?' 'Weet ik niet', zegt ze. 'Zullen we Mitros dan nog eens bellen om te vragen wat je nu kunt doen?', vraag ik. 'Want het is al bijna vakantie, dus misschien moet er nu wel wat gebeuren'.' Ja, alsjeblieft, wil jij bellen Heleen?', vraagt ze. (29-06-2010)*

Naarmate mensen vertrouwd raken met de presentiebeoefenaar, blijkt dat zij ook zelf hulp gaan vragen en zijn zij het die de presentiebeoefenaar activeren.

> *Rosalyn staat op mijn voicemail. Ze hoorde van iemand anders dat een specifiek huis al een hele tijd leeg staat. Of ik dat na wilde kijken. Ik vind het verrassend dat ze belt. Ze is er blijkbaar positief mee bezig en onderneemt zelfs actie. Dat is een grote verandering met 6 weken geleden. Toen wilde ze liever dood dan dat ze moest verhuizen. En nu belt ze zelf! Heel mooi. Het doet me ook goed dat ze me durft te bellen. Ook het om hulp vragen is voor haar een groot ding. Er is wel degelijk iets gebeurd in de relatievorming. (2-8-2011)*

De praktische taken die de presentiebeoefenaar verricht zijn zeer divers, maar hebben gemeen dat ze basaal zijn. Wat mensen nodig blijken te hebben, is onder meer eenvoudige en goed afgestemde uitleg (hun taalgebruik), voorlichting en informatie, bijvoorbeeld over de urgentieregeling of het inschrijven op een woning. Veel mensen lijken niet goed te begrijpen waar ze recht op hebben en schatten bijvoorbeeld hun kansen te hoog in of denken dat het voor de woningcorporatie eenvoudig is om hen op korte termijn aan een nieuw huis te helpen. Zich bewust worden van dergelijke misverstanden en het zorgen voor opheldering, vormt een belangrijk onderdeel van de verrichtingen. Op die manier krijgen mensen een reëel beeld van hun kansen.
Daarnaast biedt de presentiebeoefenaar hulp bij tal van praktische zaken zoals het intekenen op een woning, het invullen van formulieren of het treffen van allerlei regelingen rond de verhuizing. Dit kan uiteenlopen van het treffen van financiële maatregelen tot het organiseren van een verhuizing of het speuren naar huisraad via marktplaats.

> *'Wat kan ik voor u doen?', vraag ik. Ik heb het idee dat ze behoefte heeft aan praktische hulp. 'U kunt me niet verhuizen hè?', vraagt ze. 'Nou eh, ik heb wel een*

auto', zeg ik, 'en ik wil u eventueel best helpen, maar vertel eens, wat zijn uw eigen plannen?' Ze wil er de 20ste zitten. Maar de nieuwe woningbouwvereniging heeft nog een sleutelsetje van haar om een lekkage te verhelpen. Ze weet niet wanneer ze die sleutels weer terug krijgt. En daarnaast zit er nog houtrot in de kozijnen, dat moest nog worden verwijderd. Maar daarvan weet ze ook het fijne niet. 'Nou als de kozijnen nog moeten worden vervangen', zeg ik, 'dan lijkt me dat wel handig als ze dat voor de 20ste doen, anders is het zo koud als u er al woont'. Dat lijkt haar ook. 'Zullen we ze eens bellen?' (25-11-2010)

Omdat de presentiebeoefenaar enerzijds goed bekend is met de situatie van huurders en anderzijds informatie heeft over de ontwikkelingen bij Mitros, heeft zij een antenne voor het zien van kansen. Zij maakt huurders erop attent als ze bijvoorbeeld in een woningkrant een geschikt huis ziet of hoort van een gunstige regeling. Zo draagt ze bij aan het zoekproces.

Ik loop even naar de supermarkt om de woningkrant te pakken. Ik zie dat er best wel wat huizen zouden kunnen passen bij Sara. Op de achterkant van de krant zie ik tot mijn schrik dat de sluitingstermijn voor deze ronde al morgen is. Ik hoop dat mijn collega gebeld heeft om een afspraak te maken om dat samen in te vullen, maar voor de zekerheid bel ik Sara even. Ik vraag: 'Heb je de woningkrant van deze week?' 'Ja, die heb ik', zegt ze. 'Mooi, en heb je ook gezien dat je voor morgenmiddag moet reageren?' 'Nee'. 'Oh', zeg ik. 'Eh', begin ik, 'heb je de krant bij de hand?' Ik ga haar proberen uit te leggen hoe het moet, door de telefoon. Dit is natuurlijk onbegonnen werk. Ze snapt het niet. Ik zeg: 'Ik kom wel even langs.' (09-08-10)

De presentiebeoefenaar kent deze mevrouw inmiddels en beseft dat de taalbarrière groot is, zeker door de telefoon. Ze weet dat ze haar moet aansporen en bij de hand moet nemen om de kans te vergroten dat deze mevrouw op tijd een gepaste woning vindt. Dit kan het beste door haar thuis te bezoeken.

Mensen bijstaan

Behalve het bieden van praktische ondersteuning, vervult de presentiebeoefenaar nog een andere, basale functie. In een eerdere paragraaf kwam naar voren dat buurtbewoners worstelen met allerlei zaken en er soms alleen voor staan. De presentiebeoefenaar staat mensen bij, luistert met aandacht, laat zich raken door hun verhalen en toont hen deze geraaktheid ook. Hulp bestaat in dit geval niet uit het ontplooien van activiteiten, maar uit iemand nabij blijven in wat diegene op dat moment doormaakt, uit meeleven en troost bieden.

Habib woont sinds 10 jaar in Nederland. Eerst in een huis in het centrum dat hij via het Leger des Heils kreeg, en nu hier. Het bevalt hem niet. De woning is te klein, de buurt te stil. Hij maakt de indruk erg eenzaam te zijn. Ik vraag waar hij

oorspronkelijk vandaan komt. Uit Koerdistan, Irak, vertelt hij. Gevlucht na de eerste Golfoorlog. Tijdens de oorlog vocht hij in het leger van Saddam Hoessein, maar hij deserteerde, dook onder en werd uiteindelijk opgepakt. In zijn gevangenis werden elke dag lukraak tien mannen uit de groep geplukt en geëxecuteerd. Een traumatische periode. Na de bevrijding door de Amerikanen, vluchtte Habib naar Turkije. Hij laat me filmpjes zien van de Koerdische exodus, te vreselijk om naar te kijken. Habib is erg achterdochtig, naar iedereen. Ook heeft hij veel last van nachtmerries. Twee jaar geleden werd hij ziek, vooral geestelijk. Sindsdien zit hij werkloos thuis. Het liefst ging hij terug naar Koerdistan, maar daar is het nog steeds niet veilig voor hem. (16-09-2010)

Het voeren van dergelijke gesprekken is ook om een andere reden relevant. De privé problemen waar mensen mee worstelen, blijken van grote invloed op de herhuisvesting en de mate van succes. Bijvoorbeeld wanneer iemand zo diep in de put zit dat hij of zij geen initiatief neemt in de zoektocht naar een nieuwe woning of niet is opgewassen tegen een aanstaande verhuizing. Of omdat bepaalde problemen of juist verlangens verweven zijn met de thuissituatie en bepalen wat iemand wel of niet zoekt in een nieuwe woning. Hier inzicht in hebben en mensen hierin begrijpen en ondersteunen, kan een groot verschil maken en de kansen op het vinden van een gepaste woning en een goed thuis sterk doen toenemen.

Getuige én pleitbezorger zijn

Juist mensen die zich miskend of niet serieus genomen voelen, hebben er behoefte aan om te tonen wat belangrijk is. De presentiebeoefenaar wordt vaak deelgenoot gemaakt van de situatie waarin mensen verkeren en als het ware in de rol van getuige geplaatst. Mensen leiden haar door hun huis en tonen of vertellen haar over hun leefsituatie. We zullen in hoofdstuk acht zien dat het laten sturen van de blik door buurtbewoners een wezenlijk kenmerk is van presentiebeoefening.

De presentiebeoefenaar komt regelmatig situaties van onrecht tegen, bijvoorbeeld wanneer buurtbewoners geconfronteerd worden met te strenge of onredelijke eisen en regels. In dergelijke situaties schaart de presentiebeoefenaar zich aan de kant van de buurtbewoner en neemt zij de rol van pleitbezorger op zich. Vaak zijn mensen hiertoe zelf niet mondig of assertief genoeg en berusten zij gelaten in een voor hen nadelige situatie.

Ik zeg haar dat ik er heel kwaad van word dat de urgentie zo lang op zich laat wachten. 'Ja, wat moet je?', zegt ze verslagen. 'Als ik had geweten dat het zo lang zou duren, was ik al lang vertrokken, maar iedere keer denk je: "nu komt het" en dan is het toch niet zo'. We bespreken wat ze wil. Ze heeft duidelijke ideeën. Ik vraag wat ze ervan vindt om Mitros en de organisatie die urgentieaanvragen beoordeelt een brief te schrijven en haar situatie te schetsen. Het is belangrijk dat ze weten welke gevolgen de uitstel van urgentie heeft gehad voor haar. Misschien kan ze een extra aantekening krijgen of iets dergelijks. En mis-

schien helpt het niet, maar dan nog moet het wel gezegd worden. Dat vindt ze goed. We spreken af dat ik een brief ga opstellen en dat we die dan samen bespreken. (18-08-2011)

We zullen verderop meerdere voorbeelden zien van situaties waarin de presentiebeoefenaar het opneemt voor buurtbewoners als ware zij een advocate. In wijken als de pilotwijk blijkt grote behoefte te bestaan aan professionals die deze rol vervullen.

Activiteiten met betrekking tot instanties

Een vangnet vormen

Juist omdat bewoners van krachtwijken en de woningcorporatie elkaar om allerlei redenen soms niet goed weten te bereiken, is het belangrijk om vangnetten te creëren. De presentiebeoefenaar signaleert het als mensen niet bereikt worden door Mitros of andere instanties, of er zelf niet in slagen om contact te leggen. Zo zagen we in het vorige hoofdstuk dat de presentiebeoefenaar bijna dertig huishoudens op het spoor kwam die hulp nodig hebben bij de verhuizing. Het gaat om huurders die tot dan toe niet in beeld waren bij Mitros. De presentiebeoefenaar ontmoet mensen vaak spontaan en op een laagdrempelige wijze: via een gesprekje op straat of in de speeltuin. Al pratend merkt de presentiebeoefenaar op dat het niet goed gaat. Soms komt zij verborgen problematiek op het spoor via de kinderen:

Daar komt Neeshaa opeens aan. Ze ziet er slecht uit. 'Hoe is het?', vraag ik. 'Goed', zegt ze. 'Echt?', vraag ik, 'je ziet er niet goed uit'. 'Ik ben ziek', zegt ze, 'ik heb koorts'. 'Och meisje, wat doe je hier dan?, vraag ik. Ze antwoordt niet. 'Wilde je even naar buiten?' 'Ja', zegt ze, 'even proberen'. 'Nou kom mee en doe lekker rustig', zeg ik. Ze gaat meedoen met slagbal en fleurt wel wat op.
'Zijn je papa en mama alweer thuis?', vraag ik als we even alleen staan. 'Nee', zegt ze. 'Oh. En wie is er dan nu bij je?', vraag ik. 'Mijn broer' zegt ze, 'en mijn zus moet steeds werken en m'n broer is er nu ook niet'. 'Maar komen ze vanavond wel weer thuis?', vraag ik. 'Ja'. 'Wanneer komen papa en mama weer thuis?', vraag ik. 'Maandag', zegt ze. 'Oh gelukkig'. Ik vind het niet oké. Zo lang weg en geen volwassene erbij. Zal ik eens langsgaan deze week? Vragen of ze het redden. Ja, dat ga ik toch maar doen. Ik maak me zorgen om dit gezin. (4-4-2011)

Regelmatig wordt de presentiebeoefenaar op het spoor gebracht via andere huurders of via collega's, die weten of vermoeden dat iemand problemen heeft. De presentiebeoefenaar checkt tijdens kennismakingsgesprekken of mensen op de hoogte zijn van de aanstaande sloop en renovatieplannen in de wijk en vraagt hoever mensen zijn met het vinden van een nieuwe woning. Ook gaat ze na of mensen begrijpen welke stappen ze precies moeten zetten en of ze snappen wat hun mogelijkheden zijn. Op die manier worden eventuele problemen opgespoord.

Bruggen bouwen

De presentiebeoefenaar kan vaak zelf een eind komen met het bieden van informatie en hulp aan huurders. Wanneer aanvullende uitleg of ondersteuning nodig is, helpt zij mensen om in contact te komen met Mitros (of andere instanties), bijvoorbeeld door hen te stimuleren Mitros te bellen of dit zelf te doen als een huurder dit zelf niet kan. Ook is zij desgewenst aanwezig bij gesprekken met Mitros. Tijdens deze gesprekken vervult de presentiebeoefenaar verschillende functies en rollen. Zij vertaalt of geeft uitleg, zowel naar de huurder toe als naar de medewerker van Mitros, zij voert het woord als de huurder dit zelf niet kan of biedt relevante informatie en kennis op basis van wat zij van iemands situatie weet:

> *Mijn collega heeft de situatie van Sara nagekeken en leest voor wat ze weet. 'Je hebt 15 jaar woonduur, dus dat is al een heel mooi begin', zegt ze. Ik realiseer me dat Sara heeft verteld dat ze hier al 20 jaar woont. Hoe kan dat? Het huis stond natuurlijk de eerste 5 jaar op naam van haar ex-man. Ik vertel aan mijn collega dat het huis waarschijnlijk de eerste 5 jaar op naam van haar man heeft gestaan. Mijn collega gaat het nakijken en gaat kijken of er mogelijkheden zijn om die 5 jaar er nog bij te krijgen. (30-06-2010)*

Omdat zij deze mevrouw inmiddels goed kent, beschikt de presentiebeoefenaar in bovenstaand citaat over aanvullende informatie die de mevrouw zelf niet inbrengt en vergroot daarmee haar kansen op een geschikte woning.

Vasthouden of continuïteit bieden

Wanneer mensen eenmaal bereikt en opgevangen zijn, draagt de presentiebeoefenaar er zorg voor dat mensen ook in de toekomst goede hulp blijven ontvangen. Anders gezegd: zij zet zich in voor continuïteit in de hulpverlening. De presentiebeoefenaar blijft beschikbaar voor de gezinnen, neemt de verantwoordelijkheid en vraagt regelmatig na hoe het met iemand gaat – ook na een eventuele verhuizing. Zij houdt in de gaten of de geboden hulp of ondersteuning goed aansluit en daadwerkelijk helpend is. Door op deze manier betrokken te blijven bij het (vervolg)proces, is een duurzame aanpak of ondersteuning beter gewaarborgd.

Het bieden van continuïteit gebeurt daarnaast ook door het creëren of herstellen van samenwerkingsverbanden en door waar nodig de regie te pakken en zo het overzicht te bewaren. Ook komt het voor dat de presentiebeoefenaar - met gepaste terughoudendheid - privénetwerken verkent en ondersteunt. Bijvoorbeeld door te bemiddelen bij spanningen.

> *Met haar zoon ging het beter. Wat bleef haken is dat Ceyda zei dat ze voor het eerst aan iedereen verteld heeft over de problemen met haar zoon, dat de familie is wezen praten - haar oom zelfs twee keer - en dat haar vader in Turkije nu ook op de hoogte is. Zij had het idee dat dat Cesar behoorlijk gedimd had. 'Dat zou mooi zijn', zeg ik. 'Heel goed dat je het zoveel mensen verteld hebt'. Maar ik zeg*

ook dat haar zoon ziek is, wat ze zelf ook steeds zegt, dus dat het spannend en zelfs gevaarlijk blijft met hem in huis. Het ligt toch ook alweer wat achter haar, merk ik. Ze wil niet met hem naar het volgende huis, maar echte stappen zijn niet ondernomen.
Cesar gaat wel half december naar de psychiater, maar is niet verzekerd (wegens wanbetalen) dus het is nog de vraag of de psychiater hem wil/kan helpen. Als dat niet zo is, ga ik met die man bellen. Anders blijft het probleem in stand.
Ik ga weer. Als ik in de gang sta, is Cesar ook net bezig naar buiten te gaan. 'Dag mevrouw', zegt hij heel netjes. 'Hoi', zeg ik. Ik vertel dat ik zijn hulpverlener heb gesproken en dat hij donderdag een afspraak met haar heeft. Dat had z'n moeder hem ook net gezegd, vertelt hij. 'Mooi', zeg ik. Ceyda vraagt of we de hulpverlener nog moeten bellen. 'Nee hoeft niet', zeg ik. 'Als je maar naar de afspraak gaat want iemand gaat je helpen met je schulden'. 'Ja goed', zegt Cesar en gaat naar buiten. Ik ga even later ook. (6-12-2010)

De presentiebeoefenaar staat er in het bieden van hulp en ondersteuning niet alleen voor, maar werkt samen met veel verschillende medewerkers van met name Mitros, een welzijnsorganisatie en een aantal hulpverleners, waaronder een arts, een wijkagent en verschillende maatschappelijk werkers. Op die manier is zij in staat om relevante inzichten en informatie over de buurt en de bewoners terug te koppelen aan collega's. Met name de samenwerking met twee naaste Mitros-collega's, een sociaal consulent en een projectadviseur, is hecht. Door deze samenwerking lukt het regelmatig om huurders die vastzitten in een benarde situatie weer perspectief te bieden, om mismatch te voorkomen of te herstellen en om projecten zo in te richten dat een goede aansluiting bij huurders ontstaat.

Mijn collega vertelt dat ze de afgebrande en beschadigde portiek helemaal willen omtimmeren, alle 6 appartementen. Maar ze snapt ook wel dat het niet mooi staat om naar 6 van die woningen te moeten kijken en wil iets met kunst of foto's op dat hout doen. 'Anders woon je ook in zo'n half gesloopte wijk'. 'Goed plan', zeg ik. Ze vraagt of ik ook ideeën heb. Ik vertel dat ik een kunstenaar ken die in de wijk woont die daar misschien wel iets mee wil of kan. En dat hij ook veel andere kunstenaars kent. Dat de cultuurcoach hier misschien iets mee zou kunnen en dat ik vanuit mijn vorige werk ervaring heb met een kinderkunstproject waarbij kinderen geholpen worden met tekenen en schilderen. Dat zou je ook kunnen gebruiken. Ik zeg haar dat het volgens mij belangrijk is de buurtbewoners erbij te betrekken omdat het plan anders tegen Mitros kan werken en ten tweede omdat het zo echt iets wordt van de buurt. Dat is ze met me eens. We besluiten dat ik eerst contact opneem met Jochem, de kunstenaar uit de buurt, en dan terugkoppel hoe en wat. (6-1-2011)

De presentiebeoefenaar voert samen met andere instanties waar nodig overleg over de situatie van buurtbewoners. Vanwege het intensieve contact dat de presentiebeoefenaar met een aantal bewoners heeft, kan zij daarbij desgewenst de rol van centraal contactpersoon vervullen:

> *'s Morgens vroeg word ik gebeld door Bart, de (ex) begeleider van Khaled. De telefoontjes hebben geholpen, ik ben erg blij dat hij terugbelt. Hij vertelt dat Khaled alweer bij hen uitbehandeld is. Ze hebben voor een jaar financiering voor hun cliënten. Hij zegt eigenlijk niks meer voor Khaled te kunnen doen, maar vindt het erg te horen hoe het nu thuis gaat. Daar wil Bart wel een rol in spelen. Ik zeg dat ik zie dat iedereen probeert hulp te geven en dingen probeert te regelen, maar dat het steeds stukloopt als hij zelf niet wil. We kunnen ook om de tafel gaan zitten samen met Khaled en zijn ouders om met hen te praten hoe het nu verder moet, stel ik voor. Dat vindt Bart een goed idee. Ik ga met Khaleds ouders praten en het voorleggen en daarna hebben we weer contact. (09-09-2010)*

Bij multiproblem gezinnen zijn soms zoveel verschillende hulpverleners betrokken, dat niemand het overzicht, de verantwoordelijkheid en de regie heeft. Bovendien vertrekken hulpverleners vaak als hun taak erop zit of hun mogelijkheden uitgeput zijn geraakt. Voor de buurtbewoners betekent dit dat zij keer op keer hun (vaak pijnlijke of schaamtevolle) verhaal moeten doen. Dit kan erg belastend zijn. Juist daarom is het belangrijk dat één of enkele professionals het gezin over een langere periode intensief en trouw blijven volgen, het overzicht bewaken, zorgen voor een goede, onderlinge afstemming tussen hulpverleners en niet afhaken. Vanwege haar intensieve contact met enkele gezinnen, vervult de presentiebeoefenaar in een aantal situaties deze rol.

Kenmerken van de activiteiten

De hulp van de presentiebeoefenaar heeft een aantal onderscheidende kenmerken, waarvan we er hier drie kort zullen bespreken.

1. De geboden hulp voegt zich naar de buurtbewoners: de presentiebeoefenaar sluit aan bij het geleefde leven en alles wat daarin voor de buurtbewoner zelf van belang is. Het vertrekpunt van de hulp ligt daarmee niet bij de professional en wat hij of zij aan mogelijke ambities of methoden heeft, maar bij de buurtbewoners zelf: wat is belangrijk voor ze, wat hebben ze – naar eigen zeggen - nodig? de presentiebeoefenaar probeert zich hier vervolgens, binnen de grenzen van wat redelijk en doenlijk is, zo flexibel mogelijk naar te voegen. Dit belangrijke kenmerk zal in het volgende hoofdstuk uitgebreider worden besproken.
2. De geboden hulp is domeinoverschrijdend: de presentiebeoefenaar beperkt zich niet tot één doel, één taak of tot één signaal, maar kijkt vanuit een breed perspectief en probeert waar mogelijk een bijdrage te leveren. Daarbij doet de presentiebeoefenaar af en toe ook iets extra's. Waar het dus om gaat is dat presentiebeoefenaars zich in hun signaleringsfunc-

tie niet beperken tot hun strikte taakomschrijving, maar vanuit een breder perspectief naar de situatie kijken en hun (vak)kennis en professionele vaardigheden inzetten om waar nodig aanvullende hulp te bieden – binnen de ruimte die daarvoor is.
3. De geboden hulp is duurzaam: mensen bereiken is één ding, mensen vasthouden een tweede. De presentiebeoefenaar streeft naar continuïteit, door beschikbaar te blijven, verantwoordelijkheden te aanvaarden en zich te blijven aanbieden. De presentiebeoefenaar uit deze pilot betrekt buurtbewoners bij het (vervolg)proces en verdwijnt niet op het moment dat haar taken er strikt genomen op zitten. Zij houdt vinger aan de pols. Ook het creëren of herstellen van (privé en professionele) netwerken is een manier om ervoor te zorgen dat mensen in de toekomst goed worden opgevangen. De presentiebeoefenaar gaat regelmatig terug om te checken hoe het met mensen gaat, of zich veranderingen hebben voorgedaan in hun situatie en of er misschien een nieuwe of bijgestelde hulpvraag ligt. Er ontstaat zodoende een proces van voortdurend checken en opnieuw afstemmen, opdat de geboden hulp zo goed mogelijk past bij wat iemand op dat moment nodig heeft. Bovendien komt een dergelijke houding van trouwe toewijding het vertrouwen in de professional sterk ten goede.

Mismatch

Door zich te scharen aan de kant van de buurtbewoner en vanuit een binnenperspectief waar te nemen, krijgt de presentiebeoefenaar goed in beeld waar geboden hulp of ondersteuning niet of onvoldoende aansluit. Een probleem dat 'mismatch' wordt genoemd. Kort gezegd houdt mismatch in dat professionals - vaak ondanks de beste bedoelingen - de plank misslaan in het aansluiten of het bieden van maatwerk bij de klant of cliënt. Het realiseren van een goede aansluiting of afstemming op de huurder vormt het positieve tegendeel van mismatch. Juist het verkennen van missers brengt vaak mogelijkheden om aan te sluiten aan het licht.
Mismatchproblematiek beperkt zich niet tot woningcorporaties, maar is een wijdverbreid fenomeen binnen zorg-, hulp- en dienstverlenende instellingen. De voorbeelden die we hieronder bespreken zijn bedoeld om inzicht te verschaffen en in latere hoofdstukken te onderzoeken hoe buurtbewoners beter bereikt en ondersteund kunnen worden.

Mismatch in de woningbouw

Voor werkers in de pilotwijk kan het, vanwege het gesloten karakter van de buurt, moeilijk zijn om contact te maken en te onderhouden met de huurders. Het omgekeerde is ook het geval: voor deze huurders is het om verschillende redenen soms niet eenvoudig om de woningcorporatie - en andere instellingen - te bereiken. De communicatielijnen waarlangs mensen elkaar doorgaans weten te vinden, schieten in een wijk als deze gemakkelijk tekort. Bewoners hebben vanwege de taal moeite om te bellen, beschikken niet over een pc of internet of zijn analfabeet en lezen geen folders, brieven of informatiekranten.
Ook als buurtbewoners wel over communicatiemiddelen beschikken, is reageren via internet of de telefoon niet altijd haalbaar. Bijvoorbeeld omdat de stappen te ingewikkeld zijn:

Je kunt bellen om de keuze voor een woning door te geven. Het nummer kost vijftig cent per minuut. Mara heeft nog drie euro beltegoed. Dat is krap als we het uitgebreid moeten proberen. Ik zeg dat we ook met mijn telefoon kunnen bellen. Ik bel en zet hem op de luidspreker. Het bandje zegt dat we het registratienummer moeten invoeren. Ze begrijpt het en ik begin met invoeren. Na twee nummers zegt de stem: 'u hebt niet het juiste nummer ingevoerd, voer nogmaals het nummer in.' Ik ben op slag nerveus. We proberen het nog een keer en weer gaat het te langzaam. 'U hebt niet het juiste nummer ingevoerd, de verbinding wordt nu verbroken.' 'Nou ja', zeg ik verontwaardigd, 'dat gaat toch ook veel te snel'. We moeten lachen. Nog een keer proberen dan maar. Voordat het bandje nog maar iets gezegd heeft, begin ik al te typen. Nummer gelukt! Dan de nummers van de huizen, zij wijst aan en ik toets ze in. Opeens begint de stem weer te praten: 'dit huis wordt aangeboden via internet, er staat niet geregistreerd op welke manier u op de hoogte wilt worden gehouden. Wilt u dit veranderen? Toets 1. U hebt aangegeven dat u dit wilt veranderen. Wilt u via de telefoon worden geïnformeerd, toets 1, wilt u via uw email worden geïnformeerd, toets 2. U staat geregistreerd onder het volgende telefoonnummer: 030 123456. Klopt dat?' 'Heb je ook een vaste lijn?', vraag ik haar. Ze kijkt niet begrijpend. 'Heb je ook een 030 nummer, nee toch?' 'Nee.' 'Wat is je 06 nummer?', vraag ik haar. 'Toets nu uw juiste nummer in: 0612345678. U hebt het volgende telefoonnummer ingevoerd, is dat juist? Toets 1. Wilt u nog een woningvoorkeur opgeven? Voor ja toets 1, voor nee toets 2, voor terugkeren naar het hoofdmenu toets 4'. Oh ja, we waren daarmee bezig, de laatste nog invoeren. 'U hebt 4 woningvoorkeuren opgegeven, voor de uitslag kunt u bellen na de sluitingstermijn die in uw krant vermeld staat'. (9-8-2010)

Een bijkomend probleem dat mismatch bevordert, is dat kwetsbare mensen eerder geneigd zijn af te haken, juist in een situatie die om actie vraagt. Zo komt het voor dat mensen niet teruggebeld worden. Assertieve mensen grijpen in dat soort gevallen zelf naar de telefoon. Voor kwetsbare huurders betekent niet teruggebeld worden soms dat ze ontmoedigd raken en het erbij laten zitten. Dat mensen afhaken kan bijvoorbeeld al optreden als zij geen helder en eenduidig antwoord krijgen op hun vraag:

Op een gegeven moment vraag ik aan het gezin of ze ook moeten verhuizen? Ja, maar ze weten niet wanneer. Ze hebben wel een brief gehad dat ze recht hebben op verhuisvergoeding, maar weten niet of ze urgentiekandidaat zijn. De dochter heeft al een aantal maal gebeld naar Mitros maar daar zeggen ze 'dat ze ook niet weten wanneer er dingen gaan gebeuren'. Ze leven al zo'n 5-6 jaar in deze situatie, dus het is normaal geworden. Ze kijken wel eens wanneer ze meer weten. (07-06-2010)

Opnieuw zie je hoe huurders in de wachtstand raken op het moment dat de informatiestroom geblokkeerd raakt of niet aansluit bij wat zij kunnen bevatten. Een wachtstand die soms jarenlang kan duren. Ook het niet nakomen van afspraken of eerder gemaakte beloften kan bij deze groep mensen tot langdurig uitstel leiden:

> *Ze heeft de formulieren voor een medische urgentie al heel lang in huis, maar Mitros zei steeds: 'over een half jaar krijg je urgentie, over een half jaar krijg je urgentie'. Bij een medische urgentie krijg je 3000 euro, bij een sloopurgentie krijg je bijna 5500 euro. Dan gooi je 2500 euro over het balkon wanneer je eerder vertrekt. 'Dat vind ik zonde', zegt ze. En nu zit ze er al 7 jaar en heeft ze 6.5 jaar verschrikkelijke pijnen. (18-8-2011)*

Het niet kunnen bereiken van mensen, wordt ook veroorzaakt door iets simpels als dat mensen wel teruggebeld worden, maar met een geblokkeerd nummer. De ervaring leert dat mensen in probleemwijken vaak niet de telefoon opnemen wanneer er met 'nummer onbekend' wordt gebeld. 'Nummer onbekend' betekent in hun ervaring vaak gedoe met instanties. Ook luisteren mensen hun voicemail niet af, want dat kost geld. En zo komt het bericht niet aan bij de ontvanger.

Inleving in de doelgroep leert dat de drempel om te bellen voor veel mensen hoog is en dat dit communicatiemiddel lang niet altijd geschikt is voor deze groep. De presentiebeoefenaar komt huurders tegen die Mitros of andere instanties niet durven bellen uit angst dat ze het gesprek niet kunnen volgen of zichzelf niet goed uit kunnen drukken. Bijvoorbeeld omdat ze de taal onvoldoende beheersen of omdat de informatie voor deze groep al snel te complex is om in één keer te vatten. Dit blijft vaak onopgemerkt omdat mensen uit beleefdheid zeggen dat ze het begrijpen, of omdat ze bang zijn dom gevonden te worden. Zorgen dat de informatie aankomt, vraagt veel alertheid en geduld van professionals:

> *Mijn collega legt het urgentie- en DUO[47] verhaal uit aan twee huurders. De beide dames snappen er helemaal niets van. Het is ook erg ingewikkeld. Pas als mijn collega ongeveer voor de vijfde keer DUO zegt, pakt de buurvrouw het op. 'Wat is dat dan?', vraagt ze. Mijn collega heeft het al zeker 3 keer uitgelegd, maar nu horen ze het pas. Zo werkt dat blijkbaar met een onbekend woord. (30-06-2010)*

Wanneer professionals zich onvoldoende bewust zijn van de verschillen in taalvaardigheid, begrip en andere competenties - zoals het omgaan met internet, het invullen van formulieren, het reageren op woningen - treden er gemakkelijk misverstanden op, soms met grote gevolgen:

> *Ik vertel mijn collega dat Dmitry is gebeld door de organisatie die de toewijzing van de huizen communiceert. Dmitry had me verteld dat hij zelf aan de beurt zou*

zijn als nummer 1 het appartement niet zou nemen. 'Maar ze bellen niet als je nummer twee ben', zei ik hem nog. 'Heb je het wel goed begrepen?', vroeg ik. Ja, hij was nu nummer 2 en straks misschien nummer 1, vertelde hij. Mijn collega schrikt: 'Nee, ze bellen echt alleen maar als hij nummer 1 is'. 'Oh jee', zeg ik, 'zou hij nu te laat zijn?' Mijn collega kijkt in haar systeem en ja hoor, Dmitry was nummer 1 geworden. Status: niet aangeleverd. Nummer 3 heeft al een definitieve aanbieding. Mijn collega belt meteen met de betreffende organisatie om te kijken wat er nog te redden valt, maar die blijken al met nummer 3 bezig te zijn. Ze vertelt aan de medewerkster dat dit is waar ze al bang voor was, dat mensen door de telefoon niet snappen wat er gezegd wordt en zo een woning mislopen. De organisatie die de toewijzingen communiceert, was blijkbaar in de veronderstelling dat Dmitry de boodschap had begrepen. Dat is helaas onvoldoende gecheckt. (18-8-2011)

Bewustzijn van het mogelijke verschil in taal- of begripsvermogen en nagaan of de huurder snapt wat de bedoeling is, had in dit geval het verschil kunnen maken.

In deze paragraaf zijn verschillende vormen van mismatch naar voren gekomen: mismatch door een gebrek aan geschikte communicatiemiddelen, door een verschil in vaardigheden, taal of culturele achtergrond, door een niet nakomen van afspraken of door een gebrek aan inzicht in wat krachtwijkbewoners wel of niet aankunnen of begrijpen. Eén van de directe gevolgen van mismatch is dat mensen niet of te laat op woningen reageren of afhaken en daardoor niet vooruit komen in hun zoektocht naar een nieuw huis. De kans is daarom groot dat zij pas op het laatste moment tot acties komen en genoegen moeten nemen met een woning die niet aan hun woonwensen voldoet. Een situatie die zowel voor de corporatie als de huurder nadelig is.

Verschillende logica's

In de logboekverslagen van de presentiebeoefenaar zijn veel voorbeelden te vinden van mismatch die optreedt omdat de logica, het tempo en de doelstellingen van de organisatie of professional bepalend zijn voor het proces en er soms een kloof is met die van de huurder. Deze vorm van mismatch is wijdverbreid en hangt samen met de natuurlijke neiging om vanuit het eigen kader en perspectief te vertrekken. Buurtbewoners redeneren soms echter op een verrassend andere manier dan de professional, wat gemakkelijk tot misverstanden leidt. Dergelijke misverstanden blijven soms onopgemerkt omdat buurbewoners lang niet altijd feedback (kunnen) geven of omdat professionals onvoldoende in contact komen met het perspectief van huurders. Zeker als professionals zich niet genoeg bewust zijn van de mogelijkheid dat mensen op een andere manier redeneren, gaat het soms mis.

Opeens begrijp ik dat zij denkt dat mijn collega die huizen weggeeft. Ik leg uit dat haar kennis het huis heeft gekregen omdat ze meer woonduur had. 'Mijn collega

bepaalt niet wie welk huis krijgt, snap je dat?' Ik weet niet of ze het begrijpt. Ze pakt de krant nog een keer en laat zien welk huis ze mooi vindt. Het is een huis met urgentie voor categorie 17. Ik leg uit dat de kans niet groot is dat ze dat huis krijgt. 'Omdat 17 mensen urgentie hebben', vult ze aan. 'Nee', zeg ik, 'geen 17 mensen, de mensen uit wijk 17! Kijk, en hier zie je (blader blader) welke wijk dat is. Dat zijn misschien wel 200 mensen!' 'Oh…', zegt ze. Ze is er stil van. 'Straks krijgen de wijken hier omheen ook een nummer', zeg ik, 'maar er zijn wel 200 gezinnen die hier urgentie krijgen'. Het lijkt nu te landen. Over de logica van de buurt gesproken! (6-10-2010)

De logica van buurtbewoners lijkt – vanuit het standpunt van de professional - soms in eerste instantie vreemd of onnavolgbaar, tot je je beter in hun beleving en redeneerwijze verdiept.

Veel contact met Chantal. De huisuitzetting is voorkomen! Mijn collega heeft toestemming van haar manager gekregen om een betalingsregeling met dit gezin te treffen. Goed om me er weer van bewust te worden dat kwetsbare mensen inderdaad verkeerde beslissingen kunnen nemen. Beslissingen die ik zelf voor onmogelijk houd, maar die logisch zijn als je ze vanuit hun perspectief bekijkt; als Mitros je verwijst naar de deurwaarder - omdat jouw zaak daar ligt - en de deurwaarder wil niks meer met je te maken hebben, wil het hele bedrag in 1 keer of anders niks, dan is Chantals conclusie dat ze dus geen huur meer kan betalen. Terwijl dat nu juist heel goed zou staan voor haar rechtszaak: kijk, ze probeert het weer, heeft weer iets op de rails. Maar als niemand je zègt dat dat mag, en je moet ook nog kleren kopen voor je kinderen, achterstallige betalingen doen etc. dan kies je daarvoor. Daarin bestaat hun kwetsbaarheid. (9-2011)

Bovenstaand voorbeeld laat zien dat een verschil in logica grote gevolgen kan hebben. Dit verschil werkt twee kanten op: professionals begrijpen niet hoe buurtbewoners redeneren en buurtbewoners missen soms het inzicht in de denk- en werkwijze van instanties. Wanneer professionals hen niet op deze - voor hen vanzelfsprekende - logica attent maken, kan dit voor buurtbewoners zeer nadelig uitpakken. In bovenstaande casus is dankzij doortastend optreden en een goede samenwerking tussen de presentiebeoefenaar, haar collega en diens manager veel leed voorkomen.

Onbuigzame regels

Mismatch kan ook optreden wanneer de professional zich wel degelijk bewust is van het huurdersperspectief en hetgeen iemand nodig heeft, maar strenge regelgeving onvoldoende mogelijkheden biedt om aan te sluiten. Problemen doen zich dan voor wanneer medewerkers bij het toepassen van de regels de unieke situatie van de huurder onvoldoende (kunnen) meewegen. Zo ontmoet de presentiebeoefenaar een vitale 70-jarige die al bijna veertig

jaar in de pilotwijk woont. Mocht zij verhuizen, dan moet zij haar woning volgens de regels in de oude staat terugbrengen. In de bijna veertig jaar dat zij in haar huis woont, heeft zij dit met verbouwingen zo aangepast dat het een zeer kostbare zaak wordt om de woning terug te brengen naar hoe het vroeger was. Aanvankelijk hoorde deze huurder tot haar vreugde dat haar woning gesloopt zou worden en zij niks hoeft te herstellen. Kort daarop kreeg ze bericht dat de woning slechts gerenoveerd wordt.

> *Ze wil heel graag kleiner gaan wonen - nu zit ze in een eengezinswoning met 4 slaapkamers - maar dat kan niet, want ze moet het huis in de oude staat achterlaten. Ze heeft geen geld om het huis in oude staat terug te brengen, geen mensen die haar kunnen helpen en geen middelen. Ze zit dus vast. Ze wil graag naar een beschermde woonvorm. Daar staat ze al tijden op een wachtlijst en ze staat inmiddels nr. 2. (02-09-2010)*

Deze mevrouw ziet de herstructurering als een kans om de overstap te maken naar een nieuwe woning die beter aansluit bij haar leefsituatie als alleenstaande senior. Nu komt zij door de strenge procedures vast te zitten. Gelukkig blijkt enige tijd later – na de nodige strijd - dat de regels in haar geval toch kunnen worden versoepeld en hoeft deze mevrouw de woning niet in oude staat te herstellen.

Problemen treden ook op wanneer mensen niet in het juiste hokje passen en daardoor geen recht hebben op een bepaalde woning of op begeleiding die voldoet aan hun woonbehoefte. Ook hier is het gevolg dat mensen vast blijven zitten in hun achtergestelde of gemarginaliseerde positie.

> *Mizgin belt me helemaal verdrietig op. Ze had een huis gezien dat ze wilde hebben. Zo graag zelfs, dat ze naar Mitros is gegaan om samen met mijn collega op de woning in te schrijven. Dat is een enorme stap vooruit! Dat had ze twee jaar geleden nooit gedaan. Maar mijn collega vertelt haar dat ze geen recht heeft op de woning, omdat hij geldt voor vijf personen of meer. Zij zijn thuis met vier gezinsleden.*
> *Later heb ik het er met mijn collega over. 'Het verschil tussen een woning voor vier personen en een woning vanaf vijf is ook wel erg groot', zegt ze. 'Hoe bedoel je?', vraag ik. 'Nou de woningen voor vier personen zijn best aan de kleine kant en daarna worden de woningen stukken groter, maar die zijn dan wel voor vanaf vijf personen. Daar zit een kloof tussen', legt mijn collega uit. Dat klopt wel ja, denk ik opeens, want Mizgin wijst bijna alleen maar woningen af omdat ze te klein zijn: een slaapkamer te weinig, geen schuur, te weinig kasten of leefruimte. Men heeft vastgesteld voor hoeveel personen een bepaald huis geschikt is. Dat strookt niet met hoe buurtbewoners dat beleven, waardoor ze huizen afwijzen waarvan Mitros denkt dat ze prachtig zijn, gerenoveerd en wel. Maar in de ogen*

van de buurtbewoners zijn ze te klein. Ik hoor collega's daar soms in onbegrip over spreken: 'je wijst een mooie gerenoveerde woning toch niet af vanwege een schuurtje?' Ja dus wel. Want waar moet je anders met al je spullen heen als er ook geen extra slaapkamer in het huis is? En het eind van het liedje is dat het dus veel langer duurt voor een buurtbewoner een passende woning vindt (naar zijn smaak!) en dat de DUO-gelabelde woningen waarvan Mitros denkt dat ze 'hot' zijn, heel veel afgewezen worden. (6-3-2012)

De strikte regelgeving in dit voorbeeld maakt het lastig om maatwerk te bieden en uit te gaan van de reële woonbehoefte van dit gezin. Een verschil in beleving van en opvattingen over wat een mooi en geschikt (t)huis is, zorgt bovendien dat buurtbewoners huizen afwijzen die vanuit het perspectief van corporaties juist erg geschikt worden geacht voor deze groep.

We eindigen dit hoofdstuk met een uitgebreider praktijkvoorbeeld over mismatch als gevolg van onbuigzame regelgeving.

Praktijkvoorbeeld
Onbuigzame regelgeving

Miriam vertelt dat ze sinds ruim 3 jaar inwoont bij haar moeder, stiefvader en twee broertjes, samen met haar man en dochtertje. Dit geeft heel veel spanningen. Ze zitten te dicht op elkaars lip en hebben op alles commentaar. Haar moeder krijgt in december een urgentieverklaring en wil dan zo snel mogelijk verhuizen. Ze heeft aangekondigd dat Miriam en haar gezin niet mee mogen verhuizen. Miriam zelf heeft 4,5 jaar inschrijftijd en geen recht op urgentie, want ze is niet de hoofdbewoner. Met die 4,5 jaar kan ze nog geen woning krijgen.

Miriam heeft veel zelf gedaan: brieven gestuurd naar de organisatie die urgentie-aanvragen beoordeelt om daar haar situatie uit te leggen en te pleiten voor urgentie. Nul op het rekest. Miriam heeft het idee dat de betreffende organisatie haar brieven niet eens leest. Misschien moeten we daar eens heen voor een face-to-face gesprek. Verder heeft Miriam een gesprek gehad bij een stichting die hulp biedt bij dreigende daklоosheid (ze weet niet meer met wie). Eigenlijk komt het erop neer dat ze te weinig problemen heeft om ergens voor in aanmerking te komen. Miriam heeft Mitros gevraagd om een huis: kan ze niet in een van de sloopwoningen gaan wonen tot ze eruit moet? Dat scheelt zo 1,5 jaar. Met 6 jaar inschrijftijd kan ze misschien ergens tussenkomen. Mitros zegt dat zij die woningen aan studenten moet geven.

De situatie levert veel spanningen op tussen Miriam en haar moeder en tussen Miriam en haar man. Ze had een heel goede relatie met haar moeder, maar die is nu aan gort. Miriam neemt het haar moeder kwalijk dat ze haar straks het huis uit gooit. Haar man en zij leven samen met dochter Amber op één kamertje. Amber slaapt nog bijna altijd tussen hen in. Er zijn

geen mogelijkheden om intiem te zijn met elkaar. Dat zet de relatie onder druk. Daarnaast kan haar man helemaal niet met zijn schoonmoeder overweg en vlucht hij vaak het huis uit.

Wat nu? Ze wil een huis, ze wil als gezin bij elkaar blijven en ze wil niet op straat komen te staan, want dan wordt haar kind haar afgenomen. Veel crisisopvang is alleen voor moeder en kind. Miriam wil heel graag samen blijven. Dat begrijp ik. De relatie met haar man is goed, daar ligt het probleem niet. Particulier een woning huren is niet mogelijk. Daar hebben ze geen geld voor. Buiten de stad wonen is geen optie: ze wil in februari met een opleiding tot apothekersassistente beginnen. Miriam weet wat ze wil, ze is stabiel en heeft alles op een rijtje, zo is mijn indruk. Alleen de woonsituatie staat veel te veel onder spanning.

Ik zeg dat er verschillende opties zijn en leg haar die voor. We besluiten de stichting te bellen die helpt bij dreigende dakloosheid, maar krijgen het antwoordapparaat.

's Middag word ik teruggebeld door een mevrouw van deze stichting. Ze vraagt meteen of er verslaving aan de orde is, schulden, geweld, psychiatrisch verleden. Niets van dat alles. En ja hoor: 'dan komt ze eigenlijk nergens voor in aanmerking.' Ik zeg dat het toch niet de bedoeling kan zijn dat Miriam straks op straat staat en dat we dat zien aankomen. En dat er inderdaad 'alleen maar' woningnood is, maar dat die nood wel heel hoog is en dat zorgt ook voor spanningen op relationeel gebied met haar partner en moeder. Wat voor adviezen kan zij geven? Ze vertelt over een voorziening voor alleenstaande moeders en gezinnen. Daar zit veel begeleiding op die Miriam eigenlijk niet nodig heeft, dus daar zal ze niet naar doorverwijzen. Dan is er nog een voorziening met tijdelijke woningen (kamers) voor gezinnen voor 1-1,5 jaar. Daarna krijgen ze een eenmalig woningaanbod dat ze moeten aannemen. Dat is wel interessant voor de familie, dus ze gaat aanmeldingspapieren opsturen naar Miriam. De wachttijd kan een half jaar zijn. EEN HALF JAAR? Wat nu als ze eerder op straat staan? Dan is er de crisisopvang. Die heeft ook 2 gezinsappartementen weet ze. En dan is er nog een voorziening voor moeder en kind in crisis. Dan moet vader maar even ergens anders gaan wonen. 'Je kiest toch uiteindelijk voor je kind als je op straat staat', vindt de mevrouw aan de telefoon. Ja dat is ook zo, maar dat lijkt me toch een moeilijke keuze. Daar zou ze zich ook moeten inschrijven en elke week moeten bellen, anders denken ze dat haar probleem over is. Goed om te weten.

Ik bel Miriam en vertel haar wat ik gehoord heb. Ze blijkt al een keer op gesprek te zijn geweest bij één van de voorzieningen, maar werd erg onprettig geholpen en heeft er een slecht gevoel aan overgehouden. Ik vertel dat de inschrijvingspapieren onderweg zijn. Ze gaat nadenken of ze wil inschrijven. Miriam ziet weinig andere mogelijkheden. Ze vraagt of ik dan met haar mee wil op gesprek. Dat lijkt me prima. Misschien treffen we nu iemand anders en krijgt ze een betere indruk. Ik weet het anders ook niet zo goed.

Ik spreek af dat ik haar volgende week bel om te vragen wat ze wil en dan kijken we verder. Miriam oppert nog het idee om Mitros een brief te schrijven met een projectvoorstel voor jonge gezinnen van onder

de 25 dien in dezelfde situatie verkeren. 'Er zijn toch veel meer mensen zoals wij?', vraagt ze. 'Ja?', vraag ik, 'ken je die'. Ze kent in ieder geval nog een meisje. Miriam wil daar wel iets mee en dan wil ze zelf het eerste huis. Eigenlijk een wereldplan. Ik ga er zeker op terugkomen bij haar. (13-10-2010)

Beknopte analyse van deze casuïstiek

Het verhaal van Miriam vormt een goed voorbeeld van iemand die net buiten alle regels valt, maar wel dringend hulp nodig heeft. Zij past niet in het hokje 'hoofdbewoner' en heeft daardoor geen recht op urgentie, hoe hoog de nood ook is. Tegelijk valt zij buiten het hokje 'schrijnend geval', waardoor zij volgens de regels geen recht heeft op allerlei noodvoorzieningen. Ironisch genoeg heeft Miriam niet genoeg problemen om de benodigde hulp te mobiliseren.

Miriam heeft zelf al het nodige ondernomen om uit de impasse te raken. Ze komt met creatieve oplossingen en is mondig. Ze loopt echter stuk op de regelgeving en het feit dat de instanties niet meebuigen of niet open staan voor haar oplossingen. Veel gaat goed in het leven van Miriam: een fijne relatie, een pasgeboren kind, een opleiding in het verschiet. Voorheen had zij ook een goede relatie met haar moeder. Vanwege het feit dat zij geen woning kan krijgen, staan al deze belangen nu onder druk. Het gezin dreigt zelfs dakloos te worden of uit elkaar te moeten.

Opvallend is de angst van Miriam om niet gehoord te worden door de instanties. Het is voor haar al een hele opluchting dat iemand als de presentiebeoefenaar haar situatie ziet, serieus neemt, aan haar kant gaat staan, samen de mogelijkheden verkent en voor Miriam opkomt. Zo ontstaat er mogelijk weer beweging in haar beklemmende situatie.

DEEL III – HANDREIKINGEN VOOR DE TOEKOMST

7. Presentie en woningcorporaties: kernthema's

Doordenkend over de meerwaarde van presentie voor de woningbouw, zien we uit deel I en II twee thema's naar voren komen, die de moeite waard zijn om verder te ontwikkelen. We doen daar een bescheiden aanzet toe en zullen de thema's in onderstaande tabel eerst kort presenteren en vervolgens in dit hoofdstuk nader toelichten. In hoofdstuk acht maken we vervolgens een doorvertaling naar het leren en beoefenen van presentie door corporatieprofessionals.

Thema's	Wat is het?	Op welk niveau speelt het?	Waarin schuilt de relevantie van deze thematiek?
De finaliteitsvraag.	Het finaliteitsvraagstuk staat voor de vragen 'waar is een woningcorporatie voor? En waar ben je als professional voor?' Het gaat hier om het doorwerken van de bestaansreden van de organisatie in het handelen van de professional.	Zowel op het niveau van de werker als op het niveau van de organisatie.	Hoewel de finaliteitsvraag zeker raakt aan de koers, missie en visie van een organisatie, zijn we vooral geïnteresseerd in de doorwerking van dit vraagstuk binnen het handelen van de individuele professional. Het gaat dan om de ruimte die er is om de doelgroep waarvoor je bestaat daadwerkelijk te 'bedienen' en om de behulpzame en belemmerende factoren daarbij.
Mismatch versus aansluiten en afstemmen.	Kort gezegd houdt mismatch in dat professionals - vaak ondanks de beste bedoelingen - de plank misslaan in het aansluiten of het bieden van maatwerk bij de klant of cliënt. Het realiseren van een goede aansluiting of afstemming op de huurder vormt het positieve tegendeel van mismatch.	Primair op het niveau van de werker, maar ook op organisatieniveau.	De thematiek van match en mismatch raakt aan diverse aspecten van professionaliteit, zoals de roldefinitie en relationele vaardigheden, maar ook aan de procedures en regels op meer systemisch niveau. Cruciaal is het relationele vermogen van professionals uitgedrukt in het kunnen maken van de perspectiefwisseling.

1. Het finaliteitsvraagstuk

Uniek voor de woningbouw is - zoals we in het tweede hoofdstuk bespraken - de invloed van twee wezenlijke domeinen die tot op zekere hoogte een heel eigen dynamiek kennen: het fysieke en het sociale domein. Hoewel in toenemende mate gestreefd wordt naar een integratie van beide domeinen, treden er in de praktijk regelmatig spanningen op. Om een voorbeeld te geven: het streven om een wijk bij herstructurering op tijd leeg te krijgen, kan bot-

sen met het vinden van een met zorg uitgekozen, passend huis voor de huurder. Ook op het niveau van de organisatie en het beleid treden gemakkelijk tegenstrijdigheden op. Een voorbeeld daarvan kan zijn: enerzijds koersen op het investeren in 'op maat' werken en een duurzame aanpak van wijkenproblematiek, anderzijds een projectmatige en daarmee kortstondige manier van werken kiezen. Een sterke focus houden op de finaliteit van de organisatie, kan helpen bij het voorkomen of verminderen van tegenstrijdigheden in het beleid, en kan professionals oriëntatiepunten bieden in hun dagelijks handelen en in de keuzes die ze maken.

Presentie en de finaliteitsvraag

Vanuit presentie is het stellen van de finaliteitsvraag een fundamenteel onderdeel van de professionele reflectie op de eigen beroepspraktijk. De vraag zet op organisatieniveau en in het primaire proces de neus de juiste kant op, doordat in het beantwoorden van de finaliteitsvraag de belangen van de huurder scherp in beeld komen. Concreet gaat het dan om de vragen: hoe komt hetgeen ik doe de huurder ten goede? Heb ik nog voor ogen dat het me om hem of haar te doen is? Hoe voorkom ik dat ik vast kom te zitten in het afhandelen van taken, zonder besef voor wie of wat dat iets op moet brengen?

Het blijven stellen van dergelijke vragen is van wezenlijk belang voor presentiebeoefening. Soms wordt presentie teruggebracht tot een methode of tot een bepaalde grondhouding. Men spreekt bijvoorbeeld over presentie als "een houding van 'er zijn' voor de ander". Wanneer presentie wordt opgevat als niet meer dan een bepaalde basishouding, bestaat het risico dat ze verwordt tot een 'trucje'. Presentie doorvoeren is daarentegen steeds verbonden met een diepgaand besef 'waar je van bent en voor wie je het doet'. De houding van de presentiebeoefenaar krijgt inhoud, richting en stevigheid door een fundering vanuit deze finaliteit.

Hoe ver staat een dergelijke reflectie af van de huidige praktijk bij Mitros? Gegeven de ervaringen in de leergroep is dit een thema waar medewerkers al uit zichzelf over nadenken:

> Tijdens een leergroep kwam de behoefte van de deelnemers (10 medewerkers uit zowel het fysieke als het sociale domein) naar een gedeelde visie op de finaliteitsvraag naar voren. De vraag 'waar zijn wij als woningcorporatie voor' blijkt bij medewerkers sterk te leven. Een deelnemer stelt: *'Je moet tot een ideologie komen, en ook terug in de geschiedenis: waarom zijn er nu woningcorporaties. Wat is die geschiedenis en waar is die geschiedenis nu?'* Een andere medewerker vult aan: *'En wat voor type organisatie ben je? Waar ben je mee bezig in die wijken. We zijn geen organisatie die alleen woningen verhuurt en af en toe even schildert'.* Juist een dergelijke visie helpt medewerkers om stevig in hun schoenen te staan: *'Voor mij helpt een ideologie om om te gaan met moeilijke situaties: "waar doe ik het voor, wat zijn mijn waarden". Voor mijn part begin je bij de armenzorg: "hoe zijn we ontstaan?" Het is belangrijk dat je dat nog in het vizier hebt.'* (Presentieleergroep Mitros, 17-2-2012)

Dichter bij huis

Een presentiebeoefenaar zal bij het beantwoorden van de finaliteitsvraag steeds beseffen waartoe zijn organisatie bestaat en de doelgroep scherp voor ogen houden. Niet als abstract gegeven, maar als mensen die in nabijheid gekend zijn en die vanuit een binnenperspectief worden benaderd. Daarbij geldt overigens geen 'u vraagt wij draaien' principe. Ook bij een sterke aansluiting komt het voor dat wensen van huurders niet ingevuld kunnen worden en dat er zaken niet mogelijk blijken. De kans dat dit verteerbaar wordt voor huurders stijgt echter als zij merken dat ook de corporatieprofessionals zich aan hun kant scharen en proberen om een opening of mogelijkheid te vinden.

In het verlengde van de finaliteitskwestie ligt de vraag: waar richt ik me op als ik ernaar streef het goede te doen voor bewoners? Vanuit een presentieperspectief kijkt een medewerker naar 'wat staat hier op het spel en wat is (dus) nodig'. Opvallend is dat de taken die hieruit voortvloeien niet ambitieus of hoog gegrepen blijken – zo zagen we in hoofdstuk zes - maar daarentegen zeer basaal zijn. Waar mensen behoefte aan blijken te hebben, is aan een professional die hen bijstaat en serieus neemt, die hun kant kiest en voor hen opkomt en die eenvoudige, praktische hulp biedt, zoals het invullen van formulieren of het geduldig geven van uitleg. Dat maakt deze taken niet per se minder zwaar of complex voor de professional, maar laat in elk geval zien dat hetgeen waar mensen om vragen ver af staat van de ambitieuze stijgingsidealen uit het krachtwijkenbeleid. De 'quick wins' liggen veel dichter bij huis.

Huisvesten, wonen, thuisvoelen[48]

Presentie zoekt het op nog een andere manier dichter bij huis. Zoals we in de praktijkhoofdstukken zagen, ontwikkelt de presentiebeoefenaar een scherp bewustzijn van de betekenis en beleving van een (t)huis als zijnde meer dan een dak boven het hoofd. Dit leidt tot een interesse voor hoe het daadwerkelijk is om daar, zo te leven. Door met mensen in gesprek te gaan en goed door te vragen op deze betekenis, ontdekken zij waarom mensen wel of niet in een bepaalde buurt willen wonen en wat zij belangrijk vinden aan hun huis. Ook inzicht in hoe mensen met elkaar wonen of samenleven en hoe de problemen die mensen ervaren zijn verweven met hun woning of buurt, valt in het interessegebied.

Presentiebeoefening brengt medewerkers zodoende in contact met verschillende aspecten van wonen. In de basis is er het huisvesten: zorgen dat mensen een dak boven het hoofd hebben. Dit aspect komt overeen met de meest smalle taakopvatting van woningcorporaties: goede en goedkope huurwoningen verzorgen voor de doelgroep. Een presentiebeoefenaar onderzoekt echter ook hoe en wanneer huurders zich thuis voelen en welke bijdrage hij of zij hieraan kan leveren. Bij thuis voelen gaat het om een kwalitatieve term waarbij mensen zich 'prettig en geborgen voelen' en waarbij mensen zin en betekenis geven en ervaren aan hun woning. Dit is een kwaliteit die niet direct maakbaar is, maar waarvoor wel velerlei gunstige randvoorwaarden te creëren zijn.

Er kunnen allerlei redenen zijn waarom mensen zich in hun woning niet thuis voelen:
-Omdat de woning onbehagelijk is, bijvoorbeeld vanwege kou, vocht en schimmelvorming.
-Omdat een woning al jaren op de lijst voor sloop staat en mensen zich er niet aan kunnen hechten en er niet in willen investeren.
-Vanwege een dreigende huisuitzetting door bijvoorbeeld schuldenproblematiek.
-Vanwege overlast of discriminatie in de buurt.
-Vanwege huiselijke spanningen of geweld.
-Omdat een woning niet aan de woonbehoefte voldoet, bijvoorbeeld omdat ze te klein of juist te groot is.
-Omdat volwassen kinderen niet het ouderlijk huis verlaten bij gebrek aan kansen op een geschikte (starters)woning.

Begrijpen wat mensen nodig hebben om zich thuis te voelen, betekent oog hebben voor waar ze het zwaar mee hebben en dat zien en honoreren. Zo denken biedt aanknopingspunten om de discussie omtrent de maatschappelijke betrokkenheid te voeren op een wijze die aansluit bij wat wezenlijk is voor de identiteit en finaliteit van woningcorporaties: het bieden van een (t)huis. Maar het werpt ook licht op de waardering van huurders voor de corporatie en hun beoordeling van de service. Een huis verstrekken als meer zien dan een dak boven het hoofd bieden, is precies waarin presentiebeoefening van meerwaarde kan zijn.
Het hebben van een goed en geborgen thuis raakt bovendien direct aan de wens van corporaties om huurders in balans te houden of te doen stijgen op de sociale ladder. Het missen van een thuis(gevoel) kan mensen langdurig uit hun evenwicht brengen en ervoor zorgen dat zij in sociaal opzicht geen stap verder komen of zelfs afglijden. Ook dit thema blijkt te leven onder Mitrosmedewerkers, zo getuigt onderstaand gesprek uit een leergroepbijeenkomst.

Een medewerker vertelt: *'Je huis is je veilige omgeving. Als het daar goed is, kan je heel veel aan. Ik vind het zelf belangrijk en vind het ook voor anderen belangrijk. Bij herhuisvesting probeer ik er dan ook voor te zorgen dat mensen zo goed mogelijk terecht komen. Helemaal meegaan in dat proces en dat optimaliseren. Ik zie dat mensen meer moeten betalen en de huurtoeslag minder wordt. Je krijgt constant te maken met weer nieuwe regels, waar je toch mee moet dealen. Het is mijn taak mensen voor te lichten, zodat ze straks niet de deurwaarder op hun dak krijgen. Ze moeten niet denken "ik heb een kat in de zak gekocht". Meedenken opdat ze goed terecht komen. Ik werk voor de bewoners én voor mezelf, want ik vind het hartstikke fijn als ze blij zijn met me. Het gevoel dat je iets kan betekenen voor iemand.'* (bron: leergroep presentie Mitros, 17-2-2012)

Door eraan te willen bijdragen dat mensen zich thuis voelen, kan een woningcorporatie al veel betekenen op het gebied van sociale stijging. Daarvoor hoeft een corporatie zich niet op een terrein 'ver van huis' te begeven met kostbare projecten. Het zit in veel eenvoudiger zaken als: weten waar je aan toe bent in het geval van sloop, overlastkwesties hoog opnemen en mensen die hiermee worstelen niet in de steek laten, of zorgen dat je bereikbaar bent voor buurtbewoners zodat zij in geval van problemen gemakkelijk de weg vinden naar steun of hulp.

2. Van mismatch naar aansluiten

Mismatch betekent het niet aankomen of aansluiten van ondersteuning of hulp bij mensen die deze hard nodig hebben. Ondersteuning die goed 'matcht' of aansluit is voor iedereen belangrijk, maar voor bewoners van krachtwijken kan ze het verschil maken tussen kansen pakken of ernaast grijpen, tussen wel of niet overeind blijven. Huurders in krachtwijken laten zich vaak lastig bereiken, doorgronden en begeleiden via standaardinterventies en methodieken. In het ergste geval zorgt slechte afstemming ervoor dat situaties verder verslechteren. Dit heeft niet alleen gevolgen voor de betreffende mensen zelf, maar ook voor buren, portieken, de wijk, de woningcorporatie en de samenleving. In hoofdstuk zes zagen we dat de impact van mismatch groot kan zijn en er zelfs toe kan leiden dat mensen een gewenste en beschikbare woning mislopen.

Mismatch is vaak - maar niet altijd - het gevolg van de kloof tussen de wereld van de professional en die van de buurtbewoner. Ze treedt onder meer op wanneer:

1. Professionals niet genoeg inzicht hebben in de logica, leefwijze en problematiek van de doelgroep, waardoor zij aanknopingspunten missen om aan te sluiten en zich bovendien minder snel bewust worden van mogelijke verschillen in denkkaders, redeneerwijzen of zelfs ervaren werkelijkheid.
2. Professionals vanuit hun eigen interpretatiekaders, doelstellingen, en interventies vertrekken, vaak zonder dat zij zich hiervan bewust zijn. Een fenomeen dat 'zelfreferentialiteit' wordt genoemd. Dit belemmert het zien van de werkelijkheid van de ander.

Daaromheen kunnen processen en systemen bevorderend en belemmerend werken in het realiseren van matchende professionals. Het gaat dan om regels die star zijn en geen ruimte bieden om de individuele huurder goed te kunnen helpen. In dit onderzoek hebben we daar echter onvoldoende data over verzameld.

We zullen beide vormen van mismatch hieronder uitwerken, alsmede de aanknopingspunten die presentie biedt om mismatch terug te dringen.

1. Inzicht in de logica, leefwijze en problematiek van de doelgroep

Eén van de hoofdoorzaken van mismatch is - zoals gezegd - dat er onvoldoende inzicht is in de doelgroep en de mate waarin deze doelgroep anders denkt, leeft en redeneert dan veel mensen gewend zijn. Vanwege de grote verschillen is het ondoenlijk om vanachter het bureau in te vullen wat mensen nodig hebben of hoe zij tegen zaken aankijken.

In hoofdstuk zes zijn de inzichten die presentie kan bieden alsmede de kenmerken van deze inzichten uitgebreid aan de orde geweest. De presentiebeoefenaar had gedurende de pilot

relatief veel tijd en ruimte om tot deze inzichten te komen, maar ook als professionals deze ruime mogelijkheden niet hebben, biedt presentie aanknopingspunten. Presentie creëert kansen voor professionals die beter aan willen sluiten bij huurders. Zij leren bijvoorbeeld signaleren wanneer huurders iets niet begrijpen, krijgen door dat iemand bang is om een bepaald punt naar voren te brengen of snappen dat mensen niet naar bijeenkomsten gaan wanneer zij hun kinderen niet mee mogen nemen. Het zijn allemaal kleine voorbeelden die laten zien waar de gevoeligheid voor de ervaring van huurders over gaat. Een korte toelichting ter illustratie uit de leergroepbijeenkomsten binnen Mitros:

> Met name op het gebied van communicatie zijn de directe collega's van de presentiebeoefenaar naar eigen zeggen aan het denken gezet. Ze zijn er (dieper) van doordrongen geraakt dat schriftelijke communicatie in een wijk als de pilotwijk niet aansluit, hoe goed er ook over de formulering is nagedacht. Een naaste collega vertelt: '*Heleen heeft ons er vaak op gewezen dat de schriftelijke communicatie lastig is in wijken als deze. De schrijftaal vormt een groot probleem. Dat heeft me aan het denken gezet. (…) Heleen zit naast iemand die zo'n brief heeft ontvangen waar we lang over hebben nagedacht en waarvan ik denk: "Dit is het!", maar dan blijkt het toch niet te worden begrepen'.*
> Deelnemers ervaren dat huurders zich pas aangesproken voelen en reageren als je naar ze toegaat, jezelf aanbiedt en hen persoonlijk benadert: *'Ik merk dat ik heel actief naar bewoners toe moet gaan, want als we een spreekuur hebben, komt er gewoon niemand. Organiseren we wat, dan komt er niemand. Gaan we naar mensen toe, dán gaat het goed.'* Iemand anders geeft een voorbeeld: *'Voor een belangrijke fase in het project, de draagvlakmeting, zijn we met z'n allen langs de deur gegaan, hebben we mensen aangesproken en een map gegeven: dan en dan is die avond. Wat opviel was dat slechts een handjevol mensen die avond géén map had. De mensen die we gesproken hebben, zijn dus gekomen en buiten hen weinig anderen.'* (Leerbijeenkomst presentie binnen Mitros, 30-6-2011)

Om een betere aansluiting te bereiken, is het van belang dat mismatch niet alleen gezien, maar ook teruggekoppeld wordt aan de corporatie of aan collega's. Op die manier kunnen collega's elkaar verder helpen.

2. Aansluiten bij de huurder

Een ultrakorte definitie van presentie zou zijn 'uit zijn op een radicale aansluiting bij buurtbewoners'. Dat is waarin presentie zich onderscheidt: in de zeer grote bereidheid naar de doelgroep toe te bewegen en aan te sluiten, vanuit de intentie mensen te helpen voor wie het leven een (te) complexe opgave is.
Op dit moment is het nog vaak zo dat van klanten of cliënten gevraagd wordt zich te voegen naar de standaard, het kader of de logica van de professional en/of diens organisatie. Zoals we in de praktijkhoofdstukken zagen, moet de presentiebeoefenaar regelmatig constateren

dat het geen onwil is van mensen, maar dat zij eenvoudigweg niet in staat zijn om dat te doen. De vermogens en het begrip van huurders worden soms stevig overschat. Bewoners van krachtwijken missen vaak (al dan niet tijdelijk) het overzicht, de (taal)vaardigheden, stressbestendigheid, het begrip en de vitaliteit die nodig zijn om bijvoorbeeld een verhuizing te regelen. Bovendien is het ondoenlijk om hierin op korte termijn grote vooruitgang te verwachten.

Van mensen vragen zich desondanks te voegen naar de werk- en denkwijze van de professional, kan ertoe leiden dat zij in de kramp schieten en dat hun problemen en draaglast eerder toe- dan afnemen. Voor woningcorporaties heeft een overschatten of overvragen van mensen als praktische consequentie dat zij (nog) minder benaderbaar worden, de tevredenheid afneemt of het aantal klachten groeit en dat (herstructurerings)processen stroever verlopen. De praktijkhoofdstukken toonden dat door zich te voegen naar de vermogens en beperkingen van mensen, er weer beweging kan ontstaan. Wanneer mensen zich serieus genomen weten, blijkt dit vaak een stimulans om actie te ondernemen en eigen oplossingen aan te dragen. Mensen die voorheen passief of voorzichtig waren, komen plots zelf met een hulpvraag of durven zich te laten leiden door professionals. Om tot een goede aansluiting te komen, helpt het als corporatieprofessionals zich bewust zijn van de impact van hun benaderwijze en als zij bereid zijn huurders met open aandacht tegemoet te treden.

Een medewerker vertelt tijdens de leergroep dat het in haar ervaring de verhoudingen sterk ten goede komt als je met open aandacht luistert: *'Ik denk dat alles effect heeft als je maar aanwezig bent. Aanwezig in woord en gebaar. Het lukt me niet altijd, maar ik geloof wel dat het helpt. Als ik een gesprek heb met een huurder dat totaal niet goed ging en ik vraag me achteraf af wat er mis ging, dan denk ik: "ik had haast." Er was een brandje geweest, mensen kwamen op kantoor en ik had intussen al geregeld dat ze tijdelijk een andere woonruimte konden krijgen. Ik dacht: 'ik heb het geregeld, klaar. Ik hoef alleen nog te zeggen "heel naar, maar je kan voorlopig even daarheen". Het gesprek verliep vreselijk. Die mensen werden bozer en bozer en ik kreeg een hele lading verwijten over me heen. Wat er gebeurde, was dat zij mijn ongeduld en gejaagdheid voelden: "het is geregeld, hier heb je de sleutels". Mensen voelen dat natuurlijk. Als ik me voorneem rustig te gaan zitten en te luisteren, verloopt het gesprek heel anders.'*

Open en aandachtig luisteren is niet in de eerste plaats een kwestie van alle tijd hebben, maar in de (soms beperkte) tijd die je hebt te 'onthaasten' en mensen alle aandacht te geven. Het heeft te maken met de intentie waarmee je een gesprek ingaat, de houding die je aanneemt en de bereidheid te verkennen wat er bij de ander leeft en niet al bij voorbaat met een plan of oplossing klaar te zitten. Dezelfde medewerker geeft ook een voorbeeld van een positieve ervaring: *"Ik had laatst een gesprek met mensen die iets vervelends hadden meegemaakt. Er was ook wel iets met die mensen zelf, maar ik dacht "ik ga helemaal geen oordeel vellen, ik ga gewoon zitten en horen wat ze willen*

vertellen en we kijken wel of ik daarbij aan kan sluiten en of wij als Mitros iets kunnen betekenen". Dan loopt zo'n gesprek gewoon anders. Daarin merk ik absoluut verschil tussen of je probeert te luisteren en aan te sluiten en te bedenken "hoe is het voor die mensen?" en minder met jezelf bezig te zijn in de zin van "ik moet nog dit en ik moet nog dat. Ik regel het even en ga weer naar de volgende"'. (Leerbijeenkomst presentie binnen Mitros, 30-6-2011)

In het volgende hoofdstuk gaan we dieper in op het voorkomen van mismatch door een verbetering van aansluiten. Hoe kunnen corporatieprofessionals dat leren en in de praktijk brengen?

8. Aanknopingspunten voor professionals

Inleiding

Na het in beeld brengen van de thema's finaliteit en mismatch, gaan we nu verder met ingangen voor het leren en beoefenen van presentie in een woningcorporatie. We doen dat door het 'hoe' van presentie te onderzoeken: hoe doet een presentiebeoefenaar dat, aansluiten *binnen de context van de woningbouw*? We spitsen deze vraagstelling toe op de twee eerder geformuleerde kernthema's, wat leidt tot de volgende vragen:

I. Hoe krijgt de finaliteit - die bij presentiebeoefenaars sterk verbonden is met oog hebben voor het belang van huurders - vorm in hun beroepspraktijk?

II. Hoe kan worden aangesloten bij de huurder om zo mismatch te voorkomen?

Om deze vragen te beantwoorden, kijken we naar een zevental aspecten die vormend zijn voor professionals. We zullen ze in onderstaande tabel alvast kort introduceren in hun relatie tot de beide kernthema's.

Aspect	**I. Finaliteit:** *de presentiebeoefenaar stelt de huurder en diens belangen centraal.*	**II. Aansluiten of mismatch voorkomen:** *de presentiebeoefenaar streeft naar radicale aansluiting bij de huurder en diens belangen.*
1. Roldefinitie en uitgangspositie	Een presentiebeoefenaar neemt niet zozeer de corporatie of beleidsdoelen, maar de huurder en diens belangen tot uitgangspunt van het professionele optreden. De presente werker gaat (ook) aan de kant van de huurder staan en laat de huurder medebepalend zijn voor de te stellen doelen en de rol die de professional zal vervullen.	De rol en positie (en daarmee ook de agenda, de doelen en het tempo) van de presentiebeoefenaar, kennen ruimte om specifiek op de vragen en behoeften van de betreffende huurder in te kunnen gaan. Waar mogelijk wordt maatwerk geleverd.
2. Waarneming	De buurtbewoner en diens belangen verdwijnen niet uit beeld en raken niet ondergesneeuwd door andere doelstellingen, maar vormen daarentegen de focus van het professionele optreden. Steeds wordt door de presentiebeoefenaar aandachtig gespeurd naar wat er voor de huurder op het spel staat.	Presentie kenmerkt zich door een zeer open, opmerkzame en onderzoekende waarneming, waarbij zoveel mogelijk het perspectief van de buurtbewoner verkend en gevolgd wordt. Dit verkennen en volgen van het binnenperspectief is een belangrijke weg om aansluiting te realiseren en mismatch te voorkomen.
3. Responsiviteit	De door presentie geïnspireerde professional zal de handelsimpuls onderdrukken en eerst gaan verkennen wat de huurder zelf van belang acht. Of het nu gaat om fysieke of sociale interventies, steeds wordt geprobeerd deze interventies uit te voeren op een	Presentie wil mismatch op basis van zelfreferentieel handelen verminderen of voorkomen. Zelfreferentieel handelen houdt in dat de professional teveel uitgaat van de eigen denkbeelden en kaders over wat belangrijk is, zonder te beseffen dat hij of zij dit doet. De presente profes-

	wijze die beantwoordt aan hetgeen de huurder zelf naar voren brengt als zijnde belangwekkend. Dat heet responsiviteit.	sional probeert in zijn antwoord daarentegen te refereren aan wat de huurder heeft ingebracht.
4. Attitude	Presentie veronderstelt een actieve en doortastende houding waarbij de professional vanuit het besef van de bestaansgrond en sociale opgave van zijn organisatie bereid is zich verantwoordelijk te stellen voor wat hij of zij heeft waargenomen - binnen de grenzen van wat haalbaar en doenlijk is.	Bij presentie draait het eerder om attitudevorming dan om het ontwikkelen van competenties. Attitude-aspecten die de presentiebeoefenaar helpen om beter aan te sluiten zijn onder meer: flexibiliteit, laagdrempeligheid, ontvankelijkheid, nabijheid en vasthoudendheid.
5. Tijdsaspect	Een presentiebeoefenaar vraagt niet van de ander om zich volledig te schikken naar zijn of haar agenda, tijdspad en tempo, maar stelt ook in de omgang met de tijd zoveel mogelijk (het kunnen ontdekken en dienen van) de huurdersbelangen voorop.	Presentiebeoefening kenmerkt zich door geduld en een aansluiten bij het tempo en de tijdsbeleving van de ander. Trouw beschikbaar blijven en het zorgvuldig doortrekken van hulp of begeleiding maken dat de ander niet in de kou komt te staan en dat steeds opnieuw kan worden afgestemd op de huurder.
6. Ruimteaspect	De ander en diens leefwereld letterlijk en figuurlijk tegemoet komen, helpt om goed zicht te krijgen (en behouden) op wat er voor de huurder toe doet.	Bij presentie bestaat gevoeligheid voor contextinformatie die verkrijgbaar is in thuissituaties. Er is een gerichtheid op leefwereldaansluiting.
7. Reflectie	Kenmerkend voor de presentiebeoefenaar is dat hij of zij fundamentele vragen stelt - en blijft stellen -, waaronder de finaliteitsvraag. Reflecteren op fundamentele vragen biedt de professional richting en stevigheid en helpt om het eigen handelen helder te kunnen ver(ant)woorden.	Voor de presentiebeoefenaar vormt de voortdurende reflectie op het eigen handelen een tweede natuur. De overige zes aspecten kunnen daarbij het onderwerp zijn van reflectie. Deze reflectie vindt bij voorkeur plaats in samenspraak met anderen (collega's, leidinggevenden of een supervisor).

Bovenstaande aspecten staan met elkaar in relatie en versterken elkaar. Om een voorbeeld te geven: reflectie draagt bij aan een bewuste en open waarneming, waardoor de ander kan verschijnen zoals hij of zij werkelijk is. Dit helpt op zijn beurt om tot een respons te komen die goed aansluit.

De zeven aspecten zijn oorspronkelijk ontworpen voor de leerbijeenkomsten van Mitros. Ze zijn doelbewust heel divers en bestrijken allerlei aspecten van professionaliteit. Het was de bedoeling om deze ruwe indeling aan de praktijk van de leergroepen te schaven en op hun waarde voor de woningbouwcontext te beproeven. Deze lijn is niet doorgezet vanwege een lage frequentie van de leerbijeenkomsten. Om die reden is de voorgenomen inbreng vanuit het onderzoeks- en ontwikkelspoor in de leertrajecten van Mitros niet goed uit de verf gekomen, en heeft deel drie van dit rapport noodgedwongen een andere wending gemaakt. Zo

zijn de voorbeelden in dit hoofdstuk hoofdzakelijk afkomstig uit de verslagen van presentiebeoefenaar Heleen Heidinga en niet uit de casuïstiek van corporatieprofessionals. Om het wegvallen van de leergroepen te compenseren, is vanuit Stichting Presentie een focusgroep georganiseerd[49]. In deze focusgroep is nagedacht over de vraag welke ingangen er zijn om presentie toepasbaar te maken in de woningbouw. De inzichten die deze bijeenkomst opleverde, zijn meegenomen in dit hoofdstuk.

Aspect 1. Roldefinitie en uitgangspositie

De huurder als vertrekpunt

Ieder beroep of functie brengt een bepaalde rol en uitgangspositie mee zich mee. Doorgaans staat deze rol bij voorbaat vast en bepaalt in hoge mate wat een professional wel of niet bij iemand komt doen, wat van elkaar verwacht mag worden en hoe de (machts)verhoudingen liggen. De roldefinitie van de professional hangt direct samen met de finaliteitsvragen: waar is een woningcorporatie voor en waar ben ik voor als professional?

Presentiebeoefening kent geen vooraf bepaalde vaste doelen en roldefinitie. Deze zullen voor een belangrijk deel in samenspraak met de huurder tot stand komen. Een door presentie geïnspireerde corporatieprofessional vertrekt waar mogelijk vanuit de huurder: deze is (mede)bepalend voor de doelstellingen en de rol die de professional zal vervullen. De huurder mag als het ware inschrijven op de professionele vaardigheden en kennis die de presentiebeoefenaar te bieden heeft, in plaats van dat de professional eenzijdig bepaalt wat nodig is en welke stappen worden gezet. De rol en doelen van een presentiebeoefenaar staan niet bij voorbaat vast, maar kunnen wisselen, al naar gelang wat nodig blijkt.

Ook machtsverhoudingen liggen niet vast. Bij het maken van een rolwisseling kan het bijvoorbeeld zo zijn dat niet de professional maar de buurtbewoner in de positie van deskundige wordt geplaatst of een voorbeeldfunctie vervult: hoe gaan mensen zelf om met (buurt)problematiek en welke inzichten kunnen zij aandragen? Het vertrekken vanuit de deskundigheid van buurtbewoners, hun inzichten, logica en beweegredenen, helpt om beter bij hen aan te sluiten. Bovendien voelen mensen zich serieus genomen en in hun waarde gelaten of zelfs vereerd als hun eigen oplossingen en ervaringen worden opgepakt. Voor professionals kan de levenservaring en ‘streetwise-heid’ van buurtbewoners erg behulpzaam zijn. Zij krijgen immers te maken met situaties waar professionals vanuit hun eigen achtergrond en levenservaring niet altijd op zijn voorbereid. De buurtbewoner kan dan waardevolle inzichten bieden hoe je daartoe te verhouden.

De huurder is leidend in het proces

Qua machtsverhoudingen voegt de presentiebeoefenaar zich tevens naar datgene waar de huurder mee geholpen is. De huurder vormt niet alleen het vertrekpunt, maar is ook leidend gedurende het vervolgproces. De professional volgt zoveel mogelijk de huurder (diens taal, tempo en belangen), in plaats van dat de huurder zich hoofdzakelijk voegt naar de professional en diens organisatie. Een voorbeeld is de omgang met regels en protocollen. Geconfronteerd met ongepaste of onrechtvaardige regelgeving zal de presentiebeoefenaar de kant van de huurder kiezen en de regels aan de kaak stellen. Dit vergt vasthoudendheid en een

professional die stevig in de schoenen staat. Een illustratie uit de verslagen van de presentiebeoefenaar:

> *Veel contact met Dewi en Marc. Half december zijn ze verhuisd. Het huis is nog een puinhoop als ik er in januari voor het eerst kom, en dat geldt ook voor de financiën. Marc heeft bij de Sociale Dienst te laat opgegeven dat hij heeft gewerkt, dat wordt nu gekort en waarschijnlijk krijgen ze zelfs een boete. Het wordt gezien als fraude. Mij kunnen ze vertellen dat de loonstroken per mail kwamen, dat ze geen internet hadden door de verhuizing, dat ze het wel doorgegeven hebben aan de werkcoach, maar dat helpt allemaal niet. Daar heeft de Sociale Dienst geen boodschap aan. Werkcoach en Sociale Dienst zijn twee aparte stromen, is het antwoord. Maar dat weten zij toch niet, je draait hetzelfde telefoonnummer!*
> *Het lijkt er eerst op dat Dewi niets krijgen in januari, dan wordt het toch nog 130 euro. We schrijven een naam op van een man die al hun gegevens bij elkaar heeft geschraapt. Ik mag hem vrijdag bellen vertelt Dewi mij. De man wil van mij weten of het gezin echt in een laatste kans beleid zit qua wonen. Ik bel hem en vertel dat dit echt zo is, dat ze de huur en de betalingsregeling moeten betalen en dat ze anders hun woning uitgezet worden. 130 Euro is te weinig. Hij spuit tegen mij over het telefonisch contact dat hij met Dewi heeft, dat hij er helemaal gek van wordt, dat ze moet ophouden met bellen. Ik zeg dat ik het begrijp en dat ik zie dat Dewi niet altijd de juiste manier van communicatie kiest. Maar dat ik ook zie dat de stress hoog is in het gezin, dat ze verschillende geluiden terugkrijgen van de sociale dienst en dat ze er dan ook niets meer van snappen en dus maar weer bellen. Hij geeft toe dat zijn collega hen inderdaad onheus behandeld heeft. Ik stem er van harte mee in dat het inderdaad zeer onheus was om te zeggen 'dat hij ze nu te pakken had.'*
> *Hij mag alles tegen mij spuien en dan komt er ruimte voor de vraag van mijn kant 'wat doen we nu?' Hij vraagt hoeveel er nodig is, ik zeg: '405 euro voor de huur'. Dat is teveel, vindt hij. 'Nou 405, min 130 euro dan', zeg ik, doelend op de 130 die hij al toegezegd had. Hij wil niet verder gaan dan 250 euro, met de afspraak dat ze dat voorschot dan direct weer inhouden op de uitkering van februari. Het hele bedrag. Ik snap dat. We rekenen uit dat ze dan voor februari precies genoeg hebben voor de huur. Dewi moet komen tekenen op kantoor dat ze akkoord gaat met deze regeling. (24-2-2012)*

De presentiebeoefenaar krijgt in bovenstaand citaat de rol van pleitbezorger die aan de kant van de huurder gaat staan, zich kritisch verhoudt tot de regels en stevig onderhandelt met een medewerker. De presentiebeoefenaar heeft ook oog voor zijn perspectief en neemt tevens de rol van bemiddelaar op zich. Zij biedt de medewerker ruimte om te ventileren en haalt zo de druk van de ketel. Door oog te hebben voor beide kanten, gebruik te maken van de kennis die zij heeft en door vasthoudend te zijn, weet de presentiebeoefenaar een huisuitzetting te voorkomen.

Aspect 2. Waarnemen

Presentie vraagt om een bepaalde manier van waarnemen[50] en een bepaalde focus. Omdat een presentiebeoefenaar niet zozeer vertrekt vanuit vastomlijnde doelstellingen maar vanuit de huurder, staat niet bij voorbaat vast wat precies belangrijk is. Het is de buurtbewoner die dit belang op laat lichten. Dit vraagt dat de presentiebeoefenaar met een open en aandachtige blik waarneemt en zijn of haar focus mede laat bepalen door huurders: zij tonen wat voor hen op het spel staat en geven daarmee kleur en richting aan het werk. De presentiebeoefenaar ontwikkelt een fijngevoeligheid die helpt om de signalen van buurtbewoners op te pikken. Bijvoorbeeld een antenne voor mogelijkheden tot contact of verdieping, voor hoe het (echt) met iemand gaat, voor subtiliteit en verborgen verhalen. We zullen deze manier van waarnemen hieronder nader beschrijven.

Open en onbevooroordeeld waarnemen

Presentie vraagt in de eerste plaats om een open of onbevooroordeelde waarneming, waarbij het vertrouwde kader zoveel mogelijk wordt losgelaten. Een open waarneming maakt dat de werker een buurtbewoner kan zien zoals hij of zij is en werkelijk hoort wat iemand te vertellen of te tonen heeft. Geen eenvoudige opgave, want de waarneming kan op veel verschillende manieren gesloten of gereduceerd zijn[51]. Om enkele voorbeelden van tunnelvisie of blikverstarring te noemen:

- Stereotypen en vooroordelen: Je ziet ‘De Marokkaan’ of ‘De hangjongere’ in plaats van een mens van vlees en bloed met unieke, vaak verrassende verhalen.
- Te snelle interpretaties of aannames: met één blik of als iemand een paar woorden gesproken heeft al denken te weten hoe iemand in elkaar steekt of wat iemand bedoelt. Je gaat dan voor de ander invullen in plaats van iemand zelf te laten vertellen of tonen.
- Een strikte taakopvatting of doelstelling, waarbij alles wat buiten deze taken of doelen valt, wordt weggefilterd of onbewust genegeerd.
- Stress en tijdgebrek, bijvoorbeeld vanwege een te hoge werkdruk. Dit leidt vaak tot werken op de automatische piloot.
- Een houding van cynisme of hardvochtigheid, waarbij de ander bij voorbaat of bij het kleinste signaal afkeurend of met wantrouwen wordt benaderd.

Zelfbetrapping

Bewustwording van het eigen waarnemingskader vormt een belangrijke voorwaarde om de ander open tegemoet te treden. Waarneming, verwondering en zelfwaarneming gaan bij presentie dan ook hand in hand. Zelfbetrapping houdt in dat de presentiebeoefenaar de eigen beleving en opvattingen consequent onderzoekt, om zichzelf te betrappen op (voor)oordelen, onbewuste neigingen en vooringenomenheid. In dit proces kan coaching of intervisie met in de presentie geschoolde collega's een belangrijk onderdeel vormen. Door deze begeleiding en het aanleren van presentie in de praktijk, wordt het voor een presente werker een tweede natuur om alert te zijn op automatismen of te snelle interpretaties. Een voorbeeld uit de presentiepilot:

Een heel sobere woonkamer; drie banken, een salontafel, een dressoir, een kastje met een tv. Alles lijkt oud en versleten. Er ligt blauwe vloerbedekking. Ook weer kunstbloemen bovenop het dressoir. Ik ga op de bank zitten. Lordina staat naast me en maakt een gebaar met haar hand: 'Welkom Heleen.' Ik ga gauw weer staan. 'Dankjewel', zeg ik. We zitten op de bank. 'Hoe gaat het?', vraag ik. 'Goed', zegt ze. 'Jij ook goed?' 'Ja', zeg ik. 'Ben je alleen?' 'Ja man in Moskee, ik thuis.' 'Is je man de hele dag in de Moskee?', vraag ik. 'Ja, hij in Moskee.' 'Wat doet hij daar dan?', vraag ik. 'Bidden', zegt ze en ze maakt er ook een biddend gebaar bij. Ik stel vast dat ik de man niet leuk vind. Dat is wel heel snel, maar goed, het staat genoteerd. Hij de hele dag onder de pannen, zijn vrouw zit de hele dag alleen thuis.

Terwijl zij in de keuken is, bekijk ik de spullen wat beter. Heel oude foto's van haar kinderen en haar man denk ik: twee jongens en een meisje. Dat had ze ook al verteld. Theepotten in het dressoir, papieren van het ziekenhuis liggen achter het glas. Zou ze ziek zijn? Ze komt binnen met gevulde koeken: 'Zit. Eet.' Ik moet inwendig lachen. Mooie communicatie. Ze zegt dat ze een half uur geleden ook koffie heeft gedronken. Nu weer met mij. 'Eet koek', zegt ze. Ik neem het pak en bied er haar ook een aan. 'Nee suikerziek', zegt ze. Ze vertelt dat ze suikerziekte heeft, dat ze zere knieën heeft en dat haar man haar elke avond masseert, anders kan zij niet slapen. Aha, mijn beeld van de man moet bijgesteld worden. (26-05-2010)

Zelfbetrapping bevordert een open houding en een verder kijken dan het eigen kader en de eigen normen. De presentiebeoefenaar uit de pilot komt regelmatig situaties tegen die botsen met haar opvattingen over wat wel of niet door de beugel kan. Bijvoorbeeld in de confrontatie met vervuiling, met de wijze waarop mensen hun kinderen opvoeden of hoe zij met geld omspringen. In zulke gevallen is het belangrijk dat de presentiebeoefenaar zich bewust is van deze oordelen en in staat is de eigen opvattingen tijdelijk opzij te schuiven.

Het perspectief van de huurder

Het kan lastig zijn om boven water te krijgen wat er bij iemand op het spel staat. Dan moet een professional goed luisteren, doorvragen en attent zijn op kleine signalen. Dit vraagt om een hoge mate van sensitiviteit. Vaak echter kunnen mensen expliciet benoemen wat er speelt of geven zij hiertoe belangrijke aanwijzingen. Soms schreeuwen ze het anderen zelfs bijna toe: 'kijk hier nu (eindelijk) eens naar!' Wanneer er geen aandacht is voor wat iemand graag wil tonen, gaan belangrijke inzichten en aanknopingspunten verloren. Ook leidt het tot veel frustratie bij buurtbewoners.

Bij het aandachtig speuren naar wat er voor de huurder van belang is, volgt de presentiebeoefenaar zoveel mogelijk het perspectief van de buurtbewoner en probeert door zijn of haar ogen te kijken: hoe is het voor jou om hier zo te leven, in dit huis, in deze buurt of in deze situatie? Door een perspectiefwisseling te maken en de blik te laten sturen door buurtbewoners, kunnen zij laten zien wat er voor hen op het spel staat en waarop actie ondernomen moet worden. Dat dit een groot verschil kan maken, blijkt bijvoorbeeld wanneer de presen-

tiebeoefenaar uit de pilot een gezin bezoekt dat in een ernstig beschimmeld huis woont. De aannemer die het huis bezoekt, maakt de switch niet en vindt vanuit zijn optiek en ervaring dat het allemaal wel meevalt. Hij signaleert vooral dat het een grote bende is in huis en koppelt dit terug aan de woningbouwvereniging. In een e-mail aan een collega probeert de presentiebeoefenaar het binnenperspectief inzichtelijk te maken:

> *Het was een ontzettende bende, maar dat komt deels ook omdat ze alle spullen die bedoeld waren voor de kinderkamer nu in hun slaapkamer hebben staan en de slaapkamerspullen maar weer in de kinderkamer hebben gegooid. Kasten e.d. zitten ook vol met vocht en schimmel, dus heb je op een gegeven moment geen opslagruimte meer. En daarnaast zijn ze denk ik ook geen fantastische organisators. Het verbaast me enorm dat de aannemer het mee vond vallen. Ben benieuwd wat hij dan wel erg vindt. (25-05-2011)*

Waar de aannemer vooral geschrokken is van de bende, en het schimmelprobleem bagatelliseert, beseft de presentiebeoefenaar dat deze bende juist een gevolg is van de schimmel. Zij ziet kortom samenhang en kijkt van binnenuit naar de situatie. Een dergelijk binnenperspectief leidt mogelijk tot een totaal andere respons. De aannemer koppelt de troep in huis en het probleem met de schimmel los en zegt feitelijk: ik heb hier geen of maar een beperkte taak. Het gevolg is dat de bewoners zich niet serieus genomen voelen en het probleem blijft voortbestaan of zelfs verergert.

Aspect 3. Responsiviteit

Responsief versus zelfreferentieel handelen

Met het begrip ‘responsiviteit’ wordt bedoeld dat het handelen van de professional daadwerkelijk een respons vormt op wat de ander naar voren brengt of toont. Responsief handelen vormt daarmee het tegendeel van zelfreferentieel handelen. Dit laatste begrip houdt in dat het handelen van de professional alleen in zichzelf verantwoord kan worden. Zelfreferentiële handelingen kenmerken zich door geslotenheid en vooringenomenheid. Wat er dient te gebeuren en hoe en waarom het handelen zal plaatsvinden, staat in belangrijke mate bij voorbaat vast, evenals de vraag hoe het handelen geëvalueerd zal worden. Er is daarin maar tot op zekere hoogte ruimte voor feedback van de ander. De kwaliteit van de aansluiting is niet in beeld.

Een belangrijk kenmerk van responsiviteit is dat professionals openstaan voor onderbrekingen en toestaan dat iemand hen voor iets anders benadert dan zij zelf misschien voor ogen hebben. Responsiviteit veronderstelt een sterke mate van wederkerigheid tussen professional en huurder.

> *Ik loop een rondje door de wijk en zie twee vrouwen lopen die ik ken van gezicht. Ik vraag hun mening over het plannetje van mijn collega over het dichttimmeren van de portiek en het maken van een kunstwerk. ‘Zouden jullie dat willen?’, vraag*

ik, 'vinden jullie dat leuk?' 'Het enige wat wij willen is urgentie', klinkt het als uit één mond. Beiden weten ze niet waar ze aan toe zijn en willen ze graag weg. Van Mitros horen ze niks. Ik vertel over het geschil tussen Mitros en de gemeente en zeg dat ze dat bij Mitros heel vervelend vinden. En ook dat het heel vervelend voor hen is dat ze maar niet verder kunnen. We hebben het er een tijdje over.
Dan vraag ik nogmaals wat ze nu vinden van die kunst. De ene mevrouw is inmiddels weg, haar ongedurige kind achterna. De andere vindt het een goed idee. Zij hoort ook van buurvrouwen dat ze het zwarte en lege gat eng vinden. 'De achterkant is verschrikkelijk, daar moeten ze ook wat aan doen', zegt ze. Ze vraagt of ik ook in de buurtwinkel zit. 'Ja, daar ben ik wel eens. Hoezo?', vraag ik. Ze blijkt een inburgeringscursus te doen en moet met iemand Nederlands spreken. Die persoon moet dan invullen dat zij dat gedaan heeft. Ik zeg dat ik wel met haar wil praten en dat het nu heel goed gaat. (31-1-2011)

Bovenstaande is een goed voorbeeld van responsief handelen omdat de presentiebeoefenaar open staat voor een interruptie, de vrouwen ruimte geeft om hun punt te maken en de presentiebeoefenaar in haar respons hierop haakt.

Responsiviteit in de woningbouw

Handelen opvatten als 'een goede respons geven' kan voor een professional betekenen: refereren aan wat iemand zelf inbrengt of toont als zijnde belangrijk aan een (nieuwe) woning of buurt. Soms hangt dit samen met een heel specifieke worsteling. Het kan zijn dat iemand niet te dicht naar de stad wil verhuizen vanwege een drugsverleden en het risico weer in de verleiding te komen. Het belang van gezondheid en 'clean' zijn staat dan op het spel. Of het kan zijn dat iemand juist dicht bij haar zus wil wonen, haar enige steunpilaar, en daarom voor een bepaalde wijk kiest. Het belang van familie en support speelt hier. Of er speelt dat iemand zijn woning zelf minder belangrijk vindt dan een veilige buurt, om zo zijn zoons op het rechte pad te houden[52]. Allemaal zaken die een rol kunnen spelen rond een verhuizing en waar de professional in zijn of haar respons aan kan refereren.

Karema vertelt dat het haar totaal niet lukt om weg te komen terwijl ze toch erg graag weg wil. Ze heeft hier een trauma opgelopen. Ik besluit hierop door te vragen.'Wat is er dan gebeurd?', vraag ik. 'Er is bij mij ingebroken, terwijl ik thuis was.' zegt ze. 'Echt waar, wat dan?' Ze vertelt dat er vaak bij haar werd aangebeld, maar dat ze nooit zomaar opendoet, behalve als ze goed kan zien wie er voor de deur staat. Ze was net bevallen, was met de kinderen alleen en hoorde gemorrel aan de deur. Eerst dacht ze nog dat haar man eerder thuis kwam, maar dat klopte niet en toen zag ze door het plakplastic twee mannen staan. 'En toen?', vraag ik. 'Toen ben ik heel hard gaan gillen en toen zijn ze snel weggegaan'. 'Wat afschuwelijk ', zeg ik. 'Ja ik ben ook bij een psycholoog geweest en alles, want ik durfde niet meer alleen thuis te zijn. En toen wilde ik dus urgentie aanvragen, maar dat lukte niet. Ik wilde hier weg'. Karema moest de hele papier-

zooi opsturen en dat is er nooit van gekomen, vertelt ze. 'Nou maar als je straks urgentie hebt, dan kan het snel gaan', zegt mijn collega. Karema blijkt hier nog maar vier jaar te wonen, dus de woonduur zou een probleem kunnen zijn. Ze vertelt dat ze wel naar Hoograven wil, daar komt ze vandaan. In de wijk waar ze nu woont, heeft ze nooit kunnen aarden. Buurvrouw Emad verklaart haar voor gek 'wat moet je nu in Hoograven?' Mijn collega zegt dat ze daar wel kans heeft. Hoograven voelt goed voor haar, vertelt Karema. 'Dat is belangrijk', zeg ik, 'dat het goed voelt'. (2011-04-06)

Een werker die zelfreferentieel handelt zou in bovenstaande casus direct overgaan op de praktische zaken. In dit citaat bestaat de responsiviteit hieruit dat de presentiebeoefenaar en haar collega hun neiging tot handelen opschorten en Karema de ruimte geven om eerst haar verhaal te doen. Wat voor Karema op het spel blijkt te staan, is een veilig en geborgen thuis voor haar en haar gezin. Responsief handelen betekent dan: dáár op in gaan en daar recht aan doen.

Aspect 4. Attitude

Presentie kent verschillende attitude aspecten, zoals flexibiliteit, vasthoudendheid, laagdrempeligheid, nabijheid en flexibiliteit. We zullen hieronder een houdingsaspect uitwerken dat in het bijzonder van belang is voor de presentiebeoefenaar: verantwoordelijkheid.

Verantwoordelijkheid

Zoals we in het vorige hoofdstuk bespraken, krijgt de houding of attitude bij presentiebeoefenaars stevigheid en richting door de reflectie op fundamentele vragen, waaronder de finaliteitsvraag. Deze finaliteitsvraag behelst ook de vraag naar de sociale taken of maatschappelijke verantwoordelijkheid van de corporatie. Presentiebeoefenaars kijken dan ook verder dan hun eigen functie of domein en de directe taken, doelen en verantwoordelijkheden die daarmee samenhangen. Zij zijn zich ook bewust van de bredere, maatschappelijke verantwoordelijkheid van hun organisatie voor de doelgroep en proberen deze uit te dragen in hun houding en handelen. Voor de professional die zich laat inspireren door presentie, vormt maatschappelijke verantwoordelijkheid geen ver gelegen ideaal, maar een levend principe dat richtinggevend is en keer op keer in de praktijk gerealiseerd wordt.

Uit de houding van presentiebeoefenaars spreekt een grote mate van betrokkenheid bij de huurder en diens belangen. Dit gaat veel verder dan vraaggericht werken. Het uit zich onder meer in de bereidheid om voor iemand ten strijde te trekken, andere partijen ter verantwoording te roepen, een huurder het voordeel van de twijfel te gunnen, over vooroordelen heen te stappen en het met de ander te blijven proberen óók als iemand of diens situatie onverbeterlijk lijkt. De professional gaat in figuurlijke zin naast de buurtbewoner staan, in plaats van boven of tegenover hem. Werken vanuit een dergelijke attitude draagt bij aan het in beweging komen voor bewoners en aan de bereidheid te 'doen wat gedaan moet worden'. Niet of niet alleen omdat dit tot het takenpakket behoort, maar omdat de professional qua houding ingesteld is op het voelen en honoreren van het appèl dat van de ander uitgaat.

In onderstaand voorbeeld signaleert de presentiebeoefenaar onder meer verwaarlozing van kinderen, voelt zij het appèl dat van de situatie uitgaat en onderzoekt zij hoe zij haar verantwoordelijkheid invulling kan geven.

> *Alex laat me de rest van het huis zien. Shirley zegt dat ze zich schaamt en dat het nog lang niet klaar is. Wat je zegt! De kamers van de kinderen zijn nog een puinhoop, die blijken in de woonkamer te slapen. Shirley doet zo af en toe een stukje, maar moet ook op de kids passen. Ik schrik van wat ik allemaal zie en vooral niet zie: geen orde, geen plekje voor de kinderen, geen plan. Ze kunnen het niet.*
> *Dit is niet oké. Ik zie dat ze het niet aankunnen. Ik bied aan een busje te regelen als zij de kasten regelen. Via Marktplaats kun je van alles gratis afhalen. Tot nu toe nog niks gehoord natuurlijk. Ik maak me zorgen om de kinderen en het blijft in mijn hoofd. 'Dit is verwaarlozing', denk ik. Hoe moet dit nou? Een melding doen? Dan is mijn kans op vertrouwen verkeken. Maar niks doen voelt ook niet goed. Ik besluit een medewerker van het Jeugd Advies Team (JAT) te bellen.*
> *Ik kom er ook achter dat het niet zo zwart wit is als ik altijd gedacht heb. Als je kinderen uit huis worden geplaatst had ik daar altijd ideeën bij van ouders die niet van hun kinderen hielden, die alles verkeerd deden. Maar dat is natuurlijk niet zo. Het is ook onmacht of tot je nek in andere problemen zitten waardoor de kinderen er bij in schieten. Blijkbaar had ik zelf een plaatje van hoe verwaarlozing eruit moet zien, waardoor ik het nu niet goed kan plaatsen. Maar het gaat niet goed in dit gezin. Ik moet goed blijven aansluiten en kijken. En medestanders zoeken. Moeilijk! (10-1-2012)*

Een presentiebeoefenaar staat meestal niet alleen in het dragen van verantwoordelijkheden. Het kan zijn dat hij of zij een collega professional mobiliseert of de samenwerking zoekt, zeker in complexe situaties. Waar het om gaat, is dat de professional goed blijft reflecteren op de eigen rol, doet wat mogelijk en zinvol is en bovendien zicht houdt op het geheel. Ook wanneer de presentiebeoefenaar niet zelf de benodigde hulp kan bieden, zal hij of zij vinger aan de pols houden en checken of iemand daadwerkelijk geholpen is. Dit is ook van belang om te voorkomen dat mensen die zorg of begeleiding nodig hebben door de mazen van het net glippen omdat ze buiten ieders takenpakket vallen en niemand zich voor hen verantwoordelijk voelt of het overzicht heeft.

Grenzen stellen en zelfzorg bieden

Werken vanuit openheid en nabijheid, zich laten raken en zich door cliënten in beweging laten zetten, kan erg bevredigend zijn. Immers, mensen die voor een sociaal beroep hebben gekozen, doen dit – uitzonderingen daargelaten – omdat ze iets voor anderen willen betekenen en voldoening beleven aan het contact met mensen. Tegelijk plaatst de presente manier van werken professionals ook voor een pittige opgave. In de pilot zijn er buurtbewoners, die worstelen met complexe problemen, die afwijkend gedrag vertonen, (bij tijden) manipulatief of gewelddadig zijn, zichzelf en anderen voor de gek houden of anderen voor hun karretje

spannen. Intensief met deze mensen samenwerken is alleen vol te houden als professionals waar nodig ook goed weten hun grenzen te stellen en aan buurtbewoners duidelijk te maken. Wie onvoldoende afstemt op de eigen behoeften en grenzen, loopt het risico 'op te branden'. Soms zijn het anderen die de werker erop moeten wijzen dat deze te ver gaat. Steun en feedback van collega's en leidinggevenden dragen in belangrijke mate bij aan het vermogen grenzen te stellen en goed voor zichzelf te zorgen en maken het mogelijk een open, verantwoordelijke en betrokken attitude te handhaven.

Aspect 5. Tijd

De tijd nemen en geduldig zijn

Eerder zagen we dat het geven van een respons die aansluit alleen dan mogelijk is, wanneer de professional buurtbewoners ruimte geeft om zich te tonen en hun verhaal te vertellen. Werken met (kwetsbare) mensen vergt soms het nodige geduld, want om velerlei redenen verschuilen mensen zich soms of is hun verhaal lastig te volgen. Uit ongemak of haast ontstaat dan al snel de neiging om als professional zelf het voortouw te nemen of voor mensen in te gaan vullen. Dan wordt gemakkelijk de plank misgeslagen, bijvoorbeeld omdat de geboden oplossingen te snel komen, er onvoldoende inzicht is in iemands situatie of in de eigenlijke hulpvraag. Aansluiten bij de buurtbewoner en diens tempo, gaat niet samen met haast, maar vraagt om het tijdelijk tussen haakjes plaatsen van de 'waan van de dag', de eigen drukke tijdschema's en overvolle agenda. Durven vertragen is ook een kwestie van lange(re) termijn denken: nu geduld betrachten, kan in een later stadium tijdwinst opleveren of voorkomen dat de zaak volledig vastloopt. Mensen onder druk zetten of hen het gevoel geven dat je te gehaast bent om goed te luisteren, heeft misschien op korte termijn het gewenste effect, maar werkt op langere termijn het behalen van goede resultaten tegen.

Aansluiten bij de tijdsbeleving van de ander

Hoe mensen tijd beleven en indelen is sterk cultureel bepaald. In de ene cultuur wordt gehecht aan stiptheid, in de andere is het zeer gebruikelijk om 'ongeveer op tijd' te komen. In de ene cultuur zijn mensen overwegend druk en gehaast, in de andere ligt het tempo een stuk lager. Maar ook binnen eenzelfde cultuur kunnen de verschillen groot zijn: mensen met jonge kinderen kennen een heel andere beleving van tijd dan gepensioneerden. De manier waarop mensen in wijken als de pilotwijk met tijd leven, verschilt soms drastisch van de kantoortijden en strakke tijdschema's die organisaties aanhouden. Door dit te beseffen en aansluiting te zoeken bij de tijdsindeling en -beleving van buurtbewoners, kan eveneens mismatch worden voorkomen.

Soms betekent het verschil in de beleving of omgang met de tijd dat de presentiebeoefenaar mensen moet vertragen (bijvoorbeeld omdat iets nog niet mogelijk is), soms dat hij of zij mensen moet aansporen om in een hogere versnelling te komen. Vaak is het al erg behulpzaam als mensen uitleg krijgen over het verschil tussen hun eigen tijdslogica en die van anderen of van organisaties. Al duurt het soms even voor het verschil doordringt, zoals in onderstaand voorbeeld.

Ik praat verder met Yadigar. Ik probeer er achter te komen wat zij wil en waar ze hulp bij nodig heeft. Ze wil haar zoon Irfan uit huis hebben, het liefst heel snel. En ze wil zelf een eigen huis. Ze is ziek, ze wil de stress niet meer. Ik zeg dat ik dat begrijp, maar dat ik denk dat Mitros Irfan echt niet zomaar een huis kan aanbieden, aangezien hij geen woonduur heeft. 'Ja, maar hij woont hier toch net zo lang als ik?', zegt Yadigar. 'Waarom heeft hij geen woonduur?' Ik probeer het uit te leggen, maar zij vindt het geloof ik vooral onrechtvaardig. Bij een andere familie met grote kinderen heeft wel iedereen een eigen huis gekregen. 'Misschien kan Irfan op zoek gaan naar een eigen kamer', zeg ik. 'Ik denk dat de kans dat Irfan iets anders krijgt, anders heel klein is'. Yadigar beweegt niet in haar gedachten. Ze weet waar ze uit wil komen, maar hoe ze daar wil komen is utopisch. Dat krijg ik haar niet duidelijk of dat wil ze niet snappen of dat heeft tijd nodig. (13-09-2010)

De tijd nemen voor een bewoner is een belangrijke voorwaarde om tot aansluiten te kunnen komen, om mee te kunnen bewegen op het proces van de ander. De presente professional probeert niet alleen inhoudelijk af te stemmen op de ander, maar in belangrijke mate ook qua timing. Een wijze opmerking kan helemaal verkeerd vallen wanneer ze op het verkeerde moment gemaakt wordt. Door de respons zorgvuldig te timen en zoveel mogelijk mee te gaan in het tempo van de ander, stijgt de kans dat iemand hulp kan aanvaarden en er daadwerkelijk iets aan heeft.

Tijdsduur

Presentie omvat ook aandacht voor de duur van contacten. Ze nodigt uit om met bepaalde mensen een lijn te houden. Bijvoorbeeld door mensen na te bellen of nog eens te bezoeken na een ingrijpende gebeurtenis, of door te controleren of mensen na een doorverwijzing goed zijn opgevangen. Bij presentie hoort het trouw nakomen van afspraken, mede vanuit het besef dat mensen snel afhaken wanneer zij niks meer terughoren. Trouw en betrouwbaar zijn draagt bovendien in belangrijke mate bij aan het vertrouwen dat mensen in een professional stellen en vergroot de kans dat zij zich ook in de toekomst blijven openstellen voor ondersteuning. Dit leidt tot meer duurzaamheid in het contact en in de aanpak van problemen.

Aspect 6. Ruimteaspect

Een presente werker beweegt naar de ander toe, ontmoet de ander bij voorkeur in de eigen leefwereld of probeert zich op zijn minst te verplaatsen en zich een beeld te vormen van hoe iemand leeft. Dit helpt om mensen te kunnen bereiken en beter aan te sluiten bij hun situatie.

De ander tegemoet komen

Een presente werker probeert buurtbewoners zoveel mogelijk tegemoet te komen. In de eerste plaats letterlijk, namelijk door naar mensen toe te bewegen en hen waar mogelijk in de buurt of thuis op te zoeken. Mensen in hun eigen leefomgeving ontmoeten, kan eraan

bijdragen dat zij zich beter op hun gemak voelen, dichter bij zichzelf staan en dat het contact natuurlijker verloopt.
Ook in figuurlijke zin komt een presente professional mensen tegemoet, namelijk door zich ontvankelijk op te stellen en zich actief aan te bieden. Bovendien stelt een presentiebeoefenaar zichzelf laagdrempelig en hartelijk op, om zo buurtbewoners uit te nodigen ook naar hem of haar toe te bewegen.

Werkplek

Waar een corporatieprofessional een bewoner spreekt of ontmoet – op kantoor, achter de balie, thuis of in de buurt – kan doorwerken in het contact en de respons. Wanneer de presentiebeoefenaar op een dag in de buurtwinkel is, reflecteert ze naderhand op de impact die een meer zakelijke omgeving op zowel haar als de buurtbewoner heeft:

> *Nu ik het schrijf, valt me op dat ik denk dat we klaar zijn, omdat hij kwam met een vraag. Ik heb helemaal niet de tijd genomen om verder te praten over hem. Best shocking dat het dus zo werkt, ook bij mij. Ga in een kantoor zitten, iemand stelt een concrete vraag, geef het antwoord en klaar. Hoe het verder gaat met die man, of het lukt, en of er nog iets anders bestaat dan zijn wens om te verhuizen, ik weet er maar een heel klein beetje van. Ik was er niet op georiënteerd. Goed om waar te nemen en hier de volgende keer op bedacht te zijn. (03-01-2011)*

Inzicht krijgen in iemands situatie wordt bevorderd door ook de context in ogenschouw te nemen. Voor een dergelijk perspectief is het niet per se noodzakelijk om het huis of de buurt van binnen te zien, maar uiteraard helpt het wel. Mensen ontmoeten in hun alledaagse leefwereld leidt bijna automatisch tot een ander soort gesprek en een andersoortige verhouding, met meer contextualiteit en nabijheid.

Aspect 7. Reflectie

Reflectie vormt de kern van de professionaliteit van presentiebeoefenaars. Ze faciliteert een continu leerproces van professionals. Twee belangrijke opmerkingen vooraf om de presente reflectie beter te kunnen begrijpen:
a. De reflectiebeoefening van de presentiebeoefenaar is niet normerend, of anders geformuleerd: ze is er niet op gericht te be- of veroordelen wat goed ging of juist fout. De reflectie heeft daarentegen het verwerven van (zelf)inzicht tot doel. Dit gebeurt onder meer door naderhand te onderzoeken hoe in een bepaalde situatie gehandeld is en wat dit betekende voor de huurder.
b. Het reflecteren vindt bij presentiebeoefening nooit uitsluitend plaats in isolement, maar gebeurt voor een belangrijk deel in gesprek met anderen zoals collega's, leidinggevenden of een supervisor. De confrontatie met soms zeer complexe vraagstukken of dilemma's, maakt het belangrijk dat een presentiebeoefenaar er niet alleen voor staat. Anderen kijken en den-

ken mee, bieden hun perspectief en geven ondersteuning. Dit gezamenlijk reflecteren met als doel het verwerven van inzichten, heet 'beraadslagende reflectie'.

Reflecteren op de finaliteitsvraag

Kenmerkend voor de presentiebeoefenaar is dat deze constant fundamentele vragen stelt, waaronder de finaliteitsvraag: 'waar ben ik voor en hoe komt hetgeen ik doe de buurtbewoners ten goede'. In de gesprekken tussen de presentiebeoefenaar uit de pilot en haar supervisor komen dergelijke vragen keer op keer naar voren:

> *'s Middags heb ik een bijeenkomst met mijn supervisor. Ze bevraagt me over mijn redenen om bepaalde dingen te gaan doen. Waar ben je voor? Waarom wil je aansluiten bij dat ene project? Waarom wil je een koffieochtend in de buurtwinkel? Wat wil je met het kunstproject? Wie wil dat vooral? Weet je wat de buurtbewoners willen? Het gaat er voor mij op dit moment vooral om in contact te komen met buurtbewoners. Plekken te vinden om aan te sluiten bij buurtbewoners en van daaruit mijn lijntjes in de buurt weer verder te ontwikkelen. Dat zijn zuivere redenen die ik goed in het oog moet houden. Het gaat niet om het eventuele succes van een koffieochtend. Het kan ook nog een fiasco worden met kliekjesvorming, gedoe, regeldingen etc, dat wil ik vooral niet. Het gaat erom dat ik een activiteit van mezelf of van iemand anders aangrijp om verder te komen met de buurtbewoners. Als ik dat goed voor ogen houd, blijft het ook zuiver. Behulpzame feedback! (1-3-2011)*

Reflecteren op de finaliteitsvraag houdt de motieven van de presentiebeoefenaar gefocust. Het voorkomt dat hij of zij bepaalde handelingen verricht om oneigenlijke redenen, bijvoorbeeld om goede sier te maken met bepaalde activiteiten. Een dergelijke focus op het belang voor de doelgroep is vormend voor de houding van de presentiebeoefenaar, voorkomt tegenstrijdig handelen en biedt stevigheid om in lastige situaties overeind te blijven.

Reflectie op de eigen beroepspraktijk

Een presentiebeoefenaar stelt zichzelf voortdurend reflectievragen, zoals: 'wat deed deze situatie met me en waarom heb ik zus of zo gereageerd? Hoe zou ik het anders aan kunnen pakken?' Op die manier ontstaat een voortschrijdend zelfinzicht. Reflectie helpt bijvoorbeeld om niet vast te raken in (negatieve) emoties, maar pijnlijke ervaringen om te zetten in inzichten. Door te reflecteren evalueert een presente werker het eigen handelen. Evalueren houdt in dat de werker tot een voorlopige conclusie komt over de wijze van handelen, en eventueel een alternatief bedenkt: 'zo had ik ook kunnen handelen' of 'zo ga ik het een volgende keer aanpakken', zoals in onderstaand citaat uit de pilot:

> *Ik heb met Karin en haar zoontje vanwege haar thuissituatie op kantoor afgesproken. Dit is de eerste keer dat ik dat heb gedaan. Dat geeft het gesprek een heel andere dimensie. Nu ik het opschrijf, besef ik opeens hoeveel informatie je mist door iemand zijn huis niet te kunnen zien, met foto's en andere zaken die be-*

langrijk zijn. Een ander ding is dat ik best veel informatie over haar en haar situatie heb gekregen via iemand anders. Dat maakt ook uit. Ik ga namelijk voor het gesprek alvast eens even kijken naar de website van de Thuiszorg omdat ik denk dat we daar misschien wel iets mee moeten.
Achteraf denk ik, dat ik door de informatie die ik had te weinig op mijn handen ben gaan zitten en te snel ben gaan handelen. Dat haar zoontje, dat ook mee was en het na een uur wel gezien had, speelde ook mee, maar achtergrondinformatie zeker ook. Hier ben ik niet tevreden over wat mijn eigen functioneren betreft. De volgende keer wil ik de informatie die ik al heb beter parkeren en eerst goed luisteren, of zeggen dat ik dat en dat al weet en dan checken of dat klopt. Ik ben nu teveel mijn eigen ding gaan doen, wat ook bleek uit vervolgacties. Ik regelde dingen die ze al lang had gedaan. Maar dat had ik niet gevraagd omdat ik al dacht te weten hoe het zat. (13-10-2010)

Door reflectie ontstaan inzichten over wat minder goed is verlopen en hoe dat een volgende keer beter kan. Door zo te evalueren en alternatieven te bedenken, groeit iemands bewustwording en het professionele vermogen om aan te sluiten. Reflecteren kan achteraf plaatsvinden, als er rust is om na te denken en afstand te nemen, maar gebeurt vaak ook op het moment zelf. Dat heet 'reflectie in actie'. Een voorbeeld uit de pilot:

Ze woont negen jaar in Nederland. Zeven jaar in dit huis, daarvoor twee jaar in een asielzoekerscentrum. Ze komt uit Irak en is gevlucht met haar man. Nu heeft ze drie kinderen. Haar jongste gaat naar de voorschool en begint langzaam wat Nederlandse woordjes te leren. Ze zit in groep drie. Het middelste meisje zit dan waarschijnlijk bij Duygu bij in de klas, realiseer ik me, een meisje dat ik goed ken. Ik flap het er zo uit: 'ken je Duygu ook?' 'Ja!', zegt ze verrast. 'Ken jij die ook?', Vraagt Rashida. 'Ja', zeg ik, 'daar kom ik ook wel eens'. Had ik dat wel mogen zeggen? Ja, al is het wel iets waar ik voorzichtig mee moet zijn. Ik koos er in dit geval voor om te laten zien dat ik meer mensen in de buurt ken, omdat het voelde alsof ze afstand hielden naar mij en ik dacht dat dit een opening zou bieden voor wat meer vertrouwen: ik ken andere mensen in de buurt die zij ook kennen. Er brak in elk geval bij het meisje iets open.
We praten verder. Er wonen weinig andere Irakese mensen in de buurt. Ze heeft niet veel contacten met mensen uit de buurt. Ik denk erover of ik ga zeggen dat ik een Koerd ken, maar dat lijkt me niet zo'n goed idee. Voor beide zijden niet. Ik weet niet hoe de verhoudingen liggen, en ik weet niet waarom zij gevlucht zijn. (11-10-2010)

Wat het citaat ook illustreert, is dat een presente professional geen standaard antwoorden of gulden regels kent, bijvoorbeeld een regel dat je nooit namen zou mogen noemen. Elke situatie vraagt om een eigen antwoord, waarbij de werker steeds de passendheid van de respons onderzoekt.

Voorbeeldvragen reflectie

Om het reflecteren over presentie in de woningbouw te vergemakkelijken, hebben we in onderstaande tabel per aspect een aantal reflectievragen geformuleerd. Deze vragen zijn als voorbeeld bedoeld en kunnen medewerkers helpen om meer zicht te krijgen op de eigen praktijk.

Tabel reflectievragen

Aspect	Voorbeeldvragen reflectie
1. Roldefinitie of uitgangspositie	-Durf je je rol (tijdelijk) te laten invullen door de ander? Lukt het je het vertrouwde los te laten? Waarom wel/niet? -Hoeveel ruimte heb je om zelfstandig beslissingen te nemen of van regels af te wijken? Welke verantwoordingsverplichting ken je? -Lukt het je om de ruimte die er is zelfstandig in te vullen of schrik je ervoor terug? Wat heb je nodig om zelfstandig beslissingen te kunnen nemen?
2. Waarneming	-Wat zie je precies als je door wijken loopt of mensen thuis bezoekt? Waarom zie je juist dat? En wat doet datgene wat je ziet met jou? -Door welke bril kijk je in het contact met buurtbewoners? Is dat bijvoorbeeld hoofdzakelijk een deskundige bril? En hoe wordt je bril gekleurd door de cultuur van je organisatie? -Ben je in staat om van perspectief te wisselen en je blik te laten sturen en inkleuren door de buurtbewoner? Wat zie je dan en hoe werkt dit door in het contact?
3. Responsiviteit	- Lukt het je om in het contact met huurders op je handen te gaan zitten, eerst te verkennen wat nodig is en niet direct tot spreken of handelen over te gaan? Wat levert het op als je dit doet? - Kan je situaties herkennen waarin je wel of niet een respons biedt op de situatie van de huurder en heb je zicht op wat 'ingaan op de situatie van de ander' in de weg staat.
4. Attitude	-Ben je gevoelig voor het appèl dat huurders op je doen, ook als dit appèl verder reikt dan je taakomschrijving en strikte verantwoordelijkheden en zo ja: hoe geef je hier gehoor aan? Waar liggen de grenzen van je verantwoordelijkheid? -Hoe zorg je goed voor jezelf als professional? Welke rol spelen collega's en leidinggevenden daarbij? Voel je je door hen voldoende gesteund en zo nee: waar is volgens jou verbetering mogelijk?
5. Tijdsaspect	-Heb je inzicht in de tijdsbeleving en logica van buurtbewoners en hoe verschillen deze met je eigen logica en beleving of die van de organisatie? -Lukt het je aansluiting te vinden bij het tempo en de tijdsbeleving van buurtbewoners. Hoe slaag je daarin? Wat levert het op als dit inderdaad

	lukt?
6. Ruimteaspect	-Welke mogelijkheden zie je om vaker in de buurt en bij buurtbewoners te komen? Gebeurt dit nu al en in hoeverre helpt dit je in je werk en in de manier waarop je de buurt ziet? -Welke aanknopingspunten zie je om contact te maken met buurtbewoners? -Hoe kijk je naar een buurt of huis, zie je ook de verhalen en betekenis erachter? Hoe klinkt dit door in je respons?

Deze reflectievragen kunnen bijvoorbeeld worden toegepast bij het bespreken van casusmateriaal. Het helpt om vragen te stellen die de mate van presentie in het handelen van professionals evalueren. We zullen het gebruik van reflectievragen hieronder toelichten aan de hand van een casus.

Praktijkvoorbeeld
Casusbespreking in de presentieleergroep

Inbrenger: Projectadviseur Wijkontwikkeling

Bij een renovatieproject (32 woningen) heb ik veel contact met de bewonerscommissie. Een van de leden is een man van middelbare leeftijd. Type 'oude anarchist', ziet er wat ongezond uit, in principe argwanend richting instanties, maar ik heb een goed contact met hem. Hij heeft me zo'n vier maanden geleden gevraagd of hij na de renovatie zou mogen verhuizen binnen het complex. Hij woont nu op de begane grond, en wil naar de woning daarnaast. De bewoners daarvan zijn recent verhuisd en de woning blijft leeg tot na de renovatie, daarna zouden we deze woning te koop zetten. Het verschil zit eigenlijk alleen in de grootte van de tuin. Ik ken niet de diepere achtergronden van zijn verzoek, dat gaat me ook niet echt aan. Ik reageerde voorzichtig enthousiast, het leek me een redelijk voorstel. Ik beloofde hem dit uit te zoeken. (…)

Mitros maakt voor woningtoewijzing gebruik van een ketenpartner, en zij werken volgens kaders die voor heel de stad gelden. Deze kaders moeten rechtsgelijkheid bevorderen in een toch al oververhitte woningmarkt. Voor definitieve toestemming moest ik bij deze ketenpartner zijn. Zij gaven aan dat het doorschuiven niet mogelijk is omdat de woning niet daarvoor gelabeld is. Ik gaf aan dat de woning in de verkoop ging en dat er een andere begane grond woning vrij zou komen: uiteindelijk een gelijke situatie. (…) Hoe dan ook, men gaf geen krimp. Ik stond met lege handen.

Ik heb meneer toen laten weten dat het me nog niet is gelukt en het heel lastig zou kunnen worden. Hij was diep teleurgesteld, maar uitte geen persoonlijke kritiek. Ik kreeg juist complimenten voor het meedenken… "ze sturen de leukste mensen op ons af, maar uiteindelijk beslissen anderen", zei hij. Via mijn collega, die als woonconsulent vaker contact met de betreffende ketenpartner heeft en hun jargon beter kent, heb ik een nieuwe poging gewaagd. Zij heeft een andere, haar bekende medewerker van deze organisatie gebeld. Helaas zonder resultaat: Het doorschuiven naar een naastgelegen woning kan alleen

als de situatie aan aantal voorwaarden voldoet. De woning moet onderdeel zijn van een complex dat als doorschuifcomplex is aangewezen door Mitros. En dat is dit complex niet, omdat het voor de verkoop bestemd is. Handmatig wijzigen van dit beleid is niet mogelijk. Er is kortom geen maatwerk mogelijk. Ik ben nog niet tot het gaatje gegaan om het toch te regelen. Ik zie dat als persoonlijk streven, maar ik denk eerlijk gezegd dat het gewoon niet gaat lukken en zal hem dat binnenkort ook moeten laten weten…

Ik heb het idee dat ik de bewoner met mijn enthousiasme in de steek heb gelaten, ik heb misschien een rol op me genomen die normaal gesproken bij Klantbeheer thuishoort. Tijdens zo'n renovatieproject vorm je met je projectteam en bewoners eigenlijk een soort mentale schil om zo'n gebouw heen. Je trekt veel samen op, je wilt wat gedaan krijgen van de bewoners en bent daarom ook bereid om maatwerk voor hen te regelen, dat is ook beetje de smeerolie om het proces soepel te laten verlopen. Daarmee hou je de buitenwereld samen een beetje op afstand. Achteraf gezien ben ik echter maatwerk gaan leveren terwijl ik de kaders vooraf niet had verkend. Gaandeweg besefte ik me dat de regels sterker zijn dan gedacht. (…) Dat is voor mij een heftig gevoel, dat je in zo'n omgeving werkt dat je de dingen niet zelf kan regelen. Ik ga dan bijna met mijn schouders hangen. Op zulke momenten snap ik ook dat medewerkers geen krimp geven in het contact met huurders, voor de zekerheid. (bron: leergroep presentie, 17-2-2012)

Beknopte analyse van de casuïstiek

In de besproken casus staat wat de werker betreft de spanning centraal tussen strikte regelgeving enerzijds en het streven naar maatwerk anderzijds. De huurder krijgt niet het huis dat hij graag zou willen en de medewerker ziet haar enthousiasme en streven naar maatwerk stuklopen op procedures. Zij voelt zich schuldig tegenover de huurder, twijfelt aan de juistheid van haar rol en aanpak en ervaart machteloosheid tegenover het systeem. De medewerker kan zich voorstellen dat er mensen zijn die in dit soort situaties afstand nemen tot huurders, om zich te beschermen tegen teleurstellingen. De impact van een dergelijke ervaring is kortom groot. Het kan ertoe leiden dat medewerkers na verloop van tijd hun zelfvertrouwen en hun creativiteit verliezen, het streven naar maatwerk of afstemming opgeven, zich gaan conformeren aan de regels en verzakelijken in het contact met huurders. En dat terwijl de relatie in deze casus overeind blijft en voor deze huurder veel betekent, zo blijkt uit zijn lovende woorden.

We zullen hieronder een aantal reflectievragen bespreken met betrekking tot bovenstaande casus.

Roldefinitie. Behulpzame reflectievragen op het gebied van roldefinitie zijn hier: 'welke rol wordt in deze situatie van mij gevraagd? Welke taken kan ik daarbij zelf op me nemen en welke speel ik door aan mijn collega's en leidinggevende(n), omdat zij - op basis van hun specifieke competenties, kennis en machtspositie - het belang van de huurder beter kunnen dienen?' Opvallend is dat deze medewerker niet de hulp van een leidinggevende zocht en daarmee de steun van een belangrijke medestander mist in haar strijd met de ketenpartner.

Ook twijfelt zij achteraf of een medewerker van Klantbeheer niet meer had kunnen bereiken voor de cliënt.

Waarneming. Met betrekking tot de waarneming is de vraag behulpzaam: 'hoe krijg ik zicht op wat er voor deze huurder op het spel staat en wat staat dit zicht in de weg?' De professional uit de casus wordt gehinderd door haar opvatting dat het niet netjes is om door te vragen op de achterliggende motieven van de huurder ('*dat gaat me ook niet echt aan').* Door zichzelf te betrappen op dergelijke aannames en bij de huurder te checken of hij deze deelt, ontstaat mogelijk ruimte om wél door te vragen.

Responsiviteit. Een belangrijke reflectievraag vanuit het aspect 'responsiviteit' is: '(hoe) kan je je handelen een gepast antwoord laten zijn op wat de ander naar voren brengt? Enerzijds heeft de professional dit zeer goed gedaan: zij is krachtig voor de huurder in de bres gesprongen. Anderzijds blijken responsiviteit en het bereiken van succes in sterke mate samen te hangen met regels en afspraken, in dit geval met een externe partij. Strikte regels bieden weinig ruimte voor een passende respons. Soms is dan ingrijpen nodig van iemand met meer macht of bevoegdheden om zo ruimte te creëren voor een klem zittende huurder. Hier ligt ten dele een gemiste kans in deze casus. Ook had de professional mogelijk een betere respons kunnen bieden als ze meer inzicht had gehad in wat er precies voor deze meneer op het spel staat. Ook bij de verantwoording naar de ketenpartner had het kennen van zijn motieven behulpzaam kunnen zijn.

Attitude. De medewerker krijgt in bovenstaande casus een teleurstelling te verwerken. Het is dan van belang de vraag te stellen: 'hoe kan ik goed voor mezelf zorgen en steun organiseren in complexe situaties met huurders en/of instanties, zodat ik mijn motivatie niet verlies?'

9. Samenvattende conclusie, vervolg en dankwoord

Conclusie

Gedurende de afgelopen twee jaar is de praktijk van presentiebeoefenaar Heleen Heidinga intensief gevolgd door onderzoek. Heleen is betrokken bij een krachtwijk, waar woningen gesloopt en gerenoveerd moeten worden en alle huurders naar een nieuwe woning overgaan. Vanuit presentieperspectief heeft zij steun en begeleiding geboden aan de bewoners en daar ruim 150 logboekverslagen over bijgehouden. Een tussenstand, want de werkzaamheden van Heleen in de wijk gaan door.

Dit rapport beschrijft en analyseert uitvoerig de voorlopige opbrengsten van deze pilot op diverse lagen. De hoofdvraag daarbij is: welke inzichten zijn aan de presentiepilot te ontlenen, die een doorvoering van presentie naar andere corporatieprofessionals kan bevorderen? Na een verkenning van de professionele domeinen van de woningbouw en presentie via documentanalyse, biedt het rapport een beschrijving van de opbrengsten van de pilot, in kwantitatieve zin - getallen - en in kwalitatieve zin - verhalen -. Twee kernthema's komen in dit onderzoek naar voren die een rol kunnen spelen bij de doorwerking van presentie in de woningbouwcontext. Dat zijn:

1. Het finaliteitsvraagstuk, waarbij het gaat om de vraag waar een woningcorporatie voor is, wat haar kerntaken zijn en hoe dit doorwerkt in de werkzaamheden van corporatieprofessionals;
2. Het begrip mismatch, dat duidt op een te verbeteren aansluiting bij huurders.

Deze analyselijnen hebben we verder uitgewerkt en toegelicht, waar mogelijk met casuïstiek. Het streven was daarbij dat ontwikkelingen die in de woningbouwcontext spelen - zoals het streven naar maatwerk - geholpen worden door begrippen die licht werpen op verbetermogelijkheden. Deze kunnen dan geformuleerd worden in de richting van:

a. Een besef bij professionals over het belang van de doelgroep die ze 'bedienen' en het in lijn kunnen en mogen handelen daarmee;
b. Excelleren in de aansluiting bij mensen met heel andere leefwerelden en moeilijk indenkbare logica's;
c. Gesteund door een organisatie, die haar medewerkers vertrouwt en faciliteert om de punten a en b tot bloei te brengen.

Gedurende deze pilot zijn er twee leerbijeenkomsten geweest voor medewerkers van Mitros, waarvan de verslagen zijn uitgewerkt. De uitspraken van medewerkers reflecteren dat bovenstaande de thema's leven in de afwegingen bij hun werkzaamheden van alledag. Om de toepassing van presentie verder te bevorderen, is er vervolgens een slag gemaakt naar zeven aspecten die het leren en beoefenen van presentie in een woningbouwcontext ondersteunen. Daarnaast is ook een beschrijving gemaakt van de verhouding tussen enkele woningbouwprojecten binnen Mitros en de presentiebenadering (zie bijlage I). Met deze analyseslagen en teksten beogen we het functioneren van Mitros te ondersteunen en de interne ontwikkelingen te versterken.

Mitros maakt, evenals andere woningcorporaties, soms roerige tijden door en bezint zich momenteel op haar maatschappelijke verantwoordelijkheid en sociale taken. Presentie zoekt kansen om de maatschappelijke taakstelling van corporaties letterlijk en figuurlijk dichter bij huis te realiseren: niet door in te zetten op een ambitieuze veelheid aan sociale activiteiten of projecten, maar door corporatieprofessionals te helpen onderzoeken hoe zij, vertrekkend vanuit de huurder, met hun bestaande aanbod en expertise beter aan kunnen sluiten bij huurders en hen beter kunnen bereiken en vasthouden.

Vervolg

Het opstellen van een notitie met gevolgtrekkingen voor de leertrajecten op basis van de centrale analyse in dit rapport, lijkt een goede manier om het deel van het presentieproject dat doorloopt na de zomer van 2012 te versterken. In dit rapport staan op diverse plaatsen aangrijpingspunten voor een dergelijke notitie, die door de professional in het presentieproject kan worden opgesteld. In deze notitie zou het behulpzaam kunnen zijn om de meer systemische- en organisatorische kant van de Mitrosorganisatie en de kansen en belemmeringen vanuit die hoek op het doorvoeren van presentie mede te bespreken. Evenals de relatie tussen presentie en de missie en visie van Mitros. Ook een nadere uitwerking van de aspecten van presentie voor de verschillende soorten functies binnen Mitros behoort tot de bespreekpunten.

Op basis van dit rapport zijn er diverse aanknopingspunten te formuleren voor het vervolg van dit project. We sommen ze hier in willekeurige volgorde op.

Uitwerken van het thema 'bureaucratische bestendiging'

In een laat stadium van de analyse doemde het begrip 'bureaucratische bestendiging' op[53]. Er is meer te lezen over dit begrip in het boek 'Een theorie van presentie' van Andries Baart. Het begrip wordt door veel betrokkenen als zeer behulpzaam ervaren om te duiden waarom het repareren van mismatch op de werkvloer door individuele werkers niet kan lukken. Het volgende citaat helpt om te verduidelijken naar welke problematiek we verwijzen. In *Aedes magazine,* een gezaghebbend tijdschrift voor woningcorporaties, vertelt één van de leden van de visitatiecommissie: *'Alle vormen van publieke dienstverlening beginnen met ploeteren bij de mensen thuis en eindigen - als zij succesvol zijn - in een omvangrijk kantoor. De kleine logica van de menselijke problemen wordt met het succes van de instituties langzaam maar zeker vervangen door de bureaucratische logica van de institutie. De organisatie gaat een eigen leven leiden, de mensen moeten zich naar de organisatie voegen. Ze moeten zelf bellen voor een afspraak, in plaats van dat er iemand aan de bel hangt. Het alledaagse contact wordt gemarginaliseerd. Dat is een algemene wetmatigheid, waarvan effecten ook bij woningcorporaties zijn te zien. Dat bastion radicaal doen kantelen door de bewonerslogica weer centraal te zetten is nagenoeg onbegonnen werk*[54]*.'*

Bureaucratisering - en als gevolg daarvan de bestendiging van sociale problematiek - vormt een probleem waar alle maatschappelijke organisaties mee worstelen, van de zorg tot het onderwijs. Zo ook woningcorporaties. De visitatiecommissie die de wijkenaanpak evalueert,

concludeert in 2011 dat bureaucratisering één van de grootste obstakels vormt in de wijkaanpak. Ze staat innovatie en slagvaardigheid in de weg en voorkomt dat buurtbewoners en wijkprofessionals daadwerkelijk de spil gaan vormen van de wijkenaanpak: *'Nederland is een land waarin de controlezucht hoogtij viert. Die controledrang vormt de zuurstof van nogal wat bureaucratische omslachtigheden. Ook de wijkenaanpak blijkt daardoor getekend. Heel veel stedelijke traagheid blijkt bij nadere inspectie veroorzaakt te worden, doordat men in het stadhuis en bij de andere partners als het er op aan komt niet doorpakt en niet door de kokers heen durft te breken. Het echt beleggen van macht en mogelijkheden in de wijken, het daadwerkelijk geven van mandaat aan professionals die in de wijk er toe doen, het echt geven van substantiële zeggenschap en kapitaal aan burgers/bewoners, dat wordt in het beste geval als idee nog wel omarmd, maar in de praktijk komt dat maar mondjesmaat van de grond*[55]*.'* Het blijkt in de praktijk zeer lastig om hier doorheen te breken.

Bureaucratische bestendiging vormt een specifiek negatief gevolg van deze bureaucratisering. Het verwijst naar die situaties waarin een bureaucratische wijze van organiseren precies de problemen bestendigt die je wilde verhelpen, zoals sociale achterstand of uitsluiting. Een bekend voorbeeld van bureaucratische bestendiging is de zogenaamde armoedeval: iemand zit in een uitkeringssituatie, vindt een baan en gaat beter verdienen, maar verliest daardoor het recht op bepaalde subsidies en valt zo wat betreft het inkomen weer een paar treden terug en komt zelfs lager uit dan de uitkering was. In plaats van het ondersteunen of sociaal doen stijgen van bewoners, worden mensen kortom (onbedoeld) vastgezet of teruggeduwd in een ongewenste positie.

Natuurlijk heeft bureaucratisering onmiskenbaar belangrijke voordelen die niet over het hoofd mogen worden gezien. Zij heeft bijgedragen aan de brede beschikbaarheid, doelmatigheid en betaalbaarheid van onder meer zorg, onderwijs en sociale huurwoningen en de rechtvaardige verdeling daarvan. Ons punt hier is dat bureaucratisering, wanneer ze te ver wordt doorgevoerd, een keerzijde kent. Bijvoorbeeld in de vorm van participatieve belemmeringen[56]: mensen krijgen niet de ondersteuning die zij nodig hebben, omdat zij niet aan de juiste (strenge) voorwaarden voldoen, net voor het verkeerde loket staan, niet mondig of doortastend genoeg zijn in het vragen om hulp, ironisch genoeg te weinig overlast veroorzaken of in geen enkel hokje zijn 'weg te leggen'. Het gevolg is dat mensen van het bekende kastje naar de muur gestuurd worden, en eindeloos moeten zoeken voor zij de juiste ondersteuning krijgen. Iets waar zij lang niet altijd op zijn toegerust.

Een weg vinden binnen een bureaucratisch systeem vraagt veel van mensen: zij moeten het ambtelijk jargon begrijpen en beheersen, in staat zijn om precies die woorden en argumenten te gebruiken waar professionals 'op aanslaan', de juiste papieren kunnen overleggen, op de beschikbare (kantoor)tijden langs komen, zich schikken in een onderdanige rol, netjes blijven en vaak een hoop frustratie wegslikken. Het is de omgekeerde wereld: in plaats van dat de organisatie zich voegt naar de doelgroep en diens kenmerken, wordt van de doelgroep gevraagd zich te voegen naar een ondoorzichtig en complexe wirwar aan regels. De doelgroep die we in deze rapportage steeds op het oog hebben, is hier vaak niet toe in staat of 'past niet in het juiste hokje'.

Het verder uitrafelen in theoretische en empirische zin van de aard en impact van dit begrip, lijkt zeer behulpzaam in het kader van een nadere uitwerking van kansen voor presentie in de woningbouw. Daarbij kan het zinvol zijn om ook een link te leggen naar andere vormen van bestendiging zoals culturele- en rationele bestendiging. In het onderzoek waar we hier verslag van doen, bleek er onvoldoende tijd om dat op een gedegen manier te doen.

De term 'relatie'

Relatiegestuurde programmering of relationele afstemming zijn voor presentie zeer veelbetekenende begrippen. We hebben er in dit rapport expres voor gekozen om deze niet te gebruiken vanwege een alternatieve betekenis van het woord relatie in het taalgebruik bij Mitros ten opzichte van de Stichting Presentie. Voor een vervolg zou een nadere bezinning op goede equivalenten voor deze begrippen die aansluiten bij gebruikelijke termen bij Mitros zeker kunnen bijdragen aan een goed begrip van de presentietheorie.

Logboekmateriaal

Het logboekmateriaal dat door buurtpastor Heleen Heidinga is gemaakt, is van zeer hoge kwaliteit. Het getuigt van moed om zo in de eigen keuken te durven laten kijken, met als resultaat soms ontroerende inzichten in de meegemaakte situaties in de wijk en haar gedachten daarover. Zonder dit hoogwaardige materiaal was dit rapport niet wat het nu is. Hier heeft ook Monique van de Bree een belangrijke bijdrage aan geleverd. Het is zonde om het materiaal niet verder te benutten. Naast toepassing ervan in secondaire analyses ter bestudering van de toegevoegde waarde van kwalitatief onderzoek ter evaluatie in de sociale sector, leent het zich ook voor een analyse op theologisch niveau. Hier zou nog een apart verslag of boek van gemaakt kunnen worden.

Leeraspecten

De zeven aspecten van presentie zoals die gepresenteerd worden in hoofdstuk acht waren oorspronkelijk bedoeld voor de leergroepen binnen Mitros, dus binnen een woningbouw omgeving. Het was de bedoeling om in deze leergroepen in een weefbeweging met de praktijkervaringen en casussen van deelnemers de zeven aspecten te toetsen, nuanceren en voor gebruik in een woningbouwomgeving te verfijnen. Doordat op het moment van rapporteren nog slechts twee leergroepen hebben plaatsgevonden, heeft dit helaas niet plaats kunnen vinden. Het uitontwikkelen van de zeven aspecten is daarmee niet voldoende afgerond. We zien kansen om ze na een andere vorm van praktijktoetsing gebalanceerder te benoemen en omschrijven. De reden waarom we ze in het rapport hebben behouden, is vanwege de krachtige aanwijzing dat presentie allerlei soorten dimensies beslaat. De aanwijzing is: denk niet dat presentie (alleen) een competentie, een vaardigheid, een deugd of een methode vormt. Bedenk dat presentie veel aspecten van professionaliteit beslaat en daarmee aan veel soorten van leren raakt. Daar geven we een methodische aanzet toe. Die kan worden opgevolgd door de zeven aspecten bijvoorbeeld als analyseraam te gebruiken bij het casusmateriaal, zoals dat door medewerkers wordt aangedragen.

Nevenliteratuur

Uit de vele publicaties met een presentiesignatuur is het vooral het boek “Kwetsbaar, maar niet alleen kwetsbaar”, dat zich leent om naast de inzichten gelegd te worden die in dit verslag naar voren komen. We hebben het gedurende dit traject niet kunnen doen en bevelen aan dat dit toch nog opgepakt zal worden.

Pilot loopt nog

Dit rapport stopt op een moment dat de pilot nog niet is afgerond. Niet alle gezinnen en bewoners uit de betreffende wijk zijn verhuisd en de nawerking van de sloop is niet gevolgd. Voor het beeld van presentie betekent het dat met name de duurzaamheid in termen van de presentiewinst op langere termijn nog niet goed in beeld is gebracht. Een vervolgproject zou dat wel mogelijk maken.

Dankwoord

Dit onderzoek was niet mogelijk geweest zonder de nauwe samenwerking met, en opdrachtverstrekking en begeleiding van woningcorporatie Mitros. We danken Mitros voor de genomen besluiten en de zoektocht om de verschillende culturen van presentie en woningbouw tot elkaar te brengen. We bedanken alle buurtbewoners die Heleen hun vertrouwen gaven. Ook danken we de bij het project betrokken individuele medewerkers van Mitros, Berny van de Donk, Cora Bakker, Anne Marie Tekelenburg, Olaf van de Rijdt en Ineke Hoeberichts, alsook de deelnemers aan de leergroep voor hun inzet. We bedanken de stafleden van de Stichting Presentie, in het bijzonder Coraline Smit, Marjanneke Ouwerkerk en Jan den Bakker voor hun bijdrage. De initiatiefnemers van het project, Theo Woertman en Andries Baart, komt veel dank toe. De prachtige beschrijving van de functie en het projectplan hebben gedurende het gehele project een belangrijke ruggengraat gevormd. Veel dank gaat tot slot uit naar Heleen Heidinga voor haar werk in de pilotwijk en voor de schitterende verslagen, en naar Monique de Bree voor de geboden supervisie en ondersteuning. Beiden werken als buurtpastores bij de Stichting Buurtpasoraat Utrecht.

Bijlage I: De presentiepilot vergeleken met andere projecten

In dit hoofdstuk maken we een beknopte vergelijking tussen de presentiebenadering en methodieken uit een aantal andere innovatieve, sociale projecten binnen woningcorporaties, Mitros in het bijzonder. We zullen een aantal van deze projecten hieronder kort introduceren en vervolgens de verschillen en overeenkomsten op een rij zetten. Daarbij worden twee vragen beantwoord:
1. Hoe verhoudt presentie zich tot reguliere activiteiten en interventies in de woningbouw?
2. Hoe verhoudt de presentiepilot zich tot verwante projecten in de woningbouw?

1. Presentie en reguliere interventies in de woningbouw

Onder activiteiten en interventies verstaan we: de normale activiteiten en handelingen van de woningcorporatie met de bewoners. Hierbij valt te denken aan activiteiten omtrent het verhuren van de woning, werkzaamheden gedurende de bewoning van het huis en ter afronding van de huurperiode zoals de oplevering van de woning. Bij herstructurering komen daar nog extra activiteiten bij, omdat de wijk ontruimd moet worden in verband met sloop of renovatie en buurtbewoners (tijdelijk) moeten verhuizen. Presentiebeoefening reikt verder dan het verrichten van deze reguliere werkzaamheden, en wel in de volgende vier opzichten[57]:

a. Presentie vindt plaats *voorafgaand aan de woningbouwactiviteiten*
Alvorens de presentiebeoefenaar tot acties overgaat, wordt eerst aandachtig verkend wie de buurtbewoner is en wat er voor hem of haar op het spel staat. Dáár begint presentie, vanuit het principe dat steun of begeleiding beter aansluit wanneer zij geboden worden vanuit goed zicht op wie iemand is en wat hij of zij nodig heeft. De activiteiten die de presentiebeoefenaar verricht, zijn bovendien in belangrijke mate geïnitieerd door buurtbewoners zelf: zij geven aan wat zij nodig hebben en welke rol en taken de presentiebeoefenaar krijgt.

b. Presentie vindt plaats *naast de woningbouwactiviteiten*
Presentiebeoefenaars richten zich op de gehele mens in diens gehele situatie. Zij adresseren ook problemen en vragen die strikt genomen buiten hun hoofdtaak als (corporatie)professional vallen. Kortom: het aanbod van presentiebeoefenaars is breder en meer divers, waardoor de ander werkelijk de benodigde hulp ontvangt, zich serieus genomen weet en niet van het kastje naar de muur gestuurd wordt.

c. Presentie vindt plaats *in de woningbouwactiviteiten*
Presentie kan zich ook tonen in de woningbouwactiviteiten. De presentiebeoefenaar doet dit onder meer door zich tijdens het uitvoeren van een interventie ervan bewust te zijn wat die interventie voor de buurtbewoner betekent en hoe het voelt om in zo'n situatie te zitten. Hij of zij vraagt zich bijvoorbeeld af: wat betekent het om formulieren in te vullen en er weinig

van te begrijpen, om doorverwezen te worden en wéér je verhaal te moeten vertellen aan een onbekende, of te moeten verhuizen uit een buurt waar je al zo lang woont. Zo houdt de presentiebeoefenaar voeling met de betekenis en impact die de woningbouwactiviteiten voor de buurtbewoner hebben en zal hij of zij zorgzamer kunnen optreden. Zorgzaam betekent hier overigens niet per se 'milder', maar kan er ook juist uit bestaan dat een presentiebeoefenaar de ander confronteert, streng toespreekt of heldere grenzen stelt.

d. Presentie vindt plaats *na de woningbouwactiviteiten*
Ook als de taken er vanuit woningbouwperspectief strikt genomen op zitten, blijft een presentiebeoefenaar bij de buurtbewoner betrokken en attent, als daar kansen toe zijn. Bijvoorbeeld door iemand die inmiddels verhuisd is nog eens na te bellen of op te zoeken en te vragen hoe het gaat. Wanneer de presentiebeoefenaar iemand doorverwijst, neemt hij of zij naderhand contact op om na te vragen wat de interventie (namelijk de doorverwijzing) teweeg heeft gebracht en hoe het nu is, in plaats van te denken: 'Deze persoon is nu bij iemand anders ondergebracht en daarmee zit mijn taak erop'.

Kort samengevat: hoewel presentiebeoefenaars grotendeels dezelfde soort hulp bieden of dezelfde soort handelingen verrichten als andere werkers, kan de hulp en begeleiding in een aantal opzichten verstrekkender zijn, namelijk wat betreft de *intensiteit* (de aandacht en interesse waarmee naar de ander geluisterd wordt), *de breedte en diversiteit* van het aanbod (dat zich niet beperkt tot woningbouwactiviteiten), mogelijk ook wat betreft *de duur* (mensen worden soms over een langere periode gevolgd) en wat betreft *de dieptewerking* (vanuit de aandachtige betrekking is het mogelijk dieper door te dringen tot iemands situatie en komt er meer aan bod).

2. De presentiepilot en andere projecten in de woningbouw

In deze paragraaf beschrijven we hoe presentie zich verhoudt tot andere projecten in de woningbouw. We maken een globaal onderscheid tussen twee typen projecten: A. Achter de voordeur projecten waarbij het welzijn en de sociale stijging van individuele bewoners centraal staat en B. Buurtprojecten waarbij de leefbaarheid en participatie van de buurt of delen van de buurt zoals portieken, pleinen of speelplaatsen centraal staat. In alle gevallen gaat het om projecten waarbij geprobeerd wordt dichter bij buurtbewoners en hun leefwereld te komen en op basis van maatwerk en samenspraak met de buurt(bewoners) uiteenlopende problematiek aan te pakken. Het onderscheid komt grofweg overeen met de twee sporen die de presentiepilot kent, namelijk een individueel- en een buurtspoor.

A. Achter de voordeur projecten

Achter de voordeur sluit aan bij een actuele, brede ontwikkeling in de woningbouw waarbij huisbezoeken worden inzet om gemarginaliseerde mensen actief in hun eigen leefwereld op te zoeken, onopgemerkte problemen te signaleren en mensen een stapje verder te helpen.

Zij richt zich onder meer op problematiek op het gebied van wonen, overlast, schulden, onderwijs, problemen binnen het gezin en bij huiselijk geweld.
Achter de voordeur vormt binnen de wijkaanpak een nieuwe methodiek die begin jaren negentig in opkomst raakte. Achterliggend doel van Achter de voordeur projecten in de woningbouw is van oudsher het bevorderen van sociale stijging[58]. De methodiek past daarmee in een oude traditie. Begin twintigste eeuw kwamen medewerkers van woningcorporaties al bij mensen over de vloer in het kader van een algemeen beschavingsoffensief. Het innen van de huur werd gebruikt om bij mensen thuis te controleren of zij de door hen opgestelde regels rond orde, fatsoen en hygiëne wel naleefden en zich beschaafd gedroegen. Bij gesignaleerde problemen gaven de woninginspecteurs (doorgaans vrouwen uit de betere kringen) huurders steun en advies[59]. Op die manier wilde men de sociale stijging van deze groep bevorderen.
De Achter de voordeur aanpak wordt wel 'woonmaatschappelijk werk nieuw stijl genoemd', vanwege de overeenkomsten met de oude aanpak: *'Ook het beschavingsoffensief van de 21e eeuw is gericht op sociale stijging. Op structureel niveau weten we dat dit verloopt via participatie en betrokkenheid, maar in de dagelijkse praktijk is dat makkelijker gezegd dan gedaan. Een bepaalde mate van drang acht men daarom noodzakelijk, de tijd van pappen en nathouden is definitief voorbij[60].'* Vanwege deze dwang en het doordringen in de privé sfeer van mensen, is er ook kritiek op de benadering. Zij wordt door critici beschouwd als paternalistisch, bevoogdend en niet meer van deze tijd. Bovendien zou het moderne paternalisme zich kenmerken door een te groot vertrouwen in de maakbaarheid van mensen[61]. Anderen wijzen op de noodzaak van een dergelijke indringende aanpak. Zonder een zekere mate van sturing en dwang zou de doelgroep niet bereikt worden en blijven schrijnende problemen onopgemerkt, met alle individuele en maatschappelijke gevolgen van dien. Door de mensen die benaderd worden, wordt de aanpak over het algemeen positief ontvangen, mede omdat zij zich gezien en gehoord voelen[62].

Voorbeelden van Achter de voordeur projecten Mitros

De verschijningsvormen van Achter de voordeur zijn talloos, evenals de problemen die ermee worden aangepakt. We zullen hieronder kort enkele voorbeelden bespreken van Achter de Voordeur projecten binnen Mitros[63].

Preventief onderhoud interieur (POI)
Servicemonteurs bezoeken op periodieke basis (jaarlijks) bewoners en verrichten kleine onderhoudswerkzaamheden zoals het repareren van kranen, het vastzetten van stopcontacten of het smeren of vervangen van hang- en sluitwerk. Daarnaast signaleren de monteurs tijdens hun bezoek eventuele problemen. Dit gebeurt aan de hand van een instructiekaart. Gesignaleerde problemen en andere op- of aanmerkingen worden doorgespeeld aan de afdeling klantbeheer die verdere actie onderneemt. De monteurs krijgen - zeker bij een eerste

bezoek - ruim de tijd: 2 tot 3 uur per adres. Intekening gebeurt per brief op vrijwillige basis.

Wonen en kansen
Een voorbeeld van een Mitrosproject waarin de adviezen van Stad en Stijging nauwgezet zijn uitgewerkt is het project 'Wonen en kansen'. Mitros geeft daarin op haar manier vorm aan het stijgingsideaal, door mensen actief op te zoeken en met hen in gesprek te gaan over hun huidige situatie en hun ambities: *'Hoe ervaren bewoners de woonomgeving? Zijn er belemmerende factoren die hen weerhouden een opleiding te volgen of deel te nemen aan de arbeidsmarkt? De corporaties willen met hen in gesprek komen over hun wensen, ambities en problemen, vooral rond wonen, werk, opleiding en jeugd. Doel is dat bewoners vooruitkomen door de aandacht en eventuele ondersteuning van het project Wonen en Kansen*[64]*.'* Vervolgens wordt geprobeerd mensen te ondersteunen bij het realiseren van hun ambities. Deze ondersteuning is zeer gevarieerd. Ze kan bestaan uit het bieden van informatie, doorverwijzing naar maatschappelijk werk, bemiddeling bij schuldhulpverlening of het organiseren van ontmoetingen tussen mensen. Doel is om mensen actief te benaderen en in beweging te brengen.

Casemanagement
Buurtbewoners die worstelen met schrijnende problematiek worden door een (ingehuurde) casemanager opgezocht en gestimuleerd om hulp te zoeken en/of te accepteren. De casemanager gaat vervolgens actief op zoek naar een passend hulpverleningsaanbod en biedt waar mogelijk ook zelf begeleiding. Een casemanager wordt binnen Mitros onder meer ingezet bij overlastproblematiek en bij herstructureringsprojecten.

B. Leefbaarheidsprojecten

Bij buurtprojecten zijn het niet zozeer individuele huurders en hun problemen die centraal staan, maar wordt de leefbaarheidsproblematiek op buurtniveau aangepakt en worden participatie, onderlinge verbanden en sociale stijging van de buurt gestimuleerd. Ook bij deze projecten speelt het stijgingsideaal vaak een leidende rol.

Voorbeelden van leefbaarheidsprojecten binnen Mitros

'Mijn portiek, jouw portiek'
Portieken vormen een gemeenschappelijke ruimte waar de ingang en het trappenhuis van een (flat)gebouw zich bevinden. Huurders worden ondersteund in het opstellen van onderlinge afspraken over de leefbaarheid van de portiek en in het gezamenlijk nakomen van deze afspraken. Portiekbewoners vullen een

enquête in waarbij zij hun mening geven over hun portiek. Mede op basis van deze enquête wordt een lijst met regels opgesteld bedoeld om de leefbaarheid in de portiek te verbeteren. Medewerkers gaan met deze lijst langs de deuren voor aanvullend overleg: zijn er regels die mensen willen veranderen? Op basis van dit overleg worden regels aangepast. Tot slot worden de portiekafspraken in de portieken opgehangen. Buurtbeheerders en huismeesteres controleren of de afspraken worden nageleefd en gaan in gesprek wanneer dit niet het geval is. Eventueel volgens sancties ('lik op stuk' beleid). Portieken die het goed doen, kunnen een bonus krijgen.

Meedoen op straat
Meedoen op straat is een activiteit van Portes en wordt ondersteund door Mitros. *'Meedoen op Straat organiseert activiteiten op pleinen waar kinderen en jongeren extra begeleiding nodig hebben om in redelijke harmonie samen te sporten en te spelen. Meedoen op Straat start in wijken waar op dat moment overlast is van jeugd, bijvoorbeeld door vernieling van de buitenruimte, intimiderend gedrag richting bewoners of het verpesten van de sfeer voor kinderen en jongeren. Naast het organiseren van activiteiten ondersteunt het team van Meedoen op Straat kinderen en jongeren bij vragen en problemen en stimuleert het kinderen en jongeren om te participeren in de eigen buurt. Ook richt Meedoen op Straat zich op ouders en buurtbewoners. De activiteiten dienen als uitgangspunt om vanuit een positieve insteek met ouders, buurtbewoners en oudere jeugd in gesprek te gaan. We betrekken de ouders/opvoeders zo veel mogelijk bij wat hun kinderen doen bij Meedoen op Straat*[65]*.'*

Overeenkomsten en verschillen

Een belangrijke overeenkomst tussen presentie, Achter de voordeur en Leefbaarheidsprojecten is dat de professional een beweging maakt richting de huurder en diens leefwereld. Er wordt een actieve poging gedaan de huurder beter te leren kennen, hem of haar bij het proces te betrekken (participatie) en gepaste hulp of ondersteuning te bieden. Er zijn echter ook belangrijke verschillen, die hieronder worden besproken.

Een benadering, geen methodiek

De presentiebenadering is – de naam zegt het al – een benadering en geen methode of (signalerings)instrument, zoals Achter de voordeur. Dit is een wezenlijk verschil. Presentie bestaat niet uit een reeks interventies van diagnose tot probleemoplossing, maar kent een aantal uitgangsprincipes, zoals beschreven in hoofdstuk acht. Deze uitgangsprincipes vormen geen heldere routebeschrijving van A naar B, maar hebben eerder de functie van een kompas waarop de professional zich kan oriënteren. Ze stimuleren de professional stap voor stap zijn weg te bepalen en daarbij vragen te verkennen als: wat staat er voor de huurder op het spel en hoe zet ik mijn aanbod aan interventies zodanig in dat het aansluit bij wat de huur-

der aankan en nodig heeft? Wanneer kan ik 'inspringen' of aanhaken met mijn interventie-aanbod en welke taal of woorden geef ik aan wat ik doe?' Presentie vraagt daarmee om een actieve en vooral reflexieve rol van de professional en om de nodige creativiteit en improvisatievermogen.

Buurtbewoners als vertrekpunt?

De presentiepilot onderscheidt zich zoals eerder gezegd door de radicaliteit waarmee de buurtbewoner centraal wordt gesteld. Presentiebeoefenaars dragen persoonlijke en professionele normen en doelstellingen met zich mee die soms in conflict raken met die van de bewoners, maar zij zullen deze normen of doelen niet zonder meer aan buurtbewoners opleggen.

Een veelgehoorde kritiek op Achter de voordeur, is dat deze aanpak vanuit haar gerichtheid op sociale stijging, een bevoogdend of paternalistisch karakter kent en dan aan het perspectief en de belangen van mensen voorbij gaat. Dergelijke kritiek is op lang niet elk project van toepassing, maar vormt een mogelijke valkuil. Inzetten op sociale stijging houdt altijd het risico in dat niet zozeer vanuit de vermogens en behoeften van de doelgroep wordt gekeken, als wel vanuit de wens mensen te doen stijgen richting 'de norm'. Een voorbeeld van deze uitgangspositie vormt het volgende citaat: *'Achter de Voordeur is de afgelopen jaren een verzamelbegrip geworden voor allerlei aanpakken om inzicht te krijgen in de mogelijke problematiek in een huishouden. Een begrip waarover veel is geschreven en waarmee uitgebreid is geëxperimenteerd. De doorsnee Nederlander vindt het immers onwenselijk dat mensen jarenlang balanceren op het randje van deelnemen aan de samenleving en sociale uitsluiting. Daarnaast is er een algemene constatering dat er veel publiek geld wordt uitgegeven aan de zorg-, hulp- en dienstverlening aan deze mensen. De inspanningen leiden in veel gevallen niet tot een duurzaam resultaat.*[66]*.'*

Het is opmerkelijk en tegelijk veelzeggend dat de mening van de doorsnee Nederlander als motief voor Achter de voordeur projecten wordt genoemd. Niet het belang van multiprobleem gezinnen staat voorop, maar de last en de kosten voor anderen. Een dergelijk uitgangspunt vergroot het risico dat Achter de voordeur een bevoogdend of paternalistisch karakter krijgt en dat leed wordt toegevoegd, omdat mensen er niet in zullen slagen aan de gestelde norm te voldoen. Iets soortgelijks geldt voor buurtprojecten en het streven naar participatie. Ook hier bestaat het risico dat aan de buurt een norm wordt opgelegd die niet haalbaar of niet gepast is.

(Potentiële) reikwijdte en verduurzaming

Zoals in hoofdstuk 1 is besproken heeft de pilot niet als primaire doelstelling een nieuwe beroepsgroep in te stellen. De praktijk van de presentiebeoefenaar is daarentegen opgezet als voorbeeldpraktijk om te verkennen welke bijdrage presentie kan leveren aan de bestaande praktijken van een brede groep corporatieprofessionals. De potentiële reikwijdte van presentie is breed. Anders dan Achter de voordeur is haar beoefening niet per definitie beperkt tot bepaalde groepen professionals. Zij biedt mogelijk ook aanknopingspunten voor medewerkers die verder van de doelgroep afstaan.

Deze potentie om de presentiebenadering organisatiebreed in te voeren, biedt tevens zicht op verduurzaming. Op de nadelen van een kortdurende en projectmatige manier van werken die veel leefbaarheids- en Achter de voordeurprojecten kenmerkt, is al in hoofdstuk vier gewezen. Inzichten en contacten gaan bij beëindiging van het project verloren, gesignaleerde problemen worden niet altijd goed opgepakt door samenwerkingspartners en er zijn geen of weinig mogelijkheden om vinger aan de pols te houden. Dergelijke nadelen worden versterkt op het moment dat externe partijen de projecten ten uitvoer brengen.
Gebrek aan duurzaamheid is één van de grote kritiekpunten op de veelheid aan Achter de voordeur projecten die de afgelopen jaren is ingezet. Volgens critici beperkt de aanpak zich teveel tot een instrument waarmee mensen weliswaar bereikt en hun problemen gesignaleerd worden, maar er geen verduurzaming plaatsvindt. In *Eerste hulp bij sociale stijging*, een onderzoek naar de effectiviteit van Achter de voordeur projecten schrijven de onderzoekers *'Achter de Voordeur' lijkt niet hét antwoord op complexe problematiek die al jarenlang speelt en nooit effectief is opgelost. 'Achter de Voordeur' is namelijk geen methode van hulpverlening, maar een signalerings- en toeleidingsstrategie. Voor behandeling en echte oplossing van de hulpvragen van huishoudens zijn de bestaande instanties binnen de sociale sector nodig en daar is van een institutionele omslag nog geen sprake. Hierdoor dreigt het gevaar dat 'Achter de Voordeur' projecten onderdeel worden van de zogenaamde projectencarrousel in het sociale domein. Daarin circuleren initiatieven die succesvol zijn in hun innovatieve, integrale benadering. Echter, juist omdat ze niet in de bestaande structuren passen treedt er geen verduurzaming op en wordt steeds opnieuw het wiel uitgevonden. Als vernieuwende strategie kan 'Achter de Voordeur' alleen blijvend effect opleveren als niet enkel de signalering van huishoudens met (meervoudige) sociale problemen wordt aangepakt, maar ook gehele structuur van hulpverlening daarachter*[67]*.'* Mensen met langdurige problematiek zijn kortom niet altijd duurzaam met deze projecten geholpen. Door in te zetten op een betere samenwerking en de regie voor een gezin bij één professional te leggen, wordt momenteel geprobeerd de duurzaamheid te vergroten[68].

Voor presentie geldt tot op zekere hoogte eenzelfde risico: wanneer presentiebeoefening niet gesteund en gefaciliteerd wordt vanuit de organisatie en waar mogelijk ook door samenwerkingspartners, kan zij haar potentie minder goed waarmaken. Bijvoorbeeld wanneer medewerkers wel bereid zijn om flexibeler te werken en maatwerk te bieden, maar de organisatie geen eigen beslissingsruimte toestaat en een strikte navolging van de procedures eist. Of wanneer medewerkers vaker naar de buurt willen trekken, maar een projectmatige manier van werken dit belet. Ook presentiebeoefening is kortom afhankelijk van de mate waarin organisaties zich committeren aan presentie en bereid zijn haar te ondersteunen en te faciliteren. Dit betekent dat presentie een breed draagvlak behoeft binnen de organisatie in haar geheel.
Het bereiken van een dergelijk draagvlak vormt een pittige opgave. De laatste jaren is de nodig ervaring opgedaan met het verbreden en opschalen van presentie binnen organisaties

en de belemmeringen die daarbij optreden. Dit gebeurde in verschillende pilots onder de koepel van een landelijk transitieprogramma op het gebied van zorg en welzijn[69]. De pilots, in combinatie met intensief onderzoek, hebben inzicht gegeven in de wijze waarop presentie kan worden verbreed, geborgd en opgeschaald binnen grote en complexe organisaties en bieden mogelijk waardevolle aanknopingspunten en inzichten voor corporaties die zich oriënteren op presentie.

Gebruikte literatuur

- Baart, A.J. (2001). *Een theorie van presentie*. Uitgeverij Lemma BV: Den Haag

- Baart, A.J. e.a. (2008). *Kwetsbaar maar niet alleen kwetsbaar*. 's-Hertogenbosch/Utrecht: Actioma/Stichting Presentie

- Baart, A.J., Dijke, J. van, Ouwerkerk, M., Beurskens, E. (2011). *Buigzame zorg in een onbuigzame wereld: Presentie als transitiekracht*. Den Haag: Boom/Lemma

- Donk, B. van der (2011). *Mitros Achter Uw Voordeur! Proberen, presteren en leren in 10 projecten*. Utrecht: Mitros

- Engbersen G. (2010). *De sociale prestaties van Mitros beoordeeld*. Utrecht: Mitros

- Laagland Advies en Mensit (2011). *Vertrouwen in de buurt: onderzoek naar de toekomstige rol van de woningcorporatie in de wijk.* Houten: Laagland Advies & Utrecht: Mensit

- Ministerie van BKZ & Ministerie van VWS (2011). *Aan de slag achter de voordeur: van signaleren naar samenwerken.* Den Haag: Ministerie van BZK & Ministerie van VWS

- Mitros (2008). *Mitros Cahier - Sociale stijging*. Utrecht: Mitros

- Mitros (2011). *Mitros Cahier - Wijkaanpak 2.0.* Utrecht: Mitros

- Mitros (2012). *Mitros Mini: Mitros in 't kort.* Utrecht: Mitros

- Mitros (2008). *Waardevol wonen: ondernemingsstrategie 2008 - 2012*. Utrecht: Mitros

- Mulder, K. (2009). *Buurtbewoners in balans*. Den Haag: Ministerie van VROM

- Nicis Institute (2010). *Eerste hulp bij sociale stijging: Een literatuuronderzoek naar 'Achter de Voordeur' aanpakken.* Den Haag: Ministerie van VROM

- Os, P. van (2007). *De glazen bol van de corporatie: Essay over prestaties voorspellen.* Hilversum: Aedes

-Portes (2010). *Meedoen op straat: spelen en ontmoeten*. Utrecht: Portes

- Permentier, M., Wittebrood, K. (2011). *Wonen, Wijken en interventies: Krachtwijkenbeleid in perspectief*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau

- Visitatiecommissie Wijkenaanpak (2011). *De toekomst van de wijkaanpak: doorzetten en loslaten (deel I.)* Den Haag: Visitatiecommissie wijkenaanpak

-VROM (2006). *Stad en Stijging: sociale stijging als leidraad voor stedelijke vernieuwing*. Den Haag: Ministerie van VROM

-VROM (2007). *Actieplan krachtwijken: van aandachtswijk naar krachtwijk.* Den Haag: Ministerie van VROM

-Onstenk, A., (2009). *Wonen en kansen: samen werken aan kansen voor bewoners*, Utrecht: woningcorporaties Mitros & Portaal

Internetbronnen

- www.aedesnet.nl

-nl.wikipedia.org

-www.kei-centrum.nl

-www.mitros.nl

-www.portes.nl

-www.presentie.nl

-www.quintis.nl

Eindnoten

[1] De schets van deze ontwikkeling is gebaseerd op informatie van de site: www.quintis.nl
[2] De geschiedschrijving in onderstaande paragrafen is gebaseerd op de volgende bronnen: nl.wikipedia.org, www.kei-centrum.nl en www.quintis.nl.
[3] http://nl.wikipedia.org/wiki/Vereeniging_ten_behoeve_der_Arbeidersklasse_te_Amsterdam
[4] Berny van de Donk, innovatieadviseur Mitros, interview 21-11-2011
[5] http://nl.wikipedia.org/wiki/Woningwet
[6] De zogenaamde 'brutering' van 1995 vormt het sluitstuk van deze ontwikkeling. De brutering houdt in dat beloofde overheidssubsidies en bestaande leningen tegen elkaar worden weggestreept en het openstaande miljoenenbedrag in één keer wordt uitbetaald.
[7] De verzelfstandiging van de corporaties wordt formeel uitgewerkt in het *Besluit Beheer Sociale Huursector* (BBSH), dat tot op de dag van vandaag de juridische basis vormt van woningcorporaties. Het BBSH bepaalt onder meer de toelatingseisen om erkend te worden als woningcorporatie en formuleert de verantwoordelijkheden en taken van corporaties, zoals passende huisvesting voor de doelgroep, het bevorderen van de leefbaarheid in wijken en buurten, het betrekken van huurders bij beleid en beheer en vanaf 2001 ook wonen en zorg. In de praktijk is de invloed van de BBSH beperkt en genieten woningcorporaties een grote mate van vrijheid.
[8] Bron: www.quintis.nl
[9] http://nl.wikipedia.org/wiki/Maatschappelijke_onderneming
[10] De VROM motiveerde haar krachtwijkenbeleid destijds als volgt: '*In 40 wijken in 18 Nederlandse gemeenten blijft de kwaliteit van de leefomgeving door een cumulatie van problemen flink achter bij die van andere wijken in de stad. Complexe maatschappelijke problemen als schooluitval, een verloederde en eenzijdige woon- en leefomgeving met weinig mogelijkheden voor sociale contacten, hoge (jeugd) werkloosheid, een gebrekkige inburgering van nieuwkomers en achterblijvende emancipatie en participatie van vooral niet-westerse vrouwen, weinig werkgelegenheid in de buurt, ontoereikende jeugdzorg, gezondheidsachterstanden, criminaliteit en gevoelens van onveiligheid, en het ontbreken van relevante sociale netwerken en contacten, komen in deze wijken veelvuldig en naast elkaar voor. De problemen staan niet op zichzelf; de hardnekkigheid van de problematiek is vooral gelegen in de cumulatie van al deze problemen.'* Bron: VROM (2007). *Actieplan krachtwijken: van aandachtswijk naar krachtwijk.* Den Haag: Ministerie van VROM
[11] Inmiddels is Hoograven van de lijst krachtwijken afgehaald.
[12] Permentier, M., Wittebrood, K. (2011). *Wonen, Wijken en interventies: Krachtwijkenbeleid in perspectief*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau
[13] www.utrecht.nl
[14] VROM (2006). *Stad en Stijging: sociale stijging als leidraad voor stedelijke vernieuwing*. Den Haag: Ministerie van VROM, p. 7
[15] Idem, p. 8
[16] Mitros (2008). *Mitros Cahier - Sociale stijging*. Utrecht: Mitros
[17] De onderzoekers stuitten in hun onderzoek naar beweegredenen om te verhuizen op een opvallende paradox. Sociale stijgers die in de stadsbuurten blijven wonen, blijken over het algemeen weinig buurtgericht. Zij hechten nauwelijks belang aan de omgeving waar zij wonen. Zij die wel buurtgericht zijn en hun omgeving belangrijk vinden, trekken juist weg uit de aandachtswijken. Kortom: juist de mensen die het verschil kunnen maken, verlaten de buurt. Bovendien blijkt er door een verschil in leefwerelden weinig sociale interactie te bestaan tussen sociale stijgers en 'sociale achterblijvers'. Omtrent de voorbeeldrol van die eerste groep moet men niet teveel verwachtingen koesteren. Bron: Permentier, M., Wittebrood, K. (2011). *Wonen, Wijken en interventies: Krachtwijkenbeleid in perspectief*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau, p.100
[18] Mitros (2008). *Mitros Cahier - Sociale stijging*. Utrecht: Mitros, p.12
[19] Idem p.15
[20] Mulder, K. (2009). *Buurtbewoners in balans*. Den Haag: Ministerie van VROM, p. 5
[21] Idem, p.7
[22] De stuurgroep Meijerink werd begin 2008 door de toenmalige minister voor WWI en Aedes ingesteld om advies te geven over de modernisering van het arrangement overheid – woningcorporaties, bijvoorbeeld op het gebied van toezicht.
[23] Laagland advies adviseert over samenleven en wonen aan overheden, corporaties en zorg- en welzijnsorganisaties. Zij biedt advies over gebiedsgerichte ontwikkeling, wonen en zorg, sociaal beleid of voorzieningen. Laagland advies gaat in de toekomst verder onder de naam Atrivé.

[24] Laagland Advies en Mensit (2011). *Vertrouwen in de buurt: onderzoek naar de toekomstige rol van de woningcorporatie in de wijk.* Houten: Laagland Advies & Utrecht: Mensit

[25] Dit rapport onder de titel 'De toekomst van de wijkaanpak: doorzetten en loslaten' werd in 2011 uitgevoerd door onafhankelijk experts in opdracht van VROM-WWI. Het rapport stelt zich niet ten doel harde conclusies te trekken – dat zou voorbarig zijn – maar wil 'de temperatuur meten': is men op de goede weg en waar liggen obstakels? 26 Experts buigen zich in wisselende samenstelling over deze vraag en bezoeken de 18 steden.

[26] Visitatiecommissie Wijkenaanpak (2011). *De toekomst van de wijkaanpak: doorzetten en loslaten (deel I.)* Den Haag: Visitatiecommissie wijkenaanpak, p. 7

[27] In 2011 telt Mitros ruim 30.000 verhuureenheden, van garages tot eengezinswoningen. Ze heeft daarmee een marktaandeel van 50 procent van de sociale woningmarkt in Utrecht. Daarnaast bezit Mitros veel maatschappelijk vastgoed: ruimten bedoeld voor onder meer zorg, welzijn, cultuur, onderwijs, vrijetijdsbesteding, sport en soms ook commerciële activiteiten. Voorbeelden van dergelijke ruimten zijn winkels, kantoren, kinderopvang en de huisvesting van bijzondere doelgroepen zoals senioren of mensen die bijvoorbeeld begeleid wonen.

[28] Engbersen G. (2010). *De sociale prestaties van Mitros beoordeeld*. Utrecht: Mitros

[29] Mitros (2011). *Mitros Cahier - Wijkaanpak 2.0.* Utrecht: Mitros, p. 4

[30] Mitros (2012). *Mitros Mini: Mitros in 't kort.* Utrecht: Mitros

[31] Mitros (2008). *Mitros Cahier - Sociale stijging*. Utrecht: Mitros, p.1

[32] Mitros (2011). *Mitros Cahier - Wijkaanpak 2.0.* Utrecht: Mitros, p. 2

[33] Naast deze primaire taken onderscheidt Mitros per domein secondaire taken '*zoals huisvesting voor hogere inkomensgroepen (werkdomein 1), het investeren in de wijkeconomie (werkdomein 2) en het investeren in de weerbaarheid van bewoners (werkdomein 3). Deze secundaire taken verricht Mitros veelal in samenwerking met andere partijen.',* Idem, p. 7

[34] Idem, P. 10

[35] Concept Klantvisie Mitros, 2011

[36] Idem.

[37] Visitatiecommissie Wijkenaanpak (2011). *De toekomst van de wijkaanpak: doorzetten en loslaten (deel I.)* Den Haag: Visitatiecommissie wijkenaanpak, p.6

[38] Baart, A.J. (2001). *Een theorie van presentie*. Den Haag: Uitgeverij Lemma BV en Baart, A.J. e.a. (2008). *Kwetsbaar maar niet alleen kwetsbaar*. 's-Hertogenbosch/Utrecht: Actioma/Stichting Presentie

[39] De uitleg in onderstaande alinea's is gebaseerd op de volgende bron: www.presentie.nl/wat-is-presentie

[40] Mitros (2011). *Mitros Cahier - Wijkaanpak 2.0*. Utrecht: Mitros, p. 10

[41] Baart, A.J. (2001). *Een theorie van presentie*. Den Haag: Uitgeverij Lemma BV

[42] Mitros (2011). *Mitros Cahier - Wijkaanpak 2.0.* Utrecht: Mitros, p.6

[43] *'(…) corporaties lopen al snel tegen een probleem aan: de corporatie kent haar klanten onvoldoende. Dat wil zeggen: zij kent de kenmerken van haar klanten niet, zoals huishoudenssamenstelling en leeftijd. Die gegevens zijn uiteraard wel voorhanden bij het afsluiten van het huurcontract, maar aangezien de gemiddelde woonduur in het huursegment zo'n tien jaar is, zijn die gegevens per definitie niet geschikt voor een weergave van de actuele situatie bij de huurders. Soms beschikken corporaties over gegevens uit allerhande enquêtes, maar deze gegevens zijn zelden (in statische opzicht) compleet.'* Bron: Os, P. van (2007). *De glazen bol van de corporatie: Essay over prestaties voorspellen.* Hilversum: Aedes, p. 20

[44] '*Sociaal-economische gegevens over wijken beperken zich doorgaans tot statistische overzichten van het aantal werklozen. Wat zich achter de voordeur afspeelt, is nauwelijks bekend en er wordt bovendien zelden in geïnvesteerd.'* Bron: www.keicentrum.nl

[45] Os, P. van (2007). *De glazen bol van de corporatie: Essay over prestaties voorspellen.* Hilversum: Aedes

[46] Namelijk een sociaal makelaar, twee jeugdwerkers, en een opbouwwerker van de welzijnsorganistie, de assistent wijkmanager van de gemeente, de wijkagent, een werker van de G&GD, de cultuurcoach van een organisatie voor amateurkunst, de coördinator van het jongerenwelzijnswerk, de pastoraal werker van de kerk in de buurt, de buurtbeheerder en de projectadviseur wijkontwikkeling van Mitros.

[47] DUO staat voor De Utrechtse Opgave. Dit is een manier om woningcarrière te maken met urgentie. Dit houdt in dat de woningcorporatie in de wijk waar de sloopwoning staat een aantal woningen labelt met het zogenaamde DUO-label. Als die woningen vrijkomen, heeft iemand met DUO-urgentie extra voorrang en kan diegene bijvoorbeeld van een flat verhuizen naar een eengezinswoning of van vier hoog naar een parterre. Dat heet woningcarrière maken.

[48] Met dank aan Andries Baart voor deze indeling.

[49] Deze focusgroep vond plaats op 19 december 2011. Aanwezig waren Heleen Heidinga, Andries Baart, Anne Goossensen, Monique de Bree, Marjanneke Ouwerkerk, Coraline Smit en Jolanda van Dijke. Hier is input gekomen voor het onderscheid 'huisvesten, wonen, thuis voelen', en voor het thema 'bureaucratische bestendiging'. Ook is daar het belang van het begrip finaliteit benadrukt, dat we al in onze analyse verwerkt hadden.

[50] Waarnemen wordt hier bedoeld in de breedste zin van het woord: het gaat niet alleen om je manier van kijken, maar ook van horen, zien, voelen of ruiken. De presentiebeoefenaar zal steeds zoveel mogelijk alle zintuigen inzetten om zich een beeld van de buurt te vormen.

[51] Goossensen, A. (2011) *Zijn is gezien worden: presentie en reductie in de zorg*. Tilburg: Tilburg University

[52] Deze voorbeelden zijn afkomstig uit de logboeken van de presentiebeoefenaar.

[53] Zie ook: Baart, A.J. (2001). *Een theorie van presentie*. Den Haag: Uitgeverij Lemma BV

[54] Lans, Jos van der (2007). Corporaties moeten eigen praktijken kritisch bekijken. In: *Aedes magazine*

[55] Visitatiecommissie Wijkenaanpak (2011). *De toekomst van de wijkaanpak: doorzetten en loslaten (deel I.)* Den Haag: Visitatiecommissie wijkenaanpak

[56] Baart, A.J. (2001). *Een theorie van presentie*. Den Haag: Uitgeverij Lemma BV

[57] Dit model is ontwikkeld door Andries Baart.

[58] *'Zorgen om mensen die buiten de structuren van de samenleving vallen zijn van alle tijden. De hedendaagse hulpverlening aan mensen met sociale, psychische en/of fysieke problemen heeft haar wortels in de religieuze armenzorg en het beschavingsoffensief van eind negentiende eeuw. Daarin was het gebruikelijk dat de hulpverleners, vaak vrijwilligers, kerkelijke ambtsdragers of notabelen, bij mensen aan huis kwamen en diep doordrongen in hun leven. Vanuit hun morele superioriteit probeerden zij groepen die in hun ogen onaangepast gedrag vertoonden op te voeden tot goede, beschaafde burgers. Dit bevorderen van sociale stijging had een zeer sturend karakter'* Nicis Institute (2010). *Eerste hulp bij sociale stijging: Een literatuuronderzoek naar 'Achter de Voordeur' aanpakken.* Den Haag: Ministerie van VROM, p. 9

[59] Ibid.

[60] Idem, p. 38

[61] Idem, p.11

[62] Idem, p. 5

[63] Donk, B. van der (2011). *Mitros Achter Uw Voordeur! Proberen, presteren en leren in 10 projecten*. Utrecht: Mitros

[64] Onstenk, A., (2009). *Wonen en kansen: samen werken aan kansen voor bewoners*, Utrecht: woningcorporaties Mitros & Portaal, p. 9

[65] Portes (2010). *Meedoen op straat: spelen en ontmoeten*. Utrecht: Portes, p. 2

[66] Ministerie van BKZ & Ministerie van VWS (2011). *Aan de slag achter de voordeur: van signaleren naar samenwerken.* Den Haag: Ministerie van BZK & Ministerie van VWS, p. 4

[67] Nicis Institute (2010). *Eerste hulp bij sociale stijging: Een literatuuronderzoek naar 'Achter de Voordeur' aanpakken.* Den Haag: Ministerie van VROM, p. 57

[68] Ministerie van BKZ & Ministerie van VWS (2011). *Aan de slag achter de voordeur: van signaleren naar samenwerken.* Den Haag: Ministerie van BZK & Ministerie van VWS

[69] Baart, A.J, Dijke, J. van, Ouwerkerk, M., Beurskens, E. (2011). *Buigzame zorg in een onbuigzame wereld: Presentie als transitiekracht*. Den Haag: Boom/Lemma