

**IVO**

wetenschappelijk bureau voor  
onderzoek, expertise en advies  
op het gebied van leefwijzen,  
verslaving en daaraan gerelateerde  
maatschappelijke ontwikkelingen

## **Vertrouwen komt te voet en gaat te paard**

Belevingsonderzoek naar Woonhotel Schoonegge  
in de Rotterdamse wijk Zuidwijk

Pamela Lucas  
Cas Barendregt  
Barbara van Straaten

## Colofon

### Vertrouwen komt te voet en gaat te paard

Belevingsonderzoek naar Woonhotel Schoonegge in de Rotterdamse wijk Zuidwijk.

#### Auteurs:

Pamela Lucas

Cas Barendregt

Barbara van Straaten

**Met medewerking van:** Woonhotel Schoonegge en de gemeente Rotterdam

Met dank aan alle omwonenden en aan alle betrokken medewerkers van instanties die hebben verteld over hun beleving van de situatie rondom Woonhotel Schoonegge.

Dit onderzoek is gefinancierd door de gemeente Rotterdam.

Den Haag, september 2018



Het onderzoeksinstituut IVO werkt op een enthousiaste manier samen met opdrachtgevers aan het beantwoorden van vragen rondom leefstijl, verslaving en zorg. Het verbeteren van de situatie van kwetsbaren in de maatschappij speelt daarbij een belangrijke rol.

IVO Instituut voor Onderzoek naar Leefwijzen en Verslaving

Koningin Julianaplein 10

2595 AA Den Haag

T +31 (0)70 3028 456

E [secretariaat@ivo.nl](mailto:secretariaat@ivo.nl)

W [www.ivo.nl](http://www.ivo.nl)

# Inhoud

Samenvatting		1
<b>1</b>	<b>Introductie</b>	2
1.1	Woonhotel Schoonegge	2
1.2	Veiligheidsbeleving	3
	1.2.1 <i>Objectieve en subjectieve veiligheid</i>	3
	1.2.2 <i>Verhalen</i>	3
1.3	Doel- en vraagstelling	4
1.4	Aanpak van het onderzoek	4
	1.4.1 <i>Interviews</i>	4
	1.4.2 <i>Analyse</i>	4
1.5	Leeswijzer	5
<b>2</b>	<b>Resultaten</b>	6
2.1	Overlast- en veiligheidssituatie voorafgaand aan de maatregelen	6
	2.1.1 <i>Context komt Woonhotel Schoonegge in Zuidwijk</i>	6
	2.1.2 <i>Overlast en incidenten</i>	7
	2.1.3 <i>Onveiligheidsgevoelens</i>	9
	2.1.4 <i>Conclusies oude situatie</i>	10
2.2	Genomen maatregelen	10
	2.2.1 <i>Beheercommissie</i>	10
	2.2.2 <i>Extra bewaking</i>	10
	2.2.3 <i>Beheerconvenant</i>	11
	2.2.4 <i>Uitplaatsing meest overlastgevende en forensische cliënten</i>	11
	2.2.5 <i>Conclusies maatregelen</i>	12
2.3	Huidige overlast- en veiligheidssituatie	12
	2.3.1 <i>Rustiger</i>	12
	2.3.2 <i>Waardoor is de situatie verbeterd?</i>	12
	2.3.3 <i>Overlast in de huidige situatie</i>	14
	2.3.4 <i>Conclusies huidige situatie</i>	14
2.4	Wat is nodig om de huidige (verbeterde) situatie te behouden?	14
	2.4.1 <i>Beheercommissie</i>	15
	2.4.2 <i>Communicatie</i>	15
	2.4.3 <i>Samenwerking tussen de partijen</i>	16
	2.4.4 <i>Conclusies behoud huidige (verbeterde) situatie</i>	16
<b>3</b>	<b>Conclusies en aanbevelingen</b>	17
3.1	Conclusies	17
3.2	Aanbevelingen	18
<b>4</b>	<b>Geraadpleegde bronnen</b>	20

## Samenvatting

### Belevingsonderzoek Woonhotel

Woonhotel Schoonegge van Stichting Perspektief ligt in de Rotterdamse wijk Zuidwijk. Het Woonhotel is gericht op het versterken van cliënten zodat zij weer zelfstandig kunnen gaan wonen, zo nodig met ambulante begeleiding. In 2016 en 2017 vonden enkele geweldsincidenten plaats bij het Woonhotel, wat leidde tot onrust in de buurt, media-aandacht en vragen vanuit de gemeenteraad. Diverse maatregelen werden genomen, waaronder uitplaatsing van overlastgevende cliënten en het opstellen van een nieuw beheerconvenant. Voorjaar 2018 vond een evaluatie van de getroffen maatregelen plaats, met als doel vanuit verschillende perspectieven de beleving van de situatie rond het Woonhotel in kaart te brengen. Onderzoeksbureau IVO heeft in opdracht van de gemeente Rotterdam dit belevingsonderzoek uitgevoerd, resulterend in dit rapport.

### Methoden

Het IVO hield semigestructureerde interviews met 21 betrokkenen, waarvan de meeste in de beheercommissie zitten. Dit waren omwonenden, een medewerker van Perspektief, een bewoner van het Woonhotel en mensen die op een andere manier betrokken zijn bij het Woonhotel: professioneel, politiek of via belangenbehartiging. In de interviews werd gevraagd naar de beleving van de huidige situatie rond Woonhotel Schoonegge qua overlast en veiligheid, of de situatie verbeterd is nadat de maatregelen zijn genomen en of extra maatregelen nodig zijn. Ook werd gevraagd naar de voorafgaande periode met incidenten rondom het Woonhotel.

### Resultaten

De komst van Woonhotel Schoonegge vond plaats in een context van reeds onder bewoners bestaande onvrede over de gemeente en andere instanties over o.a. de afbraak van het cultureel centrum. In de beleving van buurtbewoners kwam het Woonhotel daar 'bovenop'. Veel van de incidenten die zich voordeden bij het Woonhotel waren intern, maar wel zichtbaar voor de omgeving, doordat bijvoorbeeld de politie erbij betrokken was. De meeste geïnterviewde betrokkenen kregen de overlast of incidenten mee via de verhalen van anderen. De veiligheidsbeleving was direct na de ernstigere incidenten nabij het Woonhotel slecht.

De meeste geïnterviewden vinden de situatie rondom het Woonhotel nu rustig en veilig. Een enkeling houdt twijfels. Van alle maatregelen is het uitplaatsen van 'zwaardere' cliënten naar de mening van betrokkenen het meest doeltreffend geweest. Daarnaast vervult de beheercommissie een belangrijke rol als schakel tussen Perspektief, andere professionals en omwonenden. De meeste betrokkenen denken niet dat extra maatregelen nodig zijn. Belangrijk is wel de situatie te monitoren en daarom wil men de beheercommissie voortzetten. Perspektief kan volgens betrokkenen haar communicatie naar buiten toe verbeteren, terwijl omwonenden meer moeite kunnen doen om kennis te maken met het Woonhotel en zijn bewoners. Essentieel is daarnaast samenwerking tussen Perspektief en de andere instanties in het complex aan de Boekenrode/Schoonegge.

### Aanbevelingen

Input uit de interviews en vanuit de beheercommissie is gebruikt voor een aantal aanbevelingen:

- *Blijf werken aan het vertrouwen van omwonenden en betrokken professionals en aan het betrachten van meer openheid (Perspektief);*
- *Stimuleer wederzijds contact tussen bewoners van het Woonhotel en omwonenden, om zo onderling vertrouwen en verbinding te vergroten (Beheercommissie);*
- *Verbeter de samenwerking tussen de instanties in het complex en bundel de krachten, zowel intern als naar de omgeving (instanties aan de Boekenrode/Schoonegge);*
- *Behoud afstemming met de beheercommissie bij voorgenomen (beleids)wijzigingen (Perspektief).*

# 1 Introductie

## 1.1 Woonhotel Schoonegge

Stichting Perspektief biedt ondersteuning aan kwetsbare mensen. In de Rotterdamse wijk Zuidwijk beheert zij Woonhotel Schoonegge. Het Woonhotel is gericht op het versterken van cliënten zodat zij weer volledig zelfstandig kunnen wonen in een eigen (huur)woning en op Perspektief kunnen terugvallen indien dat nodig is. De Schoonegge bevat 50 appartementen voor cliënten met een Wmo-arrangement<sup>1</sup>, waarvan 25 voor beschermd wonen met 24 uur per dag zorg en toezicht. De andere 25 appartementen zijn bestemd voor zelfstandige huur aan cliënten die uitstromen uit beschermd wonen (begeleid zelfstandig wonen). Zorg en behandeling is in handen van Perspektief in samenwerking met ketenpartners.

Naast de eigen cliënten heeft Perspektief in dit pand nog 25 appartementen met verschillende groepen bewoners. Deels worden deze appartementen onderverhuurd aan IVA (In Voor Autisme), hier wonen jongvolwassenen met autisme die begeleid worden naar werk (jobcoaching). Daarnaast wonen circa vijf jongeren in het Woonhotel die een leerwerktraject bij Stichting De Nieuwe Kans volgen, een stichting die jongeren met meervoudige problemen begeleidt. In de rest van deze appartementen biedt Perspektief huisvesting aan studenten met een maatschappelijke betrokkenheid die hand- en spandiensten verrichten in het Woonhotel en aan 'economisch daklozen' (daklozen zonder psychische of verslavingsproblematiek).<sup>2</sup>

Grenzend aan en naast het Woonhotel zitten nog enkele andere welzijns-/zorginstanties. Het Maatschappelijk Ondersteuningsbureau (MOB), gevestigd in de hoge flat aan de Boekenrode, richt zich op 55+ bewoners met een zorgindicatie. In deze flat wonen ook mensen met autisme via IVA. Op de bovenste etages en in de lage Boekenrode flat wonen 55+ bewoners met een zelfstandig huurcontract. Beneden in de lage flat heeft Pameijer een ouderendagcentrum. ZuidRijk, onderdeel van Seinpost Slinge en onderverhuurder van MOB, heeft grenzend aan het Woonhotel een inloopcentrum gericht op oudere bezoekers en biedt diverse activiteiten. Woningbouwvereniging Vestia is de verhuurder van de diverse gebouwen in het complex.



Woonhotel Schoonegge. Links de naastgelegen school, achteraan de Hoge Boekenrode (Foto: P. Lucas)

<sup>1</sup> <https://www.rotterdam.nl/wonen-leven/inkoop-wmo-arrangementen/>

<sup>2</sup> Bronnen: [website Perspektief](#); interview medewerker Perspektief

Na enkele geweldsincidenten die plaatsvonden zijn vragen gesteld vanuit de gemeenteraad en kwam media-aandacht voor het Woonhotel. Naar aanleiding hiervan zijn diverse maatregelen genomen, zoals het instellen van een beheercommissie met betrokken organisaties en omwonenden en het niet meer opvangen van forensische cliënten. Tevens is een beheerconvenant gesloten, waarin onder andere is opgenomen dat in 2018 een evaluatie van de getroffen maatregelen plaatsvindt. De evaluatie dient vanuit verschillende perspectieven de beleving van de situatie rond het Woonhotel in kaart te brengen. De gemeente Rotterdam heeft onderzoeksbureau IVO gevraagd dit belevingsonderzoek uit te voeren, wat resulteerde in dit rapport.

## **1.2 Veiligheidsbeleving**

In dit onderzoek gaat het om 'beleving'. Hoe beleven verschillende mensen de situatie rond Woonhotel Schoonegge? De vraag is ingegeven door een aantal overlast- en veiligheidsincidenten in en rondom het Woonhotel. Als we het hebben over beleving hebben we het dus vooral over veiligheidsbeleving.

### **1.2.1 Objectieve en subjectieve veiligheid**

De veiligheidsbeleving van een situatie of een plek heeft niet alleen te maken met de objectieve gebeurtenissen die op die plek of in die situatie plaatsvonden, maar ook met andere factoren. Objectieve veiligheid gaat over "direct kenbare situaties, omstandigheden en gebeurtenissen die door meerdere personen kunnen worden waargenomen en min of meer onafhankelijk van die personen zijn" (Vanderveen, Pleysier, & Rodenhuis, 2011). We kunnen dit terugzien in politiestatistieken (aangiften) en bijvoorbeeld landelijke slachtofferenquêtes. Hoe het zit met subjectieve veiligheid komen we alleen te weten door aan personen te vragen hoe ze een bepaalde situatie of plek ervaren, of door te kijken naar het gedrag van mensen. Aan veiligheidsbeleving kleven verschillende aspecten, zoals de angst voor slachtofferschap, of de angst dat iemand anders slachtoffer wordt (kind, geliefde), angst voor de gevolgen, risico-inschatting en je op je gemak voelen.

### **1.2.2 Verhalen**

Subjectieve veiligheid wordt ook bepaald door hoe mensen met elkaar praten over veiligheid, welke verhalen ze aan elkaar vertellen en welke overtuigingen ze hebben over dat wat een situatie veilig of juist onveilig maakt (Van den Herrewegen & Verfaillie, 2011). In de verhalen van mensen kunnen bepaalde plekken 'besmet' raken waardoor het beter is die plekken te mijden of toch op zijn minst op je hoede te zijn (Douglas, 1966). Is een plek eenmaal besmet, dan kan het lang duren voordat de smet er weer af is. De objectieve situatie speelt daarin een ondergeschikte rol. In meer gewone termen: vertrouwen komt te voet en gaat te paard. Ofwel: het is makkelijker om iemands vertrouwen te schaden, dan te verkrijgen.

In verhalen die mensen elkaar vertellen over een plek of situatie speelt ook de grotere context een rol. Het gaat niet alleen over de plek of situatie zelf, maar ook over hoe en onder welke omstandigheden die is ontstaan. Dit raakt aan de vraag hoe 'de overheid' of 'de instanties' met de belangen van burgers omgaan. Enerzijds verwacht de overheid dat burgers 'participeren', ook in veiligheidsvraagstukken (gemeente Rotterdam, 2016), anderzijds handelt diezelfde overheid vaak zonder burgers te consulteren, ook waar het beslissingen betreft die hun directe leefomgeving aangaan.<sup>3</sup> Hoewel dit niet direct van invloed is op de veiligheidsbeleving, beïnvloedt dit wel de ergernis over een ontstane situatie. Ook voor het handelen van 'instanties' en 'de overheid' geldt: vertrouwen komt te voet en gaat te paard.

---

<sup>3</sup> <https://www.binnenlandsbestuur.nl/bestuur-en-organisatie/nieuws/8-ergernissen-van-burgers-over-inspraak-en.129814.lynkx>

### **1.3 Doel- en vraagstelling**

Het doel van dit onderzoek is om de beleving van de situatie rond Woonhotel Schoonegge vanuit het perspectief van diverse betrokkenen inzichtelijk te maken. Daarbij is ook nagegaan of volgens betrokkenen de situatie is verbeterd na de genomen maatregelen en wat nodig is voor verbetering of behoud van de veiligheidssituatie.

Dit onderzoek geeft antwoord op de volgende vragen:

1. Hoe ervaren betrokkenen de huidige situatie rond Woonhotel Schoonegge?
2. Is volgens betrokkenen sprake van verandering (verbetering of verslechtering) van de situatie rond Woonhotel Schoonegge na de genomen maatregelen?
  - a) Indien verbetering, welke verbeteringen zien zij? Waaraan schrijven zij deze verbeteringen toe?
  - b) Indien geen verandering of verslechtering, waarom hebben de genomen maatregelen niet geholpen?
3. Zijn volgens betrokkenen aanvullende maatregelen nodig om de ervaren overlast en kans op incidenten duurzaam te beperken? Zo ja, welke maatregelen?

### **1.4 Aanpak van het onderzoek**

Hier beschrijven we hoe het belevingsonderzoek is uitgevoerd.

#### **1.4.1 Interviews**

Om het perspectief van betrokkenen op de huidige situatie rond Woonhotel Schoonegge inzichtelijk te maken, hebben we semigestructureerde kwalitatieve interviews gehouden. We hebben gesproken met in totaal 21 betrokkenen. Daaronder zijn 11 omwonenden, 1 medewerker van Perspektief, 1 bewoner van het Woonhotel en medewerkers van woningbouwvereniging Vestia, de politie, de gebiedscommissie Charlois, Bewonersorganisatie Zuidwijk (BOZ), ZuidRijk, Maatschappelijk Ondersteuningsbureau (MOB) en de nabijgelegen school. Van elke organisatie is 1 medewerker geïnterviewd, van Vestia 2 medewerkers. Een medewerker van IVA kon niet worden bereikt.

Het merendeel van de geïnterviewden, waaronder 9 van de omwonenden, maakt of maakte deel uit van de beheercommissie. Werving van de respondenten vond plaats in afstemming met de beheercommissie, Gemeente Rotterdam en Woonhotel Schoonegge. Voorafgaand aan de interviews gaf de onderzoeker informatie over het onderzoek en vertelde dat de interviews vertrouwelijk zouden worden behandeld en anoniem verwerkt. Bij toestemming van de respondent werden de interviews opgenomen met een audiorecorder. De interviews duurden gemiddeld een half uur. Omwonenden kregen een interviewvergoeding van 5 euro.

#### **1.4.2 Analyse**

Van elk interview werd een interviewverslag gemaakt aan de hand van een geluidsopname (indien de respondent daar toestemming voor had gegeven). Alle verslagen zijn vervolgens thematisch geanalyseerd met het kwalitatieve softwareprogramma NVivo door labels te geven aan belangrijke onderwerpen uit de interviews. De onderzoeksvragen waren hierbij leidend. De gelabelde stukken tekst vormen de input voor het resultatenhoofdstuk.

## **1.5 Leeswijzer**

In hoofdstuk 2 worden de resultaten van het onderzoek weergegeven. Eerst schetsen we de context en de ervaren overlast en veiligheid voorafgaand aan de genomen maatregelen (2.1). Daarna bespreken we de genomen maatregelen (2.2). Vervolgens volgt een beschrijving van de huidige situatie in de beleving van de diverse betrokkenen (2.3). Tenslotte gaan we in op de vraag wat volgens betrokkenen nodig is om de situatie te behouden of verbeteren (2.4). In hoofdstuk 3 volgen de conclusies en aanbevelingen.



## 2 Resultaten

In dit hoofdstuk presenteren we de resultaten over de beleving van de overlast- en veiligheidssituatie rond Woonhotel Schoonegge vanuit het perspectief van diverse betrokkenen voorafgaand aan, tijdens en na de genomen maatregelen. De beschreven resultaten zijn gebaseerd op de interviews met de betrokkenen. Elke paragraaf eindigt met enkele concluderende opmerkingen die terugkomen in hoofdstuk 3.

### 2.1 Overlast- en veiligheidssituatie voorafgaand aan de maatregelen

We geven eerst een schets van de overlast- en veiligheidssituatie voorafgaand aan de genomen maatregelen. Het gaat globaal genomen om de periode tussen voorjaar 2016 en zomer 2017.

#### 2.1.1 Context komst Woonhotel Schoonegge in Zuidwijk

Rond de komst van het Woonhotel en de communicatie daarvan richting omwonenden is veel te doen geweest. Enkele bewoners noemen dat ze verandering bemerkten in de locatie waar eerst ouderen woonden. “Waar vroeger oudjes liepen achter hun rollator, zie je nu een heel ander soort mensen” (omwonende). De meeste geïnterviewde personen echter geven aan dat de aanwezigheid van het Woonhotel, met haar cliënten met psychiatrische stoornissen en/of psychosociale problemen, een complete verassing voor hen was. Zij waren vooraf niet geïnformeerd over de komst ervan. Toen Perspektief de buurt inlichtte, hoorden bewoners en sommige organisaties voor het eerst wie hun nieuwe burens waren. Dit viel bij hen niet in goede aarde.

*“Ze zaten er al voordat we het wisten. Perspektief kwam na een paar maanden vertellen dat ze er zaten. Niemand had er last van. Een paar burens stonden op van, dit kan niet, er is aan de regels voorbijgegaan. Toen heeft de gemeente ook wel toegegeven, het is niet helemaal volgens de regels gegaan.” (medewerker school)*

Dat het nieuws over de vestiging van het Woonhotel in de wijk slecht ontvangen werd, is volgens professionals en omwonenden te verklaren doordat in Zuidwijk al spanningen waren. Dit kwam onder meer doordat de gemeente en bepaalde instellingen al eerder voorzieningen voor kwetsbare doelgroepen in de wijk geplaatst hadden zonder de omwonenden hierover in te lichten of bij te betrekken. Tegelijkertijd vond in de wijk een afbraak plaats van sociale voorzieningen. Vertrouwde winkels en de sporthal verdwenen. Wijkcentrum de Larenkamp, waar allerlei sociale activiteiten plaatsvonden, werd ondanks protesten uit de buurt gesloopt.

*“We zijn alles kwijt hier. We zijn ons wijkgebouw kwijt, we zijn onze sporthal kwijt. We raken onze winkels kwijt, met alle respect voor de Turkse winkelier die keihard werkt. We hebben geen Blokker meer, we hebben geen Etos meer, geen Marskramer. Alles is weg.” (lid BOZ)*

In deze context zorgde de ‘plotselinge’ komst van het Woonhotel voor veel (extra) onrust en ophef bij buurtbewoners. De onaangekondigde komst van het Woonhotel was voor politiek actieve bewoners aanleiding om flink tegengas te geven. Meerdere geïnterviewden spreken van een ‘valse start’.

*“Dan begin je al met een valse start. En dan komt de boel op scherp te staan. In een wijk die het al moeilijk heeft. Met de sluiting van de Larenkamp (buurtcentrum) en de uitholling van de voorzieningen. (...) Dus de mensen van Zuidwijk, als ik het even heel plat zeg, voelden zich al gepakt door de instellingen. En als daar dan zoiets overheen komt (komst van het Woonhotel), ja, dan kan ik me voorstellen dat mensen hun boosheid niet langer verkroppen.” (medewerker Vestia)*

Uit de interviews wordt niet duidelijk waarom de gemeente, Vestia en Perspektief niet vooraf de komst van het Woonhotel hebben gecommuniceerd, wel lijkt sprake geweest van gebrekkige communicatie onderling.



Spandoek van buurtbewoners op de plek waar het wijkgebouw stond (Foto: P. Lucas)

### **2.1.2 Overlast en incidenten**

Met de komst van het Woonhotel begon een periode van overlast en incidenten. Overlast en incidenten die betrokkenen noemen zijn: ruzies tussen cliënten onderling, cliënten die spullen naar buiten gooiden of dingen riepen naar voorbijgangers vanaf het balkon, ruiten die in werden geslagen, “iemand die altijd vanaf zijn balkonnetje stond te gillen”, cliënten die rondhingen voor het Woonhotel of in de straat. Hoewel het vooral interne incidenten betrof, dat wil zeggen in het Woonhotel en niet in de openbare ruimte, kregen buurtbewoners er vaak wel iets van mee, alleen al doordat er regelmatig politie aan te pas kwam. Dat gaf veel onrust. Daarbij kunnen, zoals enkele geïnterviewden zeggen, ook relatief kleine incidenten, zoals een ruit die wordt ingeslagen, of een gillend persoon, gemakkelijk bijdragen aan een gevoel van onveiligheid.

*“Iemand die schreeuwend op straat loopt, amokmakers. Mensen die dingen naar buiten gooien, ruiten kapotslaan. Het zijn ook hele indringende geluiden, brekend glas is angstaanjagend. Of gillen. Dat geeft psychologisch een enorm effect. Als je het objectief gaat bekijken, valt het mee. Veiligheidsgevoel heeft niks met logica te maken.” (omwonende)*

Weinig geïnterviewden hebben zelf incidenten rondom het Woonhotel meegemaakt. De meeste kregen het te horen via (andere) bewoners. Veel omwonenden hoorden wel de politieauto's die wel of niet met sirenes bij het Woonhotel arriveerden. Enkele geïnterviewden die vlakbij het Woonhotel (binnen een straal van 50 meter) wonen of werken, noemen daarnaast gebeurtenissen die ze zelf hebben gezien of meegemaakt. Een medewerker van de basisschool naast het Woonhotel zag vaak cliënten rondlopen “met een biertje”, wat ze onprettig vond. Ze weet niet zeker of er begeleiders bij waren, want “die waren zelf ook vrij jong” en leken volgens haar qua uiterlijk op de cliënten. Een collega op school zag tot haar schrik een cliënt van het Woonhotel op het dak van de school lopen. Deze cliënt, die blijkbaar vaker op balkons en dergelijke klom, staat onder de betrokkenen ook wel bekend als “spiderman” of “klimaap”.

De schoolmedewerker zag daarnaast vermoedelijke drugsdealers als zij rond half 7 's avonds naar huis ging: "Dat er van die opgeschoten gasten in de auto zaten te wachten, ik kan niet hard maken dat het drugsdealers waren, maar het was geen veilig sfeertje." Ook een vrouw wiens kleindochter op de school zit, zegt dat ze 's ochtends als ze langs het Woonhotel fietste, wel eens mensen daar zag die drugs aan het dealen waren.

*"Heb ik zelf gezien, dat dealen. Een beetje van die schrikachtige gasten die daar dan staan, pakketjes over en weer. Ik denk 's morgens staan ze geen dropjes uit te delen daar, hoor." (omwonende)*

Een bewoner van de flat gelegen naast het Woonhotel (Hoge Boekenrode) maakte voorheen vaak een ommetje. Dan kwam ze vaak jonge mannen tegen in de portiek van de 6e en 7e etage die zaten te blowen, chips te eten en hun rommel achter lieten. De bewoner zegt dat ze de mannen wel eens heeft weggestuurd, achterna is gelopen en toen zag dat ze bij Perspektief vandaan kwamen. Een bewoner van het Woonhotel zelf zegt dat ze vooral begin vorig jaar, toen ze er net woonde, last had van andere bewoners:

*"In het begin dat ik hier was, was het best wel hectisch. Heel veel drugsgebruik, veel agressie. Op mijn gang was er een stelletje dat elkaar de hersenen insloeg en drugs gebruikte." (bewoner Woonhotel)*

In de zomer van 2016 vond een steek- en schietincident plaats. Voor het Woonhotel stak een cliënt een andere cliënt met een mes. De politie hield de man aan en moest daarbij schieten. Naar aanleiding van dit incident, dat ook de media bereikte, werd een bewonersbijeenkomst georganiseerd om omwonenden te informeren over het Woonhotel en haar cliënten. De gemoederen liepen daarbij hoog op. Met name dat in het Woonhotel zogenaamde forensische cliënten<sup>4</sup> (cliënten die een strafbaar feit hebben gepleegd of daarvan verdacht worden) zaten, en dat vlak naast een school, wekte de woede op van bewoners.

*"Toen is uiteindelijk een bewonersavond georganiseerd samen met de gemeente en alles, nou daar vlogen nog net niet de stoelen door de ruimte bij wijze van spreken, omdat de mensen echt boos waren. Van, hoe kan je dit naast onze kinderen neerzetten?" (politieagent)*

Naar de bewonersbijeenkomst kwamen niet alleen omwonenden, maar ook veel mensen die relatief ver van het Woonhotel woonden. Reeds bestaande onvrede onder een deel van de buurtbewoners werd versterkt. "De situatie werd explosief" (medewerker Vestia), "een soort volkshetze was het" (medewerker Perspektief). Een half jaar later vond een ander ernstig incident plaats dat ook in de media kwam. Een overlastgevende cliënt was door Perspektief uitgezet naar een gespecialiseerde zorgaanbieder elders. Hij had de trein naar Rotterdam genomen en stond zwaaiend met een mes voor het Woonhotel. De politie moest geweld gebruiken bij de arrestatie van deze man.

Geen van de geïnterviewden was zelf bij de genoemde incidenten op het moment dat ze plaatsvonden. Ze hoorden het van andere bewoners, mondeling, via social media, of via de beheercommissie. Een omwonende en lid van de beheercommissie vertelt dat hij altijd uit eerste hand, van bewoners van de flat recht tegenover het Woonhotel, bericht kreeg van incidenten, evenals video-opnamen die zij gemaakt hadden. Soms liep hij er heen en zag dan politie die bezig was om iemand af te voeren. De video's stuurde hij rond naar onder andere de beheercommissie. Op deze manier verspreidde het nieuws zich snel. De verhalen die de ronde deden, hadden, wellicht meer dan de incidenten zelf, een grote impact op de veiligheidsbeleving in de buurt.

---

<sup>4</sup> <http://www.ggznederland.nl/themas/forensische-zorg>

Alle geïnterviewden, inclusief degenen van Perspektief, waren het erover eens dat na de steek/schietincidenten en de bewonersbijeenkomst iets moest veranderen aan de situatie.

### **2.1.3 Onveiligheidsgevoelens**

De veiligheidsbeleving van bewoners was over het algemeen slecht na de incidenten die hadden plaatsgevonden rond het Woonhotel. Een omwonende met een zoon op de school naast het Woonhotel zegt dat zij en haar man net waren begonnen hun zoon alleen naar de school te laten lopen:

*“Na dat steekincident voelde het wel onveiliger. Ik was zo geschrokken van wat er gebeurd was. Dit was gewoon heftig, het hakte er gewoon in.” (omwonende)*

Een andere bewoner vergelijkt het met angst voor honden: “Ook al zegt het baasje ‘hij doet niks hoor’, toch kun je angstig raken als een hond op je afkomt of wanneer je erlangs moet.” Terugkijkend op deze periode kwam in de beleving van omwonenden wekelijks of zelfs dagelijks de politie langs of “was er gegil en gedoe”. De voorzitter van een bewonerscomité kreeg veel meldingen van de oudere bewoners van de Hoge Boekenrode-flat: “Zelfs heel oude bewoners, die er al 20 jaar woonden, wilden weg.” Een omwonende vertelt dat een stel dat tegenover het Woonhotel woonde, verhuisde omdat de vrouw “ontzettend bang” was geworden.

In deze sfeer werden verhalen erger dan de werkelijkheid, zeggen meerdere betrokkenen. Verhalen over “mannen met enkelbanden” die vanaf de balkons zaten te sissen en roepen naar (vrouwelijke) voorbijgangers en “malloten die lopen te steken en te schieten” veroorzaakten paniek bij andere bewoners. Een bewoonster vertelt dat ze bang was dat zedendelinquenten van het Woonhotel langs de ramen van de school liepen. De schoolmedewerker zegt dat ze regelmatig zulke verhalen hoorde van ouders. De geruchten over ‘glurende’ zedendelinquenten werden gevoed doordat leraren de gordijnen soms dicht deden tegen de zon:

*“Dan zeiden ze, ‘kijk de gordijnen zijn dicht, dat doen ze omdat ze daar aan de overkant naar binnen zitten te gluren’. Nou, dat is natuurlijk helemaal niet waar! De gordijnen gaan dicht in verband met de beamer. Maar ja, als zo’n verhaaltje het schoolplein over gaat, is het aan de andere kant van het schoolplein al zo’n vreselijk verhaal.” (medewerker school)*

Een ander voorbeeld is een verhaal over een koelkast die voor het Woonhotel op de stoep stond. Het verhaal ging dat deze was neergezet of naar beneden gegooid door een cliënt. Later bleek dat niet het geval te zijn.

De meeste geïnterviewden erkennen dat ook andere overlast of incidenten onterecht werden toegeschreven aan Perspektief: ‘het zal wel weer een van hun zijn.’ In de Hoge Boekenrode-flat werd een keer een begeleider neergestoken. “Dat wordt dan gelijk gelinkt aan het Woonhotel, terwijl dat helemaal niet zo was” (direct omwonende). Ook bij personen met verward gedrag wonend in bijvoorbeeld andere instellingen die overlast veroorzaakten, werd vaak automatisch gedacht dat ze cliënten van Perspektief waren:

*“Verhalen worden dan steeds heftiger. En dan is alles wat er gebeurt de schuld van Perspektief. Ik bedoel, op het moment dat hier in de 55+-flat (Boekenrode) ook een keer de politie binnenkomt om een verwarde vrouw van het balkon te halen, ja dan werd het incident ook toegeschreven aan Perspektief, maar zij hadden er niets mee te maken. Nou, zij hebben juist gezorgd dat die mevrouw gerustgesteld werd en van het balkon gehaald werd. Maar zo gaat dat dan.” (medewerker Vestia)*

De incidenten in of rond het Woonhotel blijken uiteindelijk door relatief weinig cliënten, en niet alleen forensische, te zijn veroorzaakt. De overlast in het begin kwam vooral van twee cliënten met alleen een Wmo-arrangement. “Die twee klanten hebben veel politie-inzet veroorzaakt en veel van de extern zichtbare incidenten” (medewerker Perspektief). Ook de uitgezette cliënt die op eigen gelegenheid terugkwam en met een mes zwaaide, heeft veel van de zichtbare overlast veroorzaakt:

*“Die man heeft een keer de inboedel van zijn appartement naar buiten gegooid, hij heeft een keer een laptop door een ruit gegooid. Dus hij deed veel dingen die aan de buitenkant zichtbaar waren, die onrust hebben gecreëerd. Ook vrij bewust, dat was onderdeel van zijn problematiek. Hij was verstandelijk beperkt met middelenafhankelijkheid en hechtingsproblematiek. Dus het was complexe casuïstiek, een moeilijk plaatsbare persoon, of niet plaatsbaar eigenlijk.” (medewerker Perspektief)*

Behalve voor de buurt, was ook voor het personeel van Perspektief deze cliënt een behoorlijke uitdaging. Een medewerker werd in zijn kruis geschopt en ging de ziektewet in, een andere kreeg angst- en paniekaanvallen. Tegelijkertijd zegt Perspektief dat ook deze mensen recht hebben op zorg, maar de vraag is tegen welke prijs. “Daar zijn wij voor, Perspektief is er voor de mensen waar niemand van wil zijn” (medewerker Perspektief).

#### **2.1.4 Conclusies oude situatie**

De komst van Woonhotel Schoonegge gebeurde in een context van reeds onder bewoners bestaande onrust en onvrede over de gemeente en andere instanties. Het Woonhotel kwam daar in de beleving nog eens ‘bovenop’.

In 2016 en 2017 hebben zich incidenten voorgedaan in en rondom het Woonhotel. Veel daarvan speelden zich intern in het Woonhotel af. Voor de omgeving waren ze zichtbaar, doordat bijvoorbeeld de politie erbij betrokken was. Enkele ernstige incidenten voedden de slechte veiligheidsbeleving in de buurt. In een verhitte bewonersbijeenkomst werd duidelijk dat veranderingen nodig waren.

Een relatief klein deel van de bewoners en de geïnterviewden hebben zelf overlast of incidenten meegemaakt. De meesten kregen het mee via de verhalen van anderen. De veiligheidsbeleving van betrokkenen was direct na de ernstigere incidenten bij het Woonhotel over het algemeen slecht. Daarbij werd Perspektief soms terecht, maar soms ook onterecht als ‘schuldige’ aangewezen.

## **2.2 Genomen maatregelen**

Nadat de ernstigere incidenten hadden plaatsgevonden bij Woonhotel Schoonegge en de impact daarvan op de buurt duidelijk werd, zijn diverse maatregelen genomen.

### **2.2.1 Beheercommissie**

Een beheercommissie werd ingesteld met vertegenwoordigers van de verschillende betrokken partijen: de gemeente Rotterdam, Perspektief, Vestia, de gebiedscommissie Charlois, Bewonersorganisatie Zuidwijk (BOZ), de school, politie en ongeveer 12 omwonenden. In elk overleg van de beheercommissie wordt het logboek dat Perspektief bijhoudt, met alle bij Perspektief, de politie en de gemeente gemelde of bekende incidenten en/of overlastmeldingen met invloed op de directe omgeving, mondeling besproken.

### **2.2.2 Extra bewaking**

In het Woonhotel is door de gemeente en Perspektief extra op veiligheid ingezet met onder meer extra bewaking. Deze kostbare maatregel is ongeveer gedurende twee maanden ingezet, waarna de intensiteit werd

afgeschaald en daarna beëindigd. Het was niet meer nodig en de zichtbare aanwezigheid van beveiligers droeg niet bij aan de veiligheidsbeleving.

### **2.2.3 Beheerconvenant**

De betrokken partijen sloten een nieuw beheerconvenant<sup>5</sup> waarin afspraken zijn vastgelegd. Een daarvan was dat geen forensische cliënten meer worden opgevangen in de voorziening. De afspraken dienen om de veiligheid van de bewoners van Perspektief te bewaken en te zorgen dat de omgeving geen overlast heeft van de voorziening. Het nieuwe beheerconvenant is ondertekend door de partijen die zitting hebben in de beheercommissie.

In het beheerconvenant staat dat Perspektief zich richt op cliënten die zich in een stabiele fase van hun traject bevinden en geen cliënten plaatst waarbij 'een reëel risico aanwezig is op storend of overlast gevend gedrag'. Omschreven wordt welke drie typen cliënten Perspektief niet mag plaatsen:

1. Cliënten die veroordeeld zijn voor ernstige zeden- en/of geweldsdelicten, en/of een tbs-maatregel hebben of hebben gehad;
2. Cliënten bij wie het gebruik van middelen (en/of alcohol) resulteert in overlast voor de publieke omgeving;
3. Cliënten die problematisch gedrag vertonen dat verstoring is voor de publieke omgeving, zoals verbale en/of fysieke agressie naar burgers, dan wel ernstige fysieke agressie richting hulpverlening.

(Uit: Beheerconvenant Woonvoorziening Stichting Perspektief)

### **2.2.4 Uitplaatsing meest overlastgevende en forensische cliënten**

Na de ondertekening van het nieuwe beheerconvenant heeft Perspektief ongeveer tien cliënten uitgeplaatst, naar andere instellingen of via doorstroom naar zelfstandig wonen. Dit betrof deels forensische cliënten en deels de meest overlastgevende cliënten zonder forensische achtergrond. De totale uitsluiting van de forensische doelgroep betekende in de praktijk dat ook cliënten die geen overlast veroorzaakten, toch uitgeplaatst moesten worden. Perspektief voelde zich er min of meer toe gedwongen en zegt principiële bezwaren te hebben om mensen die geen overlast veroorzaken en die bovendien participeren, uit hun huis te zetten. Het individu en diens gedrag zouden bepalend moeten zijn, niet een label of politieke/financiële motieven. (Zie ook het kader hierna over spraakverwarring rond de term 'forensische cliënten'.)

*"We hebben een steek/schietincident gehad, dat waren twee forensische cliënten. Maar alle andere incidenten waren met Wmo-klienten. Dus zeggen wij: er is geen verschil tussen Wmo-klienten en forensische klienten. Je moet naar het gedrag kijken, de problematiek en de stoornis, de beperkingen. (...) Wat bij betreft zijn er voor het beheerconvenant maar twee dingen echt belangrijk: maatschappelijke participatie en geen overlast. De rest is bijzaak." (medewerker Perspektief)*

---

<sup>5</sup> Op 29 maart 2016 werd het beheerconvenant door alle partijen getekend. De vernieuwde versie is van september 2017.

### **Forensische cliënten: spraakverwarring**

Gedurende de uitvoering van het onderzoek blijkt op meerdere momenten de term forensische cliënten tot verwarring te leiden. Bij het opstellen van het nieuwe convenant is afgesproken dat alle forensische cliënten uitgeplaatst worden. Voortaan worden Wmo-cliënten met een licht zorgprofiel gehuisvest. Maar, wat is nu eigenlijk het verschil tussen forensisch en Wmo?

### **Forensische zorg en Wmo-zorg**

Forensische zorg is voor mensen met een psychische of psychiatrische stoornis die een strafbaar feit hebben gepleegd en bij wie het risico hoog is dat zij opnieuw een strafbaar feit gaan plegen. Een rechter kan dan een persoon veroordelen tot het ondergaan van zorg. Het ministerie van Justitie financiert deze zorg.

Wmo-zorg is voor mensen die hulp en ondersteuning nodig hebben en om deze zorg hebben gevraagd. Deze zorg wordt door de gemeente betaald.

De conclusie is dat de wijze van financiering niets zegt over de mogelijke strafbare feiten die iemand heeft gepleegd.

## **2.2.5 Conclusies maatregelen**

De belangrijkste ingreep die effect sorteerde was het uitplaatsen van de meest problematische cliënten van Perspektief. De extra bewaking bleek al vrij snel weinig meer toe te voegen. Indirect is de instelling van de beheercommissie ook effectief geweest. Hoewel het geen direct effect had op de leefomgeving, is de beheercommissie een belangrijke schakel gebleken tussen Perspektief en andere professionals en omwonenden.

## **2.3 Huidige overlast- en veiligheidssituatie**

### **2.3.1 Rustiger**

Alle geïnterviewden, zowel bewoners als professionals, vinden dat vanaf de tweede helft van 2017 de situatie rondom het Woonhotel qua veiligheid en overlast is verbeterd. Het is rustiger. Er zijn geen (noemenswaardige) incidenten, de politie komt minder vaak en er hangen geen mensen meer op het plein voor het Woonhotel. Betrokkenen horen anderen er niet meer over praten, instanties krijgen geen of nauwelijks meldingen. De meeste geïnterviewde omwonenden voelden zich na de incidenten bij het Woonhotel onveilig, maar zeggen dat ze de situatie nu als veilig ervaren. Ze zijn gerustgesteld door de genomen maatregelen.

*“Natuurlijk gebeurt daarbinnen nog wel eens iets. Maar er is gewoon veel aan gedaan om dat te beperken. En dat stelt gerust. Ja, dat stelt gerust.” (omwonende)*

### **2.3.2 Waardoor is de situatie verbeterd?**

Vrijwel alle betrokkenen noemen de uitplaatsing van de ‘zwaardere’ cliënten als belangrijkste maatregel die ervoor gezorgd heeft dat het nu rustiger is. Een aantal betrokkenen doelt daarmee specifiek op forensische of “criminele” cliënten. Anderen verstaan onder ‘zwaardere’ cliënten “van alles en nog wat”, zoals “mensen bij wie het niet goed in hun hoofd zit”, “zware schizofrenen”, of degenen die zichtbare incidenten veroorzaakten.

*“Ik denk dat de rust is weergekeerd. Wat gebeurd is, wij hebben contractueel afgesproken met Perspektief dat de zware doelgroep, zo noem ik het maar even, mensen met een forensisch verleden, psychosociaal probleem en vaak ook nog eens verslavingsproblematiek, al dan niet vanuit het verleden,*

*dat was een dermate explosieve cocktail, dat willen we met elkaar niet meer. Dat effe niet in dit deel van Rotterdam.” (medewerker Vestia)*

Een medewerker van ZuidRijk merkt ook als hij wel eens bij Perspektief binnen is dat het “een stuk rustiger” is doordat de zwaardere cliënten, de “delinquenten” zoals hij ze noemt, weg zijn. Veel geïnterviewden weten niet precies wat voor cliënten nu in het Woonhotel aanwezig zijn, maar wel dat het een ‘lichtere doelgroep’ is. Eén omwonende is cynischer: “Neem zo’n economisch dakloze. Je bent je baan, je vrouw en je huis kwijtgeraakt, je mag je kinderen niet zien, je zit helemaal aan de grond. Denk je dat zo’n gozer niet kan ontploffen?”

Enkele omwonenden blijven weerstand houden tegen het idee van het Woonhotel naast de school. Ze vinden de aanwezigheid van mensen die “duidelijk niet helemaal in orde zijn” vlak naast de school onprettig. Een van hen beschrijft bewoners van het Woonhotel die ze af en toe ziet lopen. Bijvoorbeeld een man die steeds een stukje loopt, stil staat en wat begint te “wiebelen en mompelen”. Laatst zag ze hem ook, toen ze in de auto zat te wachten op haar dochter. Ze deed het raampje dicht, want ze vertrouwde niet wat hij eventueel ging doen. Een andere direct omwonende zag laatst weer een paar politieauto’s staan bij het Woonhotel en dacht “er is vast weer iets aan de hand met die gasten”. Ze twijfelt of er niet toch nog forensische cliënten wonen, ze hoort anderen er wel eens over. Ook enkele anderen twijfelen: “Als het goed is, zijn die nu weg, maar dat weten we niet zeker.” Niet alleen wat betreft het Woonhotel, maar over het gehele gebouwencomplex aan de Schoonegge en Boekenrode lijkt bij een aantal omwonenden onzekerheid te zijn over welke instellingen en bewoners er nu precies zitten.

Sommige geïnterviewden noemen ook de oprichting van de beheercommissie als maatregel die geholpen heeft. Het met verschillende partijen met elkaar in gesprek gaan en blijven. De aanwezigheid van omwonenden in de beheercommissie heeft meer draagvlak, een “hogere acceptatiegraad” gecreëerd onder buurtbewoners. Een van de omwonenden in de beheercommissie zegt veel oudere mensen in de wijk te kennen, vaak “oud-Feijenoordsupporters” met een “Rotterdam Zuid-cultuur; gelijk schelden, maar met een groot hart”. Deze mensen zwaaiden eerst met hun vuisten, maar vinden de situatie nu, na de genomen maatregelen, goed.

Perspektief zelf is van mening dat vooral de maatregel van het niet meer plaatsen van cliënten met overlastgevend gedrag naar anderen heeft geleid tot meer rust, of het nu forensische cliënten zijn of niet.

*“De keuze om de externaliserende problematische cliënten uit te sluiten, dat heeft natuurlijk heel veel rust gegeven. Dat is feitelijk de enige maatregel, als je het hele lijstje doorloopt, dan heeft deze het verschil gemaakt. Niet zozeer de baliebezetting (tijdelijk zaten er beveiligers), niet zozeer het niet meer roken voor het Woonhotel, enzevoort.” (medewerker Perspektief)*

De medewerker van Perspektief geeft aan dat het goed gaat met het Woonhotel. De bewoners hebben bijna allemaal een zinnige dagbesteding en de activiteiten breiden zich uit. De geïnterviewde bewoner van het Woonhotel vindt het ook rustiger in het Woonhotel. Het wonen daar bevalt haar. Verder laat ze een gemengde veiligheidsbeleving zien. Ze zegt zelf op “een rustige gang” te wonen. In de andere gangen, op de eerste en tweede verdieping, is het “best wel hectisch”, met mensen die psychoses hebben, drugs en drank gebruiken en gooien met voorwerpen. Zij woont eronder en hoort het. Ze vermijdt enkele bewoners, omdat ze bang is dat deze agressief worden. Ze is wel eens bang dat deze bewoners een mes gaan pakken als er gekookt wordt. Verder vindt ze het “gevaarlijk” als de buitendeur open staat bij warm weer, want iedereen kan binnen lopen. Daarentegen is ze te spreken over de camera’s die nu overal geplaatst zijn: “Veiliger kan je het niet krijgen.”



### **2.3.3 Overlast in de huidige situatie**

Een paar medewerkers van de instanties in het complex en enkele omwonenden horen soms nog iets over overlast rond het Woonhotel. Dit gaat dan bijvoorbeeld over geluidsoverlast van bewoners die hard muziek draaien of hard tegen elkaar praten, meldingen van vermoedelijke drugsdealers rondom het Woonhotel, of afval die vanaf het balkon of op straat wordt 'gedumpt'. Ook horen deze betrokkenen soms mensen zeggen dat ze het niet veilig vinden voelen om 's avonds langs de gebouwen, waaronder de flats aan de Boekenrode, te lopen richting het korfbalveld achter het Woonhotel. Bij deze voorbeelden wordt opgemerkt dat het ook voor andere plekken in de wijk, of Rotterdam in het algemeen, geldt. Een omwonende zegt dat ze veel politie in de buurt ziet, maar dat dat zo is in heel Zuidwijk, zegt ze, "want het is nou eenmaal een verbeterwijk".

De meeste geïnterviewden noemen andere plekken in de wijk die onveilig aanvoelen. Eén omwonende vindt het bij het Woonhotel zelf veilig, maar bijvoorbeeld bij de winkels niet. "Bij het Woonhotel zelf worden ze goed in de gaten gehouden, dus daar heb je niet zoveel last van." Ze heeft het idee dat cliënten van het Woonhotel, waaronder degenen die zijn uitgestroomd naar een woning, elders in de wijk overlast veroorzaken. De meesten echter geven aan dat Zuidwijk sowieso veel 'psychiatrische patiënten' heeft. "Weet je, je hebt gek gezegd ook ex-gedetineerden die psychisch gestoord zijn en die wonen gewoon naast je!" (politieagent). Geïnterviewden noemen diverse voorbeelden van incidenten met kwetsbare mensen op andere locaties dan, en niet gelinkt aan, het Woonhotel.

Meerdere betrokkenen, omwonenden en professionals, relativeren tenslotte de (eventuele) overlast van het Woonhotel. Ten eerste vanwege de doelgroep, die nou eenmaal kwetsbaar is en problemen heeft:

*"Ik denk dat je ook reëel moet zijn. Die mensen hebben toch wat problemen. Als er een keer een ruit of deur binnen sneuvelt, ja, weet je, die mensen hebben bepaalde emoties. Je moet ze wel een beetje een kans geven. Ik denk dat het veilig genoeg is om erlangs te lopen met de kinderen."* (omwonende)

De meeste geïnterviewden zeggen te vertrouwen in Perspektief. "Kijk, er kan altijd weer iemand doordraaien, maar nu ben ik ervan overtuigd dat ze het goed aan zullen pakken, ik heb er alle vertrouwen in" (omwonende). Daarnaast is het onmogelijk om alle overlast voor iedereen te voorkomen, want dat is ook persoonlijk:

*"Voor jou is iets overlast en voor mij niet. Het is wel vervelend, maar uitsluiten dat er voor iedereen geen overlast is, dat lukt gewoon niet."* (lid gebiedscommissie)

### **2.3.4 Conclusies huidige situatie**

De meeste mensen noemen de situatie rondom het Woonhotel nu rustig en veilig. Een enkeling houdt twijfels, ingegeven doordat er soms politieauto's voor de deur van Perspektief staan, of onbekendheid met de bewoners in het complex. Van alle maatregelen is het uitplaatsen van 'zwaardere' cliënten naar de mening van betrokkenen het meest doeltreffend geweest. Volgens sommigen waren dat specifiek forensische cliënten.

De overlast die soms nog wordt ervaren bij het Woonhotel is minimaal en de meeste betrokkenen relativeren die. Er wordt nog wel (eens) overlast en onveiligheid ervaren elders in de wijk, maar die is meestal niet toe te schrijven aan het Woonhotel.

## **2.4 Wat is nodig om de huidige (verbeterde) situatie te behouden?**

Een enkele geïnterviewde vindt, ondanks dat de overlast (vrijwel) is verdwenen, het Woonhotel niet passen midden in een woonwijk. Deze persoon wijst op de voorziening aan de Slinge, tegenover de begraafplaats. Die voorziening ligt meer afgelegen en dat is beter passend voor het type cliënten dat Perspektief nu begeleidt.

Afgezien van deze persoon, vinden veruit de meeste betrokkenen die we hebben gesproken het goed gaan. Volgens hen zijn geen extra maatregelen nodig. Wel is het belangrijk dat de vinger aan de pols wordt gehouden en dat het monitoren (en bespreken) van incidenten wordt voorgezet.

*“Gewoon monitoren en de afspraken goed nakomen. En vertrouwen in elkaar hebben, ervanuit gaan dat de afspraken nagekomen worden. Dus dat Perspektief geen mensen plaatst die ze volgens de afspraak niet zal plaatsen.” (omwonende)*

#### **2.4.1 Beheercommissie**

De meeste geïnterviewde professionals vinden dat de beheercommissie een belangrijke rol heeft gespeeld, bewoners worden gehoord en zijn vertegenwoordigd. Men is het erover eens dat beheercommissie waarschijnlijk minder vaak hoeft te overleggen, niet vergaderen om het vergaderen, maar ‘monitoren’.

*“Gezien de spanningen die er al dan niet onderhuids leven hierbij, denk ik dat het goed is die beheercommissie nog even te continueren. Je kunt niet zomaar zeggen, oké, we hebben het opgelost met Perspektief, we stoppen ermee.” (medewerker Vestia)*

Ook onder omwonenden die lid zijn van de beheercommissie vinden de meeste het belangrijk dat de beheercommissie aanblijft. Het geeft houvast. Het zorgt ervoor dat zij goed geïnformeerd blijven en kunnen meepraten. Dat er niet zomaar beslissingen worden genomen waarvan ze geen weet hebben, maar wel de gevolgen ervaren. Een enkeling vindt de beheercommissie erg groot, waardoor besluitvorming relatief veel tijd kost. Tegelijkertijd, het nieuwe beheerconvenant is getekend, dus daarover hoeft niet meer te worden onderhandeld. Het gaat nu om monitoren van de situatie en dat hoeft minder tijd te kosten.

Onder een aantal omwonenden en professionals leeft sterk het gevoel dat de beheercommissie een rol kan vervullen in het handhaven van de afspraken in het beheerconvenant. Hoewel er veel respect is voor Perspektief en de medewerkers, bestaat ook enige huiver dat, als het een tijdje goed gaat, er toch weer moeilijke cliënten worden opgenomen. Perspektief staat op het standpunt dat doorslaggevend moet zijn of iemand overlast geeft of niet, en niet welk label eraan hangt. Ofwel, als uit een risicotaxatie blijkt dat de kans op overlast of incidenten klein is, dan maakt het niet uit of iemand er op een forensische titel zit of met een Wmo-arrangement. Vooral nog lijken omwonenden en andere leden van de beheercommissie niet open te staan voor deze benadering.

#### **2.4.2 Communicatie**

De eerdergenoemde valse start is deels te wijten aan gebrekkige communicatie richting omwonenden. Tot nu toe lijkt de beheercommissie het belangrijkste communicatiekanaal voor Perspektief richting de buurt. Een omwonende merkt op dat na al die incidenten en afwezigheid van communicatie Perspektief er nog steeds niet goed op staat bij een aantal bewoners, ondanks de goedbedoelde barbecue en het springkussen.

Van verschillende kanten wordt erop gewezen dat een meer open houding Perspektief goed zou doen. Vertrouwen opbouwen vergt een langetermijnperspectief. “Nu het rustig is, is het goed om te laten zien wie je bent,” zeggen enkele betrokkenen. Dat hoeft niet in het gehele convenantgebied, maar wel naar de directe omgeving van het Woonhotel. Ook wordt gezegd: maak verbinding met de buurt, zorg voor meer onderlinge kennismaking tussen cliënten en wijkbewoners. Een omwonende vindt daarnaast dat professioneel baliepersoneel een betere indruk naar buiten geeft dan de cliënten die nu af en toe de balie bezetten.

Betrokkenen zeggen ook dat omwonenden meer toenadering kunnen zoeken. “Onbekend maakt onbemind,” aldus een medewerker van Vestia, “en dat zorgt voor het blijvende onveiligheidsgevoel van sommigen”. Een omwonende valt het tegen als mensen klagen, maar niet naar een bijeenkomst komen die Perspektief organiseert. “Als je altijd maar in je veilige hokje blijft zitten, wordt je wereld zo klein. Zo kom je nooit wat te weten in het leven.” Ze doet zelf wel eens met plezier vrijwilligerswerk bij Perspektief. Een medewerker van ZuidRijk zou graag zien dat meer buurtbewoners vrijwilligerswerk gaan doen bij een van de instanties in het complex. “Zodat mensen een positieve bijdrage leveren, in plaats van te oordelen zonder echte kennis.”

#### **2.4.3 Samenwerking tussen de partijen**

Een aantal geïnterviewden noemt het belang van samenwerking tussen Perspektief en de andere instanties in het complex.

*“De plannen van Perspektief, om meer samen te werken met de andere instanties die hier zitten, ZuidRijk en MOB, is goed. Ze willen heel graag om de tafel met ons (Vestia) en die partijen om te kijken wat we kunnen betekenen voor elkaar. Dat lijkt me erg helpen.” (medewerker Vestia)*

Over de samenwerking met de andere instanties in het complex zegt de medewerker van Perspektief dat deze moeizaam op gang komt. Het is niet uit onwil, maar het lijkt erop dat de instanties afstand hebben gehouden vanwege de “verkeerde flow” waar Perspektief een tijd terug in zat. Over de samenwerking met ZuidRijk is de medewerker, net als de medewerker van ZuidRijk die we spraken, positief. Deze samenwerking komt steeds meer op gang en breidt uit. Enerzijds levert Perspektief bezoekers, anderzijds draagt ZuidRijk bij aan een zinvolle dagbesteding voor de bewoners van Perspektief. Bewoners komen naar de bijbelstudie, de inloop en de maaltijd bij ZuidRijk. Daarnaast worden bewoners van Perspektief betrokken bij sportactiviteiten van ZuidRijk en helpen zij in groenvoorzieningen. Binnenkort gaan de instanties met de directeur van MOB om de tafel om samenwerking te bespreken, zegt de medewerker van ZuidRijk.

#### **2.4.4 Conclusies behoud huidige (verbeterde) situatie**

De meeste betrokkenen vinden het goed gaan en denken niet dat extra maatregelen nodig zijn. Wel is het belangrijk dat de vinger aan de pols wordt gehouden en de situatie gemonitord. De meesten zijn voor het voortzetten van de beheercommissie, eventueel met minder vaak overleggen. De beheercommissie kan ook een rol vervullen in het monitoren van de afspraken in het nieuwe beheerconvenant.

Veel geïnterviewden vinden dat Perspektief haar communicatie naar buiten toe kan verbeteren. Een meer open houding om (weer) vertrouwen op te bouwen zou goed zijn. Verbinding met de buurt blijven zoeken ook. Een professionelere presentatie naar buiten toe, door bijvoorbeeld inzet van professioneel baliepersoneel, kan wellicht ook helpen. Andersom kunnen ook (sommige) omwonenden meer moeite doen om kennis te maken met het Woonhotel en zijn bewoners.

Samenwerking tussen Perspektief en de andere instanties in het complex wordt als essentieel gezien voor alle betrokken partijen in het complex. Zij kunnen elkaar aanvullen en ondersteunen. Mede door de incidenten in het verleden bij Perspektief lijken enkele instanties wat minder animo voor samenwerking te hebben, maar tegelijkertijd komt succesvolle samenwerking met andere instanties in het complex op gang.

### **3 Conclusies en aanbevelingen**

In dit hoofdstuk zetten we de belangrijkste conclusies van de resultaten over de oude en huidige overlast- en veiligheidssituatie, en hoe de huidige verbeterde situatie behouden kan blijven, op een rij. Daarna doen we een aantal aanbevelingen.

#### **3.1 Conclusies**

##### **Oude situatie**

De komst van Woonhotel Schoonegge gebeurde in een context van reeds onder bewoners bestaande onrust en onvrede over de gemeente en andere instanties. In 2016 en 2017 waren er meerdere incidenten in en rondom het Woonhotel. De meeste betrokkenen kregen het mee via de verhalen van anderen, waarbij Perspektief soms onterecht als 'schuldige' werd aangewezen. Enkele ernstige incidenten verslechterden de veiligheidsbeleving in de buurt nog meer. Maatregelen werden genomen om de situatie te verbeteren.

##### **Genomen maatregelen**

Het uitplaatsen van de meest problematische cliënten blijkt de meest effectieve maatregel te zijn geweest om de rust in te buurt te laten weerkeren. De beheercommissie lijkt voorlopig een noodzakelijk platform waar de betrokken professionals en omwoners met elkaar de situatie rondom het woonhotel monitoren en bespreken.

##### **Huidige situatie**

De meeste betrokkenen ervaren de situatie rondom het Woonhotel nu als rustig en veilig. Een enkeling houdt twijfels, ingegeven door bijvoorbeeld onbekendheid met de bewoners in het complex of doordat soms 'weer' politieauto's voor de deur van Perspektief staan. Er is nauwelijks nog sprake van overlast bij het Woonhotel. Af en toe wordt overlast en onveiligheid ervaren (elders) in de wijk, maar die heeft meestal niet te maken met het Woonhotel.

##### **De (verbeterde) situatie behouden**

De meeste betrokkenen vinden het goed gaan met en rond het Woonhotel en denken niet dat extra maatregelen nodig zijn. Wel vinden ze het belangrijk dat de vinger aan de pols wordt gehouden. De meesten willen de beheercommissie voortzetten om de situatie te blijven monitoren en in gesprek te blijven, eventueel met een lagere overlegfrequentie. De beheercommissie kan ook een rol vervullen in het monitoren van de afspraken in het nieuwe beheerconvenant.

Perspektief kan haar communicatie naar buiten toe verbeteren volgens diverse geïnterviewden. Een meer open houding wordt aangeraden om meer vertrouwen op te bouwen. Verbinding met de buurt blijven zoeken ook. Een professionelere presentatie naar buiten toe (professioneel baliepersoneel) helpt wellicht ook. Andersom zeggen betrokkenen dat ook omwonenden meer moeite kunnen doen om kennis te maken met het Woonhotel en zijn bewoners.

Samenwerking tussen Perspektief en de andere instanties in het complex is belangrijk voor alle betrokken partijen in het complex. De instanties kunnen elkaar aanvullen en ondersteunen. Deze samenwerkingen lijken op gang te komen.

### **3.2 Aanbevelingen**

In deze laatste alinea geven we aanbevelingen om de verbeterde situatie vast te houden en verder te verstevigen. We gebruiken hiervoor input die we hebben gekregen uit de interviews en input die is gegeven door de beheercommissie bij de bespreking van een conceptversie van dit rapport.

Uit de interviews blijkt dat Perspektief er goed aan heeft gedaan de meest problematische cliënten over te plaatsen. Dat had een positief effect op de overlast. Daarmee heeft Perspektief zich gevoelig getoond, al dan niet afgedwongen, voor de zorgen van omwonenden. Dat is belangrijk. Alle geïnterviewden delen de opvatting dat mensen met psychische problemen recht hebben op goede opvang en goede zorg. Er is een welwillende basishouding ten aanzien van 'het recht op een nieuwe kans'. Ook dat is belangrijk.

Het samenbrengen van deze twee ingrediënten ('wij hebben begrip voor uw zorgen' en 'recht op een nieuwe kans') resulteert echter niet direct in wederzijds vertrouwen.

#### **Werk aan vertrouwen en openheid**

Vanuit de gedachte dat door de 'valse start' van Woonhotel Schoonegge en de daaropvolgende incidenten, het vertrouwen in 'instanties' in het algemeen en Perspektief in het bijzonder, is geschaad, is het verstandig om de komende tijd aan vertrouwen te blijven werken.

Een goede relatie tussen Perspektief en haar omgeving (omwonenden en andere huurders van het complex) is essentieel. Voortdurende aandacht vanuit Perspektief om aan het vertrouwen van de omgeving te werken is daarbij nodig. Voor Perspektief is het goed om te weten dat er onder omwonenden nog wel wat krediet is, vooral vanuit een humanitair gezichtspunt. In de kwaliteit van Perspektief als uitvoerende organisatie hebben enkele mensen minder vertrouwen. Perspektief doet er goed aan de ingeslagen weg om meer openheid te betrachten over het reilen en zeilen van het Woonhotel voort te zetten en waar mogelijk nog te verbeteren.

#### **Stimuleer wederzijds contact**

De eerste stap naar vertrouwen is kennismaken. Hoewel je zou zeggen dat de kennismakingsfase voorbij is (Perspektief zit er sinds 2015), zijn er steeds nieuwe cliënten, evenals omwonenden, en gaat het kennismaken eigenlijk continu door. Een omwonende die bij Perspektief binnengaat, weet meer dan degene die er met een boog omheen loopt. Het helpt wanneer omwonenden kiezen voor een open houding richting het Woonhotel en zijn bewoners. Veiligheid is niet een product dat op aanvraag kan worden geleverd. Veiligheid is iets dat mensen samen creëren.

Perspektief, op haar beurt, heeft expliciet als opdracht om verbinding met de buurt/wijk aan te gaan zodat voorwaarden worden gecreëerd om de cliënten optimaal aan de samenleving te laten deelnemen. Vanuit die opdracht kan Perspektief ook haar creativiteit en openheid inzetten om contact met omwonenden te bevorderen. Dit gebeurt al, cliënten doen klusjes in de nabije omgeving en enkele buurtbewoners doen vrijwilligerswerk in het Woonhotel, maar er lijkt ruimte voor uitbreiding.

#### **Bundel de krachten als instanties in het complex aan de Boekenrode/Schoonegge**

Tussen Perspektief en ZuidRijk zijn uitwisselingscontacten, bijvoorbeeld cliënten van Perspektief bezoeken activiteiten van ZuidRijk. Mogelijk zijn meer verbindingen te leggen tussen de verschillende huurders van het complex Boekenrode/Schoonegge. Er is winst (synergie) te halen in de uitwisseling van elkaars diensten en in gezamenlijke communicatie. Het complex Boekenrode/ Schoonegge is door de gebeurtenissen geen neutrale plek meer in de wijk. Bewoners zijn meer alert dan voorheen als ze het complex naderen. Het is denkbaar dat gezamenlijk optrekken in de communicatie naar de omgeving voordelen heeft.

Aansluitend hierop is in de beheercommissie geopperd om ook andere huurders van het complex Boekenrode/Schoonegge uit te nodigen. De werkingssfeer van de beheercommissie kan zo worden uitgebreid naar het hele complex. Uitbreiding biedt ook de mogelijkheid om als beheercommissie niet alleen een controlerende functie uit te oefenen, maar ook een stimulerende functie. Denk hierbij aan het initiëren van buurtactiviteiten (eventueel in het complex) waarbij optimaal gebruik wordt gemaakt van de organiserende kracht van de organisaties die in de beheercommissie zitting hebben.

#### **Behoud afstemming met beheercommissie**

Perspektief wil in de toekomst opnieuw het gesprek aangaan over 'forensische cliënten' die een begeleide woonplek zoeken. Perspektief is van mening dat niet de financieringsstroom, maar het risico op overlast bepalend moet zijn. Het lijkt echter, gezien de afspraken in het nieuwe beheerconvenant én de versheid van de wonden, te vroeg om cliënten te plaatsen op basis van risicotaxatie. Mocht Perspektief om wat voor reden dan ook willen besluiten dit wel te gaan doen, dan is afstemming met de beheercommissie aan te raden. Denk aan afstemming met betrekking tot de te hanteren toelatingscriteria, over het te volgen tijdpad en over de communicatie naar de buurt. Het is aan te bevelen de beheercommissie voort te zetten om de situatie te blijven monitoren en zo ook toekomstige beslissingen in nauw overleg af te kunnen stemmen. Draagvlak voor dit soort veranderingen binnen de beheercommissie zelf is een essentiële tussenstap om draagvlak in de buurt te realiseren.

#### **4 Geraadpleegde bronnen**

Douglas, M. (1966). *Purity and danger*. Verenigd Koninkrijk: Routledge.

Gemeente Rotterdam. (2016). *Schoon. Heel. Veilig. Actieprogramma Wijkveiligheid 2016-2019*.

Herrewegen, E. Van den & Verfaillie, K. (2011). Waarheidsaanspraken over 'onveiligheid'. De kloof tussen objectieve en subjectieve onveiligheid anders bekeken. *PANOPTICON*, 32(3), 4-20.

Vanderveen, G.N.G., Pleysier, S., & W. Rodenhuis. (2011). *Hoofdstuk 5, Meten van onveiligheid*. In: Basisboek Integrale veiligheid (eds. Stol, W., Tielenburg, C., Rodenhuis, W., Pleysier, S., & J. Timmer).