

Toegankelijkheid in divers perspectief

Bewoners, verbinders en professionals
over de sociale basis in een ontwikkelbuurt

Eindrapportage onderzoek toegankelijkheid sociale basis Geuzenveld, Amsterdam



Colofon

Dit is een uitgave van de Hogeschool van Amsterdam, Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie, lectoraat Stedelijk Sociaal Werken.

Alles uit deze uitgave mag, mits met bronvermelding, worden vermenigvuldigd en openbaar gemaakt. Deze uitgave is onderdeel van de Werkplaats Sociaal Domein Amsterdam en omgeving, een samenwerkingsverband tussen regionale instellingen en de Hogeschool van Amsterdam, in samenwerking met het Ministerie van VWS.

Auteurs: Saskia Welschen, Pamela Lucas, Lone von Meyenfeldt, Marc Hoijtink, Jeremy Rijnders en Lex Veldboer. Dit rapport kwam tot stand met medewerking van Meta de Lange en Charlotte Kemmeren

Foto omslag: Lone von Meyenfeldt. Deze stoelen worden gebruikt door vrouwen met een migratieachtergrond, die dagelijks samenkomen op het plein. Zie ook paragraaf 5.2.

Hogeschool van Amsterdam, februari 2020

Toegankelijkheid in divers perspectief

Bewoners, verbinders en professionals
over de sociale basis in een ontwikkelbuurt

Eindrapportage onderzoek toegankelijkheid sociale basis Geuzenveld, Amsterdam

Inhoudsopgave

■ 1 Inleiding	5
■ 2 Kennisdoel en methodologie	8
■ 3 Toegankelijkheid van de sociale basis: een literatuurverkenning	10
■ 3.1 Perspectieven op de sociale basis	10
■ 3.2 Assenstelsel over de sociale basis	10
■ 3.3 Toegankelijkheid van zorg en welzijnsvoorzieningen	13
■ 3.4 Afstand tot voorzieningen voor drie ‘nieuwe’ groepen in ontwikkelbuurten	14
■ 4 De staat van de sociale basis in Geuzenveld	16
■ 4.1 Stedelijke vernieuwing in Geuzenveld maakt inhaalslag	16
■ 4.2 Sociaaleconomische kenmerken Geuzenveld	16
■ 4.3 Toegankelijkheid sociale basis Geuzenveld-Slotermeer volgens de beleidsnota's	17
■ 5 Bewoners over de toegankelijkheid van ontmoetingsvoorzieningen in Geuzenveld	19
■ 5.1 Inleiding	19
■ 5.2 Bekendheid met en gebruik van ontmoetingsvoorzieningen	20
■ 5.3 Wat zijn ‘triggers’ (motivaties) voor bewoners om ontmoetingsplekken te bezoeken?	22
■ 5.4 Drempels in toegankelijkheid van ontmoetingsvoorzieningen	25
■ 5.5 Behoeftte aan ontmoeting	27
■ 5.6 Ondersteuning in ontmoetingsplekken: voorziet deze in de behoefte?	28
■ 6 Over de drempel helpen en ‘lijntjes leggen’: de rol van verbinders in de sociale basis	32
■ 6.1 Verbinders: inzichten uit de literatuur	32
■ 6.2 Verbinders in Geuzenveld: wie zijn ze en hoe werken ze?	34
■ 6.3 Relatie met het assenstelsel over de sociale basis	35
■ 6.4 Hoe verbinden verbinders? De rol van vertrouwen	35
■ 6.5 Sociaal schaduwwerk in particularistische voorportalen	37
■ 6.6 Doorverwijzen en lijntjes leggen	40
■ 6.7 Terughoudend of ‘slow’ doorverwijzen	40
■ 6.8 Doelgericht, functioneel doorverwijzen	41
■ 6.9 Verbinders over de doelgroep vermaatschappelijking: eigen kring of mengen?	42
■ 6.10 Beelden van verbinders over de sociale basis in Geuzenveld	44
■ 6.11 Ter afsluiting: de rol van verbinders in de sociale basis	47
■ 7 Navigeren tussen sturing en spontaniteit: omgaan met diversiteit in buurthuizen	49
■ 7.1 Inleiding	49
■ 7.2 Buurthuizen als plekken van hoop	49
■ 7.3 Particularisme in een universeel huis?	52
■ 7.4 Verbinding ‘spontaan’ laten ontstaan: vier bridgingstactieken	54
■ 7.5 Lichte afgestemde interventies	56
■ 7.6 ‘Het buurthuis is voor iedereen, maar...’: over toegankelijkheid	59
■ 7.7 Slot: conviviality en het managen van diversiteit in de praktijk van alledag	63
■ 8 Conclusie en reflectie	67
■ Literatuur	70

1 Inleiding

Amsterdamse stadswijken waren altijd al divers qua samenstelling, maar die diversiteit neemt steeds intensere vormen aan. Enerzijds is dat het resultaat van de natuurlijke mondiale beweging naar de stad en het feit dat steeds meer mensen met verschillende nationaliteiten zich settelen in de stad; de stad is steeds meer etnisch divers. Anderzijds heeft de toenemende diversiteit ook te maken met ontwikkelingen in onder andere de woningmarkt en het sociaal domein.

Op de Amsterdamse woningmarkt vindt residualisering plaats: sociale huurwoningen worden steeds meer ‘passend’ toegewezen aan bewoners in de meest kwetsbare categorieën, zoals bewoners uit de maatschappelijke opvang of de GGZ en ook aan andere bewoners uit de laagste inkomensgroepen die weinig kans hebben om hun situatie te verbeteren. Een gelijktijdige ontwikkeling is dat in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning bewoners met een zorgachtergrond steeds meer zelfstandig (blijven) wonen en hun ondersteuning ten dele vinden in het sociale en informele netwerk in de wijk¹. Tot slot is er de nasleep van de vluchtelingencrisis van 2015, die heeft geleid tot een groeiend aantal statushouders van met name Syrische en Eritrese afkomst, die hun permanente verblijfplaats hebben gevonden in Amsterdam.

Vanwege het relatief grote aandeel sociale huur dalen deze ontwikkelingen vooral neer in wijken waar al sprake is van verhoogde kwetsbaarheid en een grote sociale opgave. In Amsterdam spreken we in dit verband over de ‘ontwikkelbuurten’. Veelal wijken met veel armoede, bijzondere doelgroepen en een relatief hoog percentage bewoners met een migratieachtergrond². In die wijken is nóg een relevante ontwikkeling zichtbaar: de toenemende vergrijzing van de bewonerspopulatie met een migratieachtergrond. De eerste generatie migranten bereikt nu in grote getale de leeftijd waarop kwetsbaarheid op basis van ouderdom intreedt. Hiermee ontstaat in potentie een nieuwe groep ouderen die misschien een andere ondersteuningsbehoefte heeft dan ouderen zonder migratieachtergrond.

Dit alles zorgt ervoor dat de sociale opgave in dit soort wijken groter wordt en bewoners met uiteenlopende zorg- en ondersteuningsbehoeften hun weg moeten zien te vinden in de wijk. De veranderende samenstelling van de wijk kan ook invloed hebben op de sociale samenhang en het thuisgevoel van bewoners. Bekend is bijvoorbeeld dat een toenemende etnische diversiteit leidt tot minder contact tussen burens en buurtgenoten (Gijsberts, Van der Meer, & Dagevos, 2012, p. 533). Ook zijn er signalen dat de toename van bewoners met een GGZ-achtergrond leidt tot moeizamer samenleven tussen burens (zie o.a. Leidelmeijer, Iersel, & Frissen, 2018). Van verschillende groepen in deze buurten is uit onderzoek bekend dat zij in vergelijking met andere bevolkingsgroepen weinig gebruik maken van laagdrempelige basisvoorzieningen en een afstand ervaren tot het formele welzijnsaanbod, zoals de jeugdzorg of schuldhulpverlening (o.a. Van den Broek, Kleijnen, & Keuzenkamp, 2010).

Tegen deze achtergrond is er een steeds belangrijkere rol weggelegd voor wat in het beleid ideaaltypisch ‘de sociale basis’ wordt genoemd: “een breed en laagdrempelig aanbod van activiteiten en ondersteuning in de eigen buurt of wijk” (Gemeente Amsterdam, 2019d, p. 5). Spelers in de sociale basis zijn: kinder- en jongerenwerk, welzijnswerk, opbouwwerk, maatschappelijke dienstverlening, maar met nadruk ook vrijwilligerswerk en bewonersinitiatieven. De sociale basis moet bewoners in diverse wijken zowel individuele als collectieve ondersteuning bieden. Het lokale beleid is gericht op de versterking van de sociale basis als ‘vangnet’ voor kwetsbare bewoners.

¹ Vermaatschappelijking van de zorg is het proces waarbij mensen met een beperking of psychiatrische problemen zoveel mogelijk zelfstandig wonen en deelnemen aan de samenleving. Vaak krijgen zij ondersteuning en zorg aan huis. Zie Koops en Kwekkeboom (2005).

² Personen met een niet-Westerse migratieachtergrond, waaronder vluchtelingen, wonen immers vaker in wat in de literatuur ook wel ‘concentratiewijken’ worden genoemd: postcodegebieden waar het aandeel niet-westerse migranten minstens 10% van de bevolking bedraagt en waar dat aandeel een derde groter is dan het gemiddelde aandeel in de gemeente (in Huijnk et al., 2017, p. 361).

Een belangrijk onderdeel van de sociale basis zijn wijk- en buurtgerichte ontmoetingsplekken (Ter Avest, 2015a); plekken waar een 'huiskamergevoel' vanuit gaat en die aansluiten op de alledaagse leefwereld. Die plekken zijn van dagelijkse betekenis voor bewoners omdat ze ontmoeting mogelijk maken, waardoor buurtbewoners vertrouwd en herkenbaar voor elkaar worden. Naast ontmoeting, kunnen bewoners op deze plekken ook verder geholpen worden als zij op zoek zijn naar hulp en ondersteuning. Buurtgerichte ontmoetingsplekken zijn er in vele soorten en maten, van kleine huiskamers die volledig door vrijwilligers worden gerund, tot Huizen van de Wijk die door de overheid zijn ingericht en onder meer draaien op professionele krachten.

De sociale basis is idealiter een fijnmazig geheel van allerlei verschillende spelers, die samen de infrastructuur bieden die bewoners helpt om zelfredzaam te zijn, mee te doen en talenten te ontwikkelen. En die de sociale samenhang en het thuisgevoel van bewoners in de buurt moet ondersteunen. Maar is dat in de praktijk ook zo, in steeds diversere stadsbuurten waarin een toestroom is van kwetsbare bewonersgroepen? Weten al die bewoners de weg te vinden naar de voorzieningen in de sociale basis, maken ze er gebruik van, zijn ze er tevreden over?

De veranderende samenstelling van de wijk confronteert de basisvoorzieningen met nieuwe uitdagingen. De voorzieningen worden mogelijk overvraagd of komen onder druk te staan door de toestroom van nieuwe bewonersgroepen of de manifestatie van nieuwe problematiek rondom gevestigde bewonersgroepen. Daar komt nog bovenop dat de sociale basis in sommige wijken beperkt is: een deel van de sociale basisinfrastructuur is wegbezuinigd onder het mom van 'Welzijn nieuwe stijl'.

Is de sociale basisinfrastructuur toegerust op de veranderende samenstelling van Amsterdamse ontwikkelbuurten?

Onderzoeksvragen en onderzoeklocatie in Geuzenveld, Amsterdam Nieuw-West

Aanhakend op actuele beleidsvragen kozen we voor een specifieke context – namelijk de stedelijke ontwikkelbuurt, en voor 'nieuwe' kwetsbare bewoners in die buurt. Juist omdat in ontwikkelbuurten en voor kwetsbare bewoners de lokale ondersteuningsstructuur van extra belang is. We kozen daarbij in overleg met onze partners in de Werkplaats Sociaal Domein voor de buurt Geuzenveld in Amsterdam Nieuw-West.

Centraal staat daarbij voor ons het perspectief van bewoners, hun behoeften aan en ervaringen met ontmoeting en ondersteuning in de buurt. We hebben ons onderzoek toegespitst op die groepen kwetsbare bewoners die hierboven al werden genoemd: zelfstandig wonende bewoners uit de maatschappelijke opvang of met een zorgindicatie, statushouders en ouderen met een migratieachtergrond.

De hoofdonderzoeksvragen zijn:

- **In hoeverre is in Geuzenveld sprake van toegankelijkheid van de sociale basis in het perspectief van toenemende diversiteit?**
- **In hoeverre is de sociale basis in Geuzenveld toegerust op nieuwe vragen van nieuwe groepen bewoners, verbinders en beleid?**

We hebben allereerst in kaart gebracht hoe de **bewoners** hun weg vinden naar ontmoetingsvoorzieningen in de wijk. We hebben vanuit de drie verschillende groepen in totaal 34 bewoners gesproken en in beeld gebracht wat de drempels of juist triggers voor hen zijn om gebruik te maken van voorzieningen, waaronder ontmoetingsplekken als het Huis van de Wijk. De centrale onderzoeksvraag voor dit deel luidt:

Wat is de toegankelijkheid van voorzieningen in de sociale basis in Geuzenveld voor bewoners, behorende tot een van de drie 'nieuwe' groepen (statushouders, bewoners vermaatschappelijking en ouderen met een migratieachtergrond)?

In Hoofdstuk 5 bespreken we de resultaten.

Ten tweede hebben we ingezoomd op de zogenaamde verbinders: mensen die als gids fungeren om bewoners de weg te wijzen naar sociale basisvoorzieningen. Zoals al benoemd, is uit onderzoek bekend dat onder elk van de drie doelgroepen afstand gevoeld wordt tot (onderdelen van) het welzijnsaanbod. Dat maakt voor alle drie de groepen de rol van **verbinders** of wegwijzers zo relevant. We hebben voor het onderzoek 23 personen geïnterviewd die wij als verbinder hebben aangemerkt. De centrale onderzoeksvraag luidt hier:

Door wie en hoe worden bewoners uit de drie ‘nieuwe’ groepen verbonden aan de sociale basis in Geuzenveld?

Ook onderzochten we welke vormen van ondersteuning en ontmoeting verbinders soms zelf bieden in informele of formele voorzieningen. Voor een deel gaat het hier om wat door Schrooten, Thys, & Debruyne (2019) ook wel ‘sociaal schaduwwerk’ wordt genoemd. Het speelveld van maatschappelijke ondersteuning in een wijk als Geuzenveld is een fijnmazig geheel, met allerlei verschillende actoren die lang niet allemaal goed in beeld zijn bij het beleid of bij formeel sociaal werk en soms dus in de schaduw blijven.

De bevindingen over verbinders worden beschreven in Hoofdstuk 6.

In het derde deel van het onderzoek (Hoofdstuk 7) verleggen we de aandacht naar het ‘samenleven’ tussen bewoners binnen ontmoetingsvoorzieningen in de sociale basis, en naar het perspectief van professionals daarop. Er is veel hoop dat het samenleven in de sociale basisvoorzieningen een soort leerschool kan zijn voor prettiger samenleven in de buurt. De centrale vragen in dit onderzoeksdeel zijn:

*Hoe gaan **professionals** om met verwachtingen die er vandaag de dag bestaan van ontmoetingsplekken in de wijk, zoals het Huis van de Wijk?*

*Hoe gaat volgens professionals het **samenleven tussen diverse groepen** binnen een voorziening als het Huis van de Wijk in ontwikkelbuurten?*

We kijken hierbij specifiek naar de ‘Huizen van de Wijk’ in Nieuw-West, waar we zes professionals interviewden. Wat is bij dat ‘samenleven in het Huis van de Wijk’ de balans tussen activiteiten in de eigen kring en ‘gemengde’ activiteiten? In hoeverre sturen professionals op diversiteit en conviviality: het vreedzaam samenleven tussen groepen, waarbij een goede balans gevonden wordt tussen enerzijds activiteiten in eigen kring en anderzijds groepsoverstijgend contact, om vertrouwdsheid te bevorderen. We onderzoeken hierbij vooral hoe professionals in de dagelijkse praktijk in de Huizen van de Wijk omgaan met deze spanningen in hun werkveld.

2 Kennisdoel en methodologie

Met dit onderzoek begeven we ons op een terrein waarover nog niet veel op empirisch veldwerk gebaseerde kennis bestaat. Natuurlijk is er bestaand onderzoek over deelthema's die binnen onze onderzoeksfocus vallen, zoals het ondergebruik en de ervaren toegankelijkheid van voorzieningen door migrantengroepen of integratie in de wijk van bewoners met een zorgachtergrond. Maar de meeste onderzoeken concentreren zich op een specifieke groep, of op specifieke voorzieningen, en staan vaak los van specifieke lokale contexten.

Wij hebben in plaats daarvan gekozen voor een verkenning van het gehele landschap dat de sociale basis vormt binnen één gebied, namelijk de Amsterdamse buurt Geuzenveld. Het kennisdoel dat wij hierbij voor ogen hadden, was om in kaart te brengen hoe het landschap van de sociale basis er in een afgebakende lokale context uit ziet, en hoe bewoners, verbinders en professionals zich bewegen binnen die sociale basis.

Er wordt vanuit het beleid veel van de sociale basis verwacht; tegelijkertijd zijn er vragen en onduidelijkheden over wat we onder de sociale basis verstaan en wat daarbinnen plaatsvindt. Wij willen met ons onderzoek concreet inzicht geven in alledaagse praktijken in de sociale basis. Op basis daarvan formuleren we enkele hypothesen over de sociale basis, die de inzet kunnen zijn van vervolgonderzoek. Deze worden in het slothoofdstuk (Hoofdstuk 8) geformuleerd.

Het nauwkeurig beschrijven van alledaagse processen in de sociale basis en het optekenen van behoeften en ervaringen van bewoners, sleutelfiguren en professionals is tijdrovend en vergt een zorgvuldige opbouw van relaties en vertrouwen in de buurt. Binnen het tijdsbestek van dit onderzoek konden we daarmee een goede eerste start maken, maar een uitputtend beeld van de sociale basis in Geuzenveld is het niet. De thematiek van dit onderzoek is veelomvattend, en het veldwerk was uitdagend – met name het in contact komen met bewoners die weinig participeren in sociale basisvoorzieningen, waarover hieronder meer.

Die omstandigheden maken dat dit onderzoek vooral is opgezet als verkenning: we hebben voldoende materiaal verzameld om een goed eerste beeld te verkrijgen van de sociale basis in Geuzenveld, maar verdere verdieping en uitbreiding ligt voor de hand. Bovendien is het een kleinschalig, kwalitatief onderzoek waaruit geen generaliseerbare conclusies kunnen worden getrokken.

Dataverzameling

Dit onderzoek is uitgevoerd door middel van een kwalitatieve onderzoeksmethode, die bestond uit diepte-interviews en enkele informele interviews en observaties. Een kwalitatieve methode past goed bij de insteek van dit onderzoek, waarbij subjectieve ervaringen, opvattingen en perspectieven centraal staan.

We zijn in maart 2019 gestart met het afnemen van interviews met mensen die vanuit hun (professionele) rol veel kennis hebben over de buurt en het onderzoeksthema, met als doel onze eigen achtergrondkennis van het gebied te versterken. Dit resulteerde in 8 interviews met experts, van wie sommigen ook een rol hebben als verbinder en die daarom ook bevraagd zijn voor het onderzoeksdeel over verbinders. De expertinterviews zijn onder meer gebruikt als voorbereiding op het verdere veldwerk en ten behoeve van de beschrijving van de context van beleid en gebied. Vervolgens hebben we in de periode maart–augustus 2019 interviews afgenomen voor het eerste en tweede deel van het onderzoek; de bewoners en de verbinders.

De selectie van deelnemers voor de interviews was doelgericht. We hebben gezocht naar bewoners die tot een van de drie doelgroepen van het onderzoek behoren en die veel of juist weinig in voorzieningen participeren. Ook bij de selectie en benadering van verbinders hebben we doelgericht gezocht naar personen die vanuit verschillende posities en achtergronden voor een van de drie doelgroepen een belangrijke verbindende rol vervullen. Soms ging dit via *snow balling*; personen die wij interviewden gaven ons tips om met bepaalde andere personen te spreken.

Het bleek daarbij lastig om een gelijk aantal personen te interviewen uit elk van de drie doelgroepen, omdat het bijvoorbeeld lastig was om statushouders te vinden en daarmee in contact te komen.

Voor de benadering van bewoners zijn uiteenlopende strategieën ingezet; van het flyeren van deur tot deur tot het bezoeken van lokale evenementen en het simpelweg aanspreken van mensen op straat. In de loop van het onderzoek zijn we met Turkse en Marokkaanse vertalers gaan werken, om daarmee het bereik van ouderen uit die twee groepen te vergroten. We hebben voor het eerste deel van het onderzoek ook veel informele gesprekjes met bewoners gehouden die niet hebben geleid tot een interview, maar wel relevante informatie opleverden. In Hoofdstuk 5 wordt hier kort op ingegaan.

In totaal hebben we 8 experts, 23 verbinders en 34 bewoners geïnterviewd. In de betreffende hoofdstukken wordt nader toegelicht wat de profielen van deze personen zijn. De interviews waren semigestructureerd, waarbij we een themalist hanteerden in elk gesprek maar veel ruimte lieten voor de eigen invulling van de geïnterviewde. De lengte van de interviews liep uiteen van 30 minuten tot ruim twee uur. Waar mogelijk zijn de interviews opgenomen en woordelijk uitgewerkt. Vervolgens zijn alle interviews gecodeerd op relevante deelthema's, waardoor we in staat waren om patronen of juist verrassingen in het materiaal te herkennen.

Het derde gedeelte van het onderzoek, dat zich richt op het 'samenleven' binnen het Huis van de Wijk, is het kleinste van opzet. Voor dit gedeelte was ook maar beperkte tijd beschikbaar. De inzet was vooral om een indruk te krijgen van de manier waarop professionals, werkzaam in het Huis van de Wijk, omgaan met het 'samenleven' tussen diverse gebruikersgroepen in het Huis van de Wijk en met de hoge verwachtingen die er bestaan van dergelijke laagdrempelige ontmoetingsplekken in de wijk. In de eerste plaats hebben wij hiervoor drie interviews afgenomen met professionals die werkzaam zijn in het Huis van de Wijk in Geuzenveld. Om tot iets bredere inzichten te komen, en variaties in context te verkennen, hebben wij ervoor gekozen om in dit onderzoeksdeel een uitstapje te maken naar een tweede casus, buiten de wijk. Naast het Huis van de Wijk in Geuzenveld hebben wij in het Huis van de Wijk in Osdorp eveneens drie interviews met professionals afgenomen. De keuze voor de tweede locatie was doelgericht; de tweede locatie bevindt zich in een wijk met een zeer vergelijkbaar profiel als Geuzenveld. Desondanks zijn er indicaties dat de dynamiek in het betreffende Huis van de Wijk iets anders is dan in Geuzenveld. Dat gaf ons aanleiding om deze casus als interessant ondersteunend of vergelijkend voorbeeld toe te voegen. Ondanks de bescheiden schaal van dit deel van het onderzoek, konden wij op basis van zes diepte-interviews toch een aantal interessante kwesties beschrijven en vragen formuleren voor vervolgonderzoek. Dit is weergegeven in Hoofdstuk 7.

3 Toegankelijkheid van de sociale basis: een literatuurverkenning

In dit hoofdstuk gaan we in op een aantal voor het onderzoek relevante begrippen en bevindingen uit de literatuur over de sociale basis, toegankelijkheid van welzijnsvoorzieningen en het gebruik van zorg- en welzijnsvoorzieningen door de voor dit onderzoek geselecteerde bewonersgroepen.

3.1 Perspectieven op de sociale basis

De Gemeente Amsterdam kiest in 2019 met het stedelijk kader ‘*Samen Vooruit*’ voor een nieuwe koers in het sociaal domein (Gemeente Amsterdam, 2019d). De taak om verbindingen aan te gaan met informele partijen bij het bieden van maatschappelijke ondersteuning wordt met dit beleidskader niet langer bij de wijkteams belegd maar moet voortaan worden georganiseerd vanuit ‘de sociale basis’ (Metze & Von Meyenfeldt, 2019). Het begrip sociale basis is te zien als een verbreding van wat eerder de sociale basisinfrastructuur werd genoemd. Niet alleen organisaties en voorzieningen, maar ook bewoners(initiatieven) zijn onderdeel van de sociale basis (Movisie, 2018).

Het stedelijk kader biedt de volgende definitie: “een breed en laagdrempelig aanbod van activiteiten en ondersteuning in de eigen buurt of wijk” (Gemeente Amsterdam, 2019d, p. 5). Spelers in de sociale basis zijn: kinder- en jongerenwerk, welzijnswerk, opbouwwerk, maatschappelijke dienstverlening, maar met nadruk ook vrijwilligerswerk en bewonersinitiatieven. In het beleid van de Gemeente Amsterdam wordt ernaar gestreefd de voorzieningen in de sociale basis laagdrempelig en toegankelijk te maken voor alle bewoners. Participatie in de sociale basis is volgens het stedelijk kader van belang om “zelfredzaam te zijn, talenten te ontwikkelen en mee te doen in de [samenleving]” (ibid., p. 15). De achterliggende gedachte is dat een stevige sociale basis de behoefte aan zwaardere zorg en steun doet verminderen.

De sociale basis richt zich volgens het stedelijk kader op drie bouwstenen: 1. Verbondenheid en het bevorderen van betrokkenheid tussen bewoners 2. Samenredzaamheid en 3. Zelfredzaamheid. De doelen die onder deze bouwstenen worden beschreven vormen de grondslag voor subsidie van activiteiten van professionals en Amsterdammers op het gebied van WMO, jeugd, participatie, taal, armoede, sport en cultuur. Plekken en activiteiten gericht op het faciliteren van ontmoeting vallen onder bouwsteen 1. Wat opvalt bij de uitwerking van deze bouwsteen, is de nadruk op het belang dat wordt gehecht aan inclusiviteit. Initiatieven die hun eigen doelstellingen hebben en zich op de eigen doelgroep richten kunnen geen ondersteuning vragen van de overheid. Deze initiatieven vallen wel onder de definitie van de sociale basis maar kunnen in principe geen subsidie aanvragen. Toch lijken de volgende frasen uit het stedelijk kader een opening te bieden:

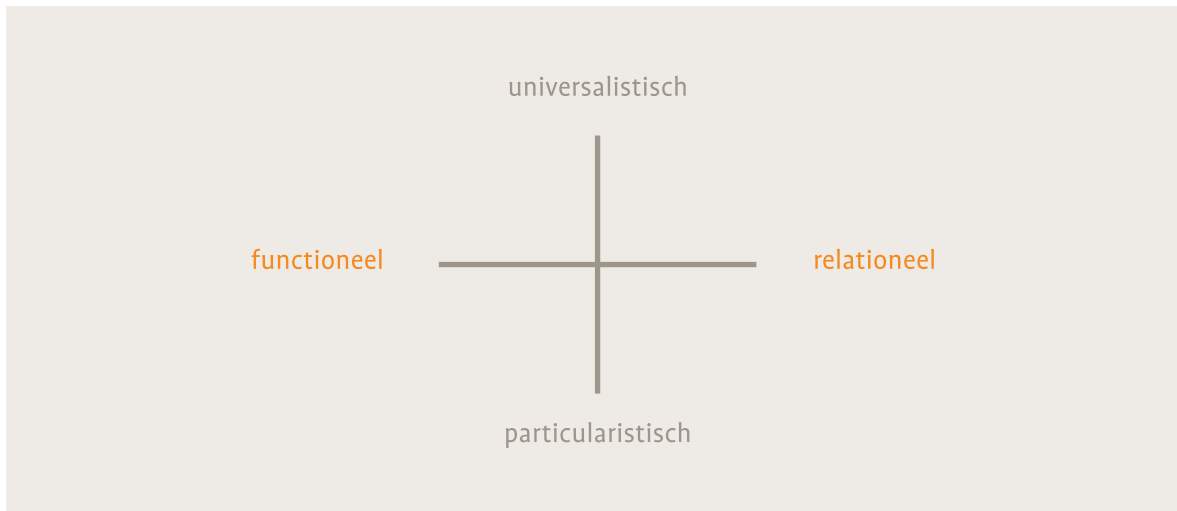
“[Als bewoners om ondersteuning vragen aan de overheid], hechten we in Amsterdam aan inclusiviteit. Iedereen moet kunnen meedoen ongeacht bijvoorbeeld beperking of achterstand, seksuele oriëntatie, culturele achtergrond, geloofsovertuiging of leeftijd. We willen dat initiatieven mensen bij elkaar brengen en tolerantie en saamhorigheid stimuleren. Dit neemt niet weg dat een activiteit geschikter kan zijn voor een bepaalde groep Amsterdammers dan voor een andere groep.” (Gemeente Amsterdam, 2019d, p. 8)

3.2 Assenstelsel over de sociale basis

We hanteren in dit onderzoek een indeling in verschillende perspectieven op de sociale basis, die geplaatst kunnen worden op de uiterste einden van een assenstelsel (zie de figuur hieronder). De concepten aan de verschillende einden van de assen – universalistisch, particularistisch, functioneel en relationeel – duiden op waardengerichte kwalificaties van voorzieningen of onderdelen van de sociale basis.

Het idee voor dit assenstelsel ontstond in de loop van het onderzoek, als gevolg van onze reflectie op zowel

bestaande literatuur over de sociale basis, als de eerste analyses van de interviews die wij in het veld met bewoners en verbinders afnamen. Het assenstelsel bleek een zinvol instrument om de vele verschillende oriëntaties en opvattingen die wij tegenkwamen in te delen en te interpreteren. In de empirische hoofdstukken 5 t/m 7 zal dat duidelijk worden in relatie tot het interviewmateriaal. In dit hoofdstuk lichten we het assenstelsel kort toe, op basis van de (theoretische) gedachtegang die eraan ten grondslag ligt.



Figuur 1: perspectieven op de sociale basis

Verticale as: universalistisch versus particularistisch

Universalistisch

Een universalistisch perspectief op de sociale basis legt de nadruk op universele toegankelijkheid van voorzieningen voor iedereen. Zo moeten volgens universalisten welzijnsvoorzieningen bijvoorbeeld niet worden voorbehouden aan lage inkomensgroepen, maar open staan voor iedereen. Gelijke toegang als uitgangspunt, zo beargumenteren universalisten, is nodig om het draagvlak voor voorzieningen die van belastinggeld worden gefinancierd overeind te houden in de samenleving (Vogels, 2006).

In dit onderzoek plaatsen we universalisme primair in de context van samenleven en participatie. Bosch (2016) maakt in haar studie onderscheid tussen dienstverlening met een universalistische insteek – ten dienste van alle bewoners of de hele samenleving – versus particularistische dienstverlening – gericht op gebruikers van een specifieke groep (bijvoorbeeld een etnische groep) (Bosch, 2016, p. 180). Universalisme staat in deze context gelijk aan het idee dat er geen onderscheid gemaakt wordt tussen verschillende groepen, terwijl particularisme duidt op gerichtheid op een specifieke groep (zie ook De Boer & Van der Lans, 2013).

Particularistisch

Particularisme duidt op het “leveren van diensten aan een specifiek omschreven groep” (Meijs, 2010, p. 12). Maatschappelijke organisaties die zich richten op specifieke groepen, aldus Meijs, “verdienen hun status aparte door het bedienen van niches in de grote wereld van publieke dienstverlening” (ibid., p. 12). In de context van ons onderzoek wijst het op voorzieningen of onderdelen van voorzieningen in de sociale basis die zich richten op specifieke groepen. We zouden dus ook tegenover elkaar kunnen zetten: universalistisch versus specifiek.³

³ In dit verband is ook het debat over doelgroepenbeleid relevant. Het doelgroepenbeleid werd in de jaren zeventig geïntroduceerd om maatschappelijke achterstanden van minderheidsgroepen te verhelpen en hun emancipatie en integratie te bevorderen, bijvoorbeeld via subsidies aan minderhedenorganisaties (o.a. Penninx & Schrover, 2001). Het doelgroepenbeleid werd in 2011 door het toenmalige kabinet Rutte afgeschaft. Desondanks hebben gemeenten de afgelopen jaren steeds meer oog voor de specifieke behoeften en wensen van – bijvoorbeeld – ouderen met een migratieachtergrond of statushouders (Fokkema & Conkova, 2018, Dagevos & Odé, 2016).

Particularisme gaat in onze interpretatie ook over het idee dat bepaalde groepen, die een drempel ervaren om maatschappelijk te participeren of om hulp te zoeken, vaak gedijen bij een particularistische ‘tussenruimte’ of ‘voorportaal’ waarin zij met mensen met dezelfde achtergrond (bijvoorbeeld migrantenvrouwengroepen, of ontmoetingsvormen voor mensen met een GGZ-achtergrond) samenkomen. Dat kan een eerste stap zijn, die kan leiden naar bredere maatschappelijke participatie of het zoeken van hulp.

Op het terrein van burgerparticipatie kan particularisme begrepen worden als de neiging van bewoners om zich, als zij zich vrijwillig inzetten voor de wijk, te richten op hun eigen (etnische) groep. Bosch (2016) beschrijft dat de motivatie voor vrijwilligerswerk vaak niet universalistisch is, maar gericht op leden van de ‘eigen’ groep. Diensten of activiteiten voor een gemengd (universeel) publiek worden minder makkelijk ondernomen en vergen vaak de inzet van een sociaal werker of een zeer actieve vrijwilliger (Bosch, 2016, p. 181).

Horizontale as: Functioneel versus relationeel

Functioneel

In haar notitie uit 2018 beschrijft Movisie het functionele perspectief op de sociale basis. Hierbij wordt de sociale basis vooral beschouwd als een middel om bepaalde doelgroepen te bereiken en problemen aan te pakken. De sociale basis wordt gevisualiseerd als een infrastructuur van voorzieningen, waarbij van belang is dat deze infrastructuur bepaalde functies vervult – zoals ontmoeting en ondersteuning.

In dat functionele perspectief staat het doorverwijzen tussen basis, eerste en tweede lijn centraal, en heeft de sociale basis primair een waarde in relatie tot andere vormen van ondersteuning; om problematiek vroegtijdig te signaleren en om laagdrempelige activiteiten en voorzieningen te bieden zodat zwaardere of duurdere zorg kan worden voorkomen. Het sociale netwerk tussen mensen heeft vooral een functionele waarde; als informatie of hulpbron voor formele ondersteuning.

Visueel wordt de sociale basis in het functionele perspectief weergegeven als de onderste laag van een piramide, waarbij de lagen erboven eerste- en tweedelijnsvoorzieningen omvatten. Of er in een wijk sprake is van een sterke sociale basis hangt in dit perspectief af van de aanwezigheid en de feitelijke toegankelijkheid van voorzieningen (zie ook onder 3.3), te meten in gebruikersaantallen van voorzieningen en de bijdrage van voorzieningen in de afname van problemen (Movisie, 2018).

Relationeel

Daar tegenover staat een relationeel perspectief op de sociale basis, waarbij de nadruk ligt op betekenisvolle relaties tussen burgers onderling en tussen burgers, professionals, beleidsmakers en bestuurders. De sociale basis in het relationele ideaaltipe, zo schetst Movisie, is “dat wat burgers onderling en burgers samen met sociaal makelaars regelen” (2018, p. 9). Dat is een doel op zich, met een intrinsieke waarde, waarbij geen achterliggende zorg- of ondersteuningsdoeleinden aan de orde (hoeven te) zijn. Centraal staan de mogelijkheden, talenten, behoeften en vragen van bewoners. Visueel is de sociale basis in dit perspectief cirkelvormig en bestaande uit meerdere kringen, met een kern in het midden (de bewoners). Daaromheen in de eerste kring: sociale verbanden, informele netwerken en in de tweede kring: professionals en formele organisaties.⁴ Het draait in het relationele perspectief niet om feitelijke, objectieve kenmerken van de sociale basis zoals het aantal voorzieningen en activiteitenaanbod. Centraal staat de subjectieve beleving van bewoners; hebben bewoners het gevoel dat zij ergens op kunnen terugvallen als dat nodig is, dat ze mee kunnen doen, en dat ze ertoe doen? (Movisie, 2018, p. 10)

Er zijn overeenkomsten tussen dit perspectief en de presentiebenadering in het sociaal werk; waarbij ‘de sociaal werker zich nauw inleeft in de leefwereld en het perspectief van de ander zonder dat daarbij meteen een resultaat moet worden bereikt’ (Wilken, 2016, p. 15).

⁴ In de context van de zorg wordt ook gesproken over relationele zorg; dit wordt bijvoorbeeld omschreven als ‘aansluiten bij de ander’ (Schaftenaar, 2018).

Het relationele perspectief is ook uitgewerkt in relatie tot het concept burgerschap. Daarbij gaat het erom hoe burgerschap 'tot stand komt in alledaagse activiteiten die gericht zijn op de ontwikkeling van manieren om samen te leven' (Pols 2013, p. 73). Pols schrijft hierover in relatie tot personen met een GGZ-achtergrond: 'de psychiatrische problematiek is dan (in het relationele perspectief) geen privézaak, maar speelt een rol in de dagelijkse omgang en dus ook bij het zoeken naar manieren om dagelijks samen te leven in de wijk' (Pols 2013, p. 73).

3.3 Toegankelijkheid van zorg en welzijnsvoorzieningen

De literatuur en de gebruikte concepten over toegankelijkheid van zorg en welzijnsvoorzieningen verwijzen in Nederland vaak terug naar het onderzoek van Boomstra, Wennink en Uiterloo (2003). Zij maken onderscheid tussen feitelijke toegankelijkheid (het gebruik per groep op basis van registratiecijfers), de ervaren toegankelijkheid (de mate waarin personen zich welkom voelen) en de geboden toegankelijkheid door aanbieders (bv. de mate waarin een professional in de voorziening zich heeft verdiept in de achtergrond van gebruikers van de voorzieningen).

In deze indeling worden de drie vormen van toegankelijkheid als relatief aparte velden gezien. Maar het is goed voorstelbaar dat er ook causale relaties zijn tussen de drie velden. Een lage ervaren toegankelijkheid leidt bijvoorbeeld waarschijnlijk tot lage feitelijke toegankelijkheid. Bovendien blijven allerlei keuzeopties van mensen in deze indeling buiten beschouwing. Ook al zijn aanbieders zeer verwelkomend, dan nog kunnen mensen zich niet welkom voelen, bijvoorbeeld door de aanwezigheid van bepaalde andere groepen of door een negatief advies van vrienden, informele leiders of professionals die negatief oordelen over het gebruik maken van bepaalde voorzieningen. Dat laatste kan beschouwd worden als de *besproken* toegankelijkheid van voorzieningen.

In België is door Sannen (2003) onderzoek gedaan naar de toegankelijkheid van welzijnsvoorzieningen door het inventariseren van de drempels van welzijnsvoorzieningen. De focus van deze studie is de toegankelijkheid van welzijnsvoorzieningen voor specifiek kansarmen en etnisch culturele minderheden. Waar toegankelijkheid vaak wordt onderzocht vanuit het perspectief van de professional, wordt het onderwerp in deze studie onderzocht vanuit gebruikersperspectief. Sannen onderscheidt drempels op drie niveaus: voorzieninggebonden drempels, cliëntgebonden drempels (algemeen en doelgroepspecifiek) en drempels in de relatie tussen professional en cliënt. De drempels op het niveau van voorzieningen en op het niveau van relatie hulpverlener-cliënt werken volgens Sannen als uitsluitingsmechanismen en zorgen voor ongelijke toegang tot voorzieningen. Bij alle drie de typen drempels speelt de kloof tussen de doelgroep en het aanbod door culturele (taal)barrières een rol.

De voorzieninggebonden drempels die Sannen onderscheidt zijn gebrek aan informatie, het idee dat de voorziening niet precies is afgestemd op de groep, lange wachtlijsten, de hobbels die formulieren opwerpen en de kosten van de hulpverlening. Cliëntgebonden drempels die Sannen benoemt zijn eergevoel, angst om door het hulpcircuit te worden opgeslokt, het geven van een andere betekenis aan specifieke klachten, taboe, vrees voor het onbekende, gebrek aan vertrouwen en beperkte mobiliteit. Drempels voor cliënten met een migratieachtergrond (doelgroepgebonden drempels) zijn daarbij de westerse manier van hulpverlening, taalbarrières en culturele verschillen in de omgang met problematiek. Ook in de relatie hulpverlener-cliënt spelen taalbarrière en culturele verschillen een rol, evenals verschillende normen en waarden, inlevingsnormen, vooroordelen en misverstanden. Cliënten met een niet-westerse achtergrond zijn volgens Sannen niet vertrouwd met de sterke westerse verbaliteit. Zij worden afgeschrikt door de hiërarchische positie van de hulpverlener. Door de hoge werkdruk wordt de cliënt door de hulpverlener vaak onvoldoende geduldig betrokken.

'Conviviality' als dimensie van toegankelijkheid

Bij ervaren toegankelijkheid wordt in Nederlandse en buitenlandse onderzoeken steeds benadrukt dat mensen het van belang vinden dat voorzieningen aansluiten bij hun denk- en leefwereld. Daarnaast spelen nadrukkelijk ook vragen over hoe uiteenlopende gebruikers van voorzieningen elkaar ervaren en hoe ze met elkaar omgaan. In de buitenlandse literatuur zien we recent veel aandacht voor *conviviality*: voor vreedzame manieren van samenleven tussen verschillende groepen in superdiverse contexten. Voor Gilroy (2006) gaat *conviviality* over de wijze waarop

samenleven en interactie tussen verschillende culturen in bepaalde superdiverse stadswijken een gewoon onderdeel van het dagelijks leven zijn geworden. Wessendorf (2013) spreekt in dit verband over 'commonplace diversity': diversiteit is genormaliseerd waarbij bewoners op een 'civil' – respectvolle of beschaafde – manier met diversiteit om. Tegelijkertijd suggereert conviviality eerder co-existentie dan daadwerkelijk 'samenleven'. Met de respectvolle omgang met diversiteit komt ook een mate van afstand. Het gaat om een 'balans tussen positieve relaties over scheidslijnen heen en het bewaren van een zekere afstand' (Wessendorf 2013). Als het gaat om ontmoetingsplekken, dan is de vraag relevant in hoeverre verschillende groepen bewoners zich op zo'n plek thuis voelen, zich vertrouwd voelen met elkaar en met bewoners die ze minder goed kennen. Met andere woorden, hoe leven groepen bewoners samen in ontmoetingsplekken? De concepten publieke familiariteit (Blokland, 2008) en publieke amicaliteit (Duyvendak & Wekker, 2016) zijn in dit verband ook relevant. In Hoofdstuk 7 werken we dit verder uit.

3.4 Afstand tot voorzieningen voor drie 'nieuwe' groepen in ontwikkelbuurten

In deze paragraaf bespreken we op basis van de literatuur op welke manier er bij elk van de drie groepen uit dit onderzoek sprake is van een mate van afstand tot (welzijns)voorzieningen.

Migrantenouderen

Fokkema (2011) benadrukt het belang van aandacht voor de vergrijzing onder de migrantengroepen in Nederland. Daarbij moet rekening gehouden worden met de slechte uitgangspositie in vergelijking met ouderen met een Nederlandse achtergrond: migrantenouderen hebben vaak een slechtere financiële situatie, minder goede huisvesting in sociaal onveilige buurten en hebben vaak een slechtere gezondheid (Fokkema, 2011).

Het is uit eerder onderzoek bekend dat ouderen met een migratieachtergrond meer moeite hebben met het vinden van de weg naar hulp en ondersteuning dan ouderen zonder migratieachtergrond (zie o.a. Pijpers & Carlsson, 2018). De drempels uit het onderzoek van Sannen (2003) die hierboven zijn beschreven zijn grotendeels ook in eerder onderzoek geïdentificeerd. Dit zijn onder meer onbekendheid van het aanbod, taal en communicatieproblemen, te weinig cultuursensitieve uitvoering van de zorg, gebrek aan interculturele competenties bij professionals en financiële of morele bezwaren tegen het inschakelen van bijvoorbeeld hulp aan huis (als opgesomd in Pijpers & Carlsson, 2018).

Laag bereik van zorg- en welzijnsvoorzieningen beperkt zich overigens niet tot ouderen met een migratieachtergrond, maar geldt in zijn algemeenheid voor personen van alle leeftijden met een migratieachtergrond. Het is ook geen specifiek Nederlands fenomeen. Ook internationaal is het onderbereik van migrantengroepen al sinds lange tijd een belangrijk thema.

Statushouders

Vanwege hun achtergrond geldt een deel van dezelfde factoren voor mensen met een vluchtelingenachtergrond als voor mensen met een 'gewone' migratieachtergrond. Taalbarrières zijn ook onder vluchtelingengroepen groot: meer dan de helft van de ondervraagde vluchtelingengroepen in Nederland in 2011 gaf aan moeite te hebben met het voeren van een gesprek in het Nederlands (Dourleijn & Dagevos, 2011).

Tegelijk zijn er ook belangrijke verschillen in de uitgangspositie van statushouders of vluchtelingen en andere migrantengroepen, als het gaat om het vinden van de weg in de Nederlandse samenleving. Huijnk, Dagevos en Miltenburg (2017) wijzen erop dat er, naast kenmerken voor migranten in algemene zin, ook vluchtelingenaspecten spelen bij statushouders; zoals trauma's en gebroken gezinnen. De achterstand van vluchtelingen ten opzichte

5 Onder mensen met een vluchtelingenachtergrond is de prevalentie van PTSS en depressie ongeveer vier maal hoger dan bij autochtone Nederlanders. Eerder onderzoek onder specifieke vluchtelingengroepen toonde aan dat zij vaker gebruik maken van medische zorgvoorzieningen als bezoek aan de huisarts, medisch specialist, en ziekenhuisopnamen. Die verschillen in 'zorgconsumptie' zijn toe te schrijven aan een minder gunstige gezondheid, maar ook aan factoren als communicatieproblemen met de huisarts.

van andere migranten noemt men ook wel de ‘refugee gap’ (in Huijnk et al., 2017, p. 317). Die ‘refugee gap’ uit zich niet alleen ten opzichte van de arbeidsmarkt maar ook bijvoorbeeld op het gebied van mentale gezondheid (o.a. Goosen, 2016).⁵

Ondanks de genoemde achterstand maken personen met een vluchtelingenachtergrond soms wel een snelle inhaalslag; ze beheersen de taal vaak sneller in vergelijking met de meer klassieke migrantengroepen. Dat kan te maken hebben met de lagere leeftijd waarop vluchtelingen gemiddeld migreren en een hoger opleidingsniveau vanuit het land van herkomst (Huijnk et al., 2017, p. 362). Ook wordt er vaker thuis Nederlands gesproken dan onder klassieke migrantengroepen, en hebben statushouders in vergelijking met andere groepen met een migratie-achtergrond relatief veel contact met ‘autochtone’ Nederlanders.⁶

Doelgroep vermaatschappelijking

De derde groep die wij in dit onderzoek centraal stellen zijn personen met een GGZ-achtergrond, verstandelijk gehandicapten en personen uit de maatschappelijke opvang die zelfstandig in de wijk wonen, met ondersteuning en zorg aan huis of in kleinschalige beschermde woonvormen.

Wat deze groep betreft is er, in vergelijking met de andere twee doelgroepen uit het onderzoek, sprake van een ander type kloof. In tegenstelling tot migrantengroepen en statushouders, die de weg naar het formele zorg en welzijnsaanbod niet altijd vinden, geldt voor de doelgroep vermaatschappelijking dat zij meestal juist *wel* goed zijn aangesloten op formele ondersteuning. De uitdaging ligt bij deze groep ergens anders: de achterliggende gedachte van extramuralisering is immers dat personen minder afhankelijk worden van formele ondersteuning en meer aansluiting vinden bij de (deels) informele, sociale ondersteuningsnetwerken in de wijk. Mensen met een beperking zijn sterk aangewezen op hun directe lokale omgeving, en geven aan te willen integreren (Verplanke & Duyvendak, 2007).

De weg vinden in de wijk, met name als het gaat om sociale contacten, blijkt in de praktijk voor personen uit deze doelgroep echter lastig (Verplanke & Duyvendak, 2007). Ze weten de voorzieningen misschien wel te vinden, maar het leggen van contacten en het participeren in activiteiten met deelnemers van buiten de eigen doelgroep gebeurt slechts minimaal. Eén van de mogelijke redenen is dat het lastig is voor bewoners met een beperking om zich de omgangsregels eigen te maken die nodig zijn voor participatie in gemengde groepen. Verplanke en Duyvendak suggereren dat mensen uit deze doelgroep makkelijker ‘socialiseren’ in een ongemengde, homogene omgeving dan in een gemengde, heterogene omgeving. Zij hebben doorgaans dan ook vooral contact met lotgenoten. Daarnaast blijkt uit onderzoek dat buurthuizen, sportclubs, verenigingen en andere clubs niet erg open staan voor mensen met een psychische of verstandelijke handicap. Bewoners uit de vermaatschappelijking leven dan ook vaak als ‘eenlingen’ in hun buurt en hebben nauwelijks contact met buurtgenoten (ibid., 2007, p. 57).⁷

6 Volgens Huijnk et al. (2017, p. 373) komt dat voor een belangrijk deel omdat de ontmoetingskansen met leden van de eigen groep minder groot zijn, simpelweg omdat er minder grote aantallen statushouders zijn.

7 Overigens wijzen onderzoekers in deze studies op de grote verschillen tussen de verschillende groepen bewoners uit de vermaatschappelijking, zoals tussen verstandelijk gehandicapten en mensen met een psychiatrische achtergrond.

4 De staat van de sociale basis in Geuzenveld

De casus die is gekozen voor het onderzoeken van de toegankelijkheid van de sociale basis is Geuzenveld (zie hoofdstuk methodologie). In dit hoofdstuk worden op basis van verkennend veldwerk de contouren van de sociale basis in Geuzenveld geschetst. Om eerst een beeld te krijgen van wie er zoal wonen en wat de omstandigheden in de wijk zijn begint dit hoofdstuk met een korte beschrijving van de sociaaleconomische en fysieke kenmerken. De meeste beleidsdocumenten met gegevens over de wijk beslaan het hele gebied Geuzenveld-Slotermeer. Waar mogelijk worden de gegevens toegespitst op de situatie in specifiek Geuzenveld.

4.1 Stedelijke vernieuwing in Geuzenveld maakt inhaalslag

Geuzenveld is een ruim opgezette, groene wijk die in de jaren '50 is gebouwd. De zeven buurten hebben elk een eigen architectonische signatuur, met laagbouwbuurten aan de randen van de wijk en buurten met portiekwoningen en galerijwoningen in het midden van de wijk, rondom het centraal gelegen winkelcentrum op het Lambertus Zijlplein. Sinds de realisatie van de wijk is de buurtvernieuwing van openbare ruimte en woningen achtergebleven. Er wonen veel grote gezinnen in relatief kleine en slecht onderhouden woningen (Gemeente Amsterdam, 2016). Volgens de gebiedsanalyse van Geuzenveld-Slotermeer beoordelen bewoners de woningen, openbare ruimtes, en de toekomstverwachting voor de buurt voornamelijk negatief (ibid.). De wijk is daarmee onderdeel van de zogeheten ontwikkelbuurten in Amsterdam (Gemeente Amsterdam, 2019c, 2019d).

De afgelopen jaren heeft de wijk al een belangrijke ontwikkeling doorgemaakt. Na een stilstaande woningmarkt ten gevolge van de financiële crisis in 2008, wordt er in 2016 vastgesteld dat de woningmarkt weer opleeft in Geuzenveld (Gemeente Amsterdam, 2016). Gevestigde woningcoöperaties en externe investeerders initiëren vernieuwing door renovatie van bestaande bouw en de aanpak van openbare ruimtes. Deze stedelijke vernieuwing zet echter niet in de gehele wijk door. Op een aantal plekken stopt of stagneert deze vernieuwing waardoor er alsnog veel klachten in de wijk blijven bestaan over de staat van de woningen en openbare ruimtes. De gemeente geeft aan de komende jaren fors te willen investeren in het gebied om een prettige en veilige leefomgeving aan bewoners te kunnen bieden. Zij zet hierbij niet alleen in op stedelijke vernieuwing binnen de wijk maar wil ook de omliggende omgeving aanpakken om deze aantrekkelijk(er) te maken voor nieuwe bewoners (ibid.). In ontwikkelbuurten wordt bovendien de komende jaren extra geïnvesteerd in het verstevigen van de sociale basis (Gemeente Amsterdam, 2019d).

4.2 Sociaaleconomische kenmerken Geuzenveld

Geuzenveld heeft in totaal 16.257 bewoners (Gemeente Amsterdam, 2019e). Van hen is ruim een derde 24 jaar of jonger, iets meer dan de helft van de bewoners is tussen de 25 en 65 jaar, en 11% is ouder dan 65 (ibid.). Daarmee is de bevolking van Geuzenveld jonger vergeleken met het gemiddelde per wijk in Amsterdam. De bewoners van Geuzenveld hebben veel verschillende culturele achtergronden. Van de totale populatie die in 2019 in het gebied woont heeft 67% een *niet-westerse* migratieachtergrond, 11% een *westerse* migratieachtergrond, en 21% *geen* migratieachtergrond. Bewoners met een Marokkaanse (40%) of Turkse (36%) culturele achtergrond beslaan het grootste aandeel van de bewoners met een niet-westerse migratieachtergrond (ibid.).

Geuzenveld huisvest veel huishoudens waarbinnen volgens de statistieken van de gemeente sprake is van gestapelde sociale problematiek. 18% van deze huishoudens maakt gebruik van vijf of meer (sociale) regelingen wat duidt op multiproblematiek en ongeveer 25% van de bewoners spreekt uit dat zij weinig regie op hun eigen leven ervaren en een matig tot sterke mate van sociale uitsluiting beleven (Gemeente Amsterdam, 2016). Een relatief groot aandeel van de bewoners van Geuzenveld is aan te duiden als *kwetsbare bewoners*. Geuzenveld scoort hoog op de kwetsbaarheidsscore die de gemeente hanteert; de geaggregeerde score op de 4 hulpbronnen werk, opleiding, inkomen en gezondheid. Van de 66+ers in Geuzenveld valt 33% in de categorie 'meest kwetsbaar', wat duidt op een lage score op alle 4 de hulpbronnen. Dit aandeel is hoger dan het gemiddelde per wijk in Amsterdam.

De werkloosheid in de wijk ligt hoger dan het Amsterdamse gemiddelde (Gemeente Amsterdam, 2016). Ongeveer 14% van de 15 tot 65-jarigen is werkloos en ongeveer 10% van de 18 tot 66-jarigen heeft een bijstandsuitkering (Gemeente Amsterdam, 2019e). De armoedeproblematiek hangt volgens de gemeente veelal samen met het feit dat een groot deel van de huishoudens laagopgeleid is. In het peiljaar 2017 is 43% van de bewoners *laagopgeleid* (basisonderwijs, vmbo, havo-, vwo-onderbouw, mbo), 39% *midden* opgeleid (havo, vwo, mbo), en 18% *hoog* opgeleid (hbo-, wo-bachelor) (ibid.). Ongeveer 40% van de bewoners doet een beroep op schuldhulpverlening, ook dat cijfer is hoger dan gemiddeld (Gemeente Amsterdam, 2016).

De afgelopen jaren zijn er volgens het Gebiedsplan Geuzenveld-Slotermeer-Westpoort 2016 veel ‘nieuwe’ bewoners bij gekomen in Nieuw-West. Veel van deze ‘nieuwe’ bewoners hebben een niet-westerse migratieachtergrond of komen uit Oost-Europa. De veronderstelling is dat de toename van de etnische diversiteit in de wijk er mede toe leidt dat er weinig sociale cohesie is. Bewoners met dezelfde culturele achtergronden lijken voornamelijk elkaar op te zoeken en weinig contact te hebben met bewoners met een andere culturele achtergrond. De ‘oorspronkelijke’ bewoners van de wijk voelen zich niet meer thuis (Gemeente Amsterdam, 2016). Volgens het gebiedsplan van 2019 is er sprake van onderlinge spanningen en discriminatie tussen bewoners. In specifiek Geuzenveld ervaart 28% van de bewoners discriminatie, dat is twee keer zoveel als het stedelijk gemiddelde (Gemeente Amsterdam, 2017).

4.3 Toegankelijkheid sociale basis Geuzenveld-Slotermeer volgens de beleidsnota's

In de gebiedsanalyse en het Gebiedsplan van Geuzenveld-Slotermeer van 2019 is de sociale basis nog niet als begrip opgenomen. Wel worden in deze nota's de basisvoorzieningen genoemd. Volgens het Gebiedsplan kent het gebied Geuzenveld-Slotermeer een “mooie infrastructuur van kleine ontmoetingsruimten” (Gemeente Amsterdam, 2019c, p. 22), maar is de verdeling niet gelijk over de verschillende buurten. Met name in Geuzenveld zijn minder van dit soort voorzieningen, zo wordt gesteld. De kern van basisvoorzieningen in Geuzenveld wordt gevormd door het Huis van de Wijk Pluspunt, multiculturele Huiskamer de Brug en de ontmoetingsruimte in het oude verzorgingstehuis aan de Oudshoornstraat, bekend onder de naam De Plint. Tegen het einde van de onderzoeksperiode werden nog twee buurtkamers geopend in Geuzenveld, waaronder de Buurtwerkkamer in het najaar van 2019. Naast het aanbod van geregistreerde (en gesubsidieerde) ontmoetingsplekken en activiteiten kent Geuzenveld ook minder zichtbare initiatieven, plekken en netwerken waar bewoners elkaar ontmoeten en ondersteunen. De verschillende plekken en activiteiten die de sociale basis van Geuzenveld vormen zullen in de volgende hoofdstukken, over bewoners en verbinders, verder aan bod komen.

Over het bredere gebied Geuzenveld-Slotermeer staat in de gebiedsanalyse dat de bestaande basisvoorzieningen in het gebied ondanks hun succes niet genoeg aansluiten op de behoeftes in de wijk. Zo maken ‘nieuwe’ bewoners, zoals statushouders, weinig gebruik van de bestaande voorzieningen en lijken de basisvoorzieningen te weinig capaciteit te hebben om voldoende aanbod te realiseren (Gemeente Amsterdam, 2019c). Bewoners in het gebied zouden daarbij een gebrek aan gezondheidsvaardigheden en routekennis hebben. Het achterblijven van stadsvernieuwing na de financiële crisis en de verwachte demografische ontwikkelingen (een toename van het aantal kwetsbare burgers in de wijk) maken het volgens gebiedsnota's noodzakelijk om te investeren in de (toegankelijkheid van de) basisvoorzieningen in de wijk (Gemeente Amsterdam, 2016; 2019c; 2019d).

Met introductie van het begrip sociale basis wordt de blik verruimd van (basis)voorzieningen naar het gehele laagdrempelige aanbod van ondersteuning en activiteiten in de wijk. Het gaat hierbij niet alleen om organisaties en voorzieningen, maar ook om initiatieven van bewoners. Bewoners van de wijk Geuzenveld-Slotermeer lijken net zoveel te participeren als andere bewoners in Amsterdam. Ongeveer een kwart van de bewoners in Geuzenveld zet zich op een of andere manier in voor de buurt of stad (Gemeente Amsterdam, 2019c). Desondanks is het volgens de gebiedsagenda maar een kleine groep mensen die actief betrokken is bij de organisatie en ondersteuning van sociale activiteiten binnen de wijk zelf (Gemeente Amsterdam, 2016). Bewonersinitiatieven zijn er volgens het gebiedsplan (Gemeente Amsterdam, 2019c) in Geuzenveld-Slotermeer dan ook maar beperkt. Het betrekken van de kwetsbare bewoners binnen de wijk blijkt en blijft een grote uitdaging. De problematiek die in de wijk heerst



(armoede, taalproblemen, onderlinge spanningen) hindert veel bewoners om te kunnen participeren. Hierbinnen zijn het met name jongeren die afwezig zijn in reguliere participatievormen. Zo kent het gebied een laag percentage sportparticipatie en sportverenigingslidmaatschap. Mogelijk valt dit te verklaren vanuit onvoldoende financiële draagkracht om de contributie voor lidmaatschap te kunnen betalen (Gemeente Amsterdam, 2016).

5 Bewoners over de toegankelijkheid van ontmoetingsvoorzieningen in Geuzenveld

5.1 Inleiding

Toegankelijkheid van welzijnsvoorzieningen kan door verschillende groepen bewoners verschillend worden ervaren. Zoals beschreven in het literatuurhoofdstuk ervaren alle drie de groepen bewoners in ons onderzoek, ieder op een andere manier, een afstand tot het welzijnsaanbod in de buurt. In navolging van Sannen (2003) hebben wij de toegankelijkheid van welzijnsvoorzieningen vanuit het perspectief van kwetsbare bewoners onderzocht door te achterhalen welke *drempels* deze bewoners ervaren om voorzieningen te bezoeken. Onze focus lag daarbij specifiek op voorzieningen in de sociale basis van Geuzenveld, die een ontmoetingsfunctie hebben en daarnaast vaak ook ondersteuning aanbieden. Wij richtten ons daarbij op de drie groepen die in de inleiding zijn beschreven: migrantenouderen, statushouders, en bewoners met psychiatrische problematiek of een verstandelijke beperking die vanuit de vermaatschappelijking zelfstandig in de wijk wonen. De deelvraag die we hiermee willen beantwoorden luidt:

Hoe ervaren bewoners, behorende tot een van de drie ‘nieuwe’ groepen (statushouders, bewoners uit de vermaatschappelijking en ouderen met een migratieachtergrond) de toegankelijkheid van voorzieningen in de sociale basis in Geuzenveld?

Dit doen wij aan de hand van de interviews met bewoners in Geuzenveld en verwijzingen naar bestaande literatuur. We hebben 34 interviews met bewoners afgenomen (zie ook onderstaande tabel). De meeste daarvan waren met migrantenouderen. Wij hebben 27 van hen geïnterviewd, soms met enkele tegelijk, in 22 interviews in totaal. De meeste migrantenouderen zijn Marokkaans en Turks, tevens de grootste migrantengroepen in de wijk. We hebben 7 statushouders geïnterviewd, waarvan 6 Syriërs en 1 Eritreeër. De meeste recente statushouders in Amsterdam komen uit Syrië en Eritrea (Gemeente Amsterdam, 2019b). De geïnterviewde statushouders hebben een woning, behalve 1 vrouw die met haar gezin nog in het AZC woont. Binnen de doelgroep vermaatschappelijking hebben we 5 bewoners gesproken.⁸ Drie van hen hebben psychiatrische problematiek, waarvan tenminste twee schizofrenie, vermoedelijk gecombineerd met een verstandelijke beperking, en twee bewoners hebben een licht verstandelijke beperking. Zij wonen allen zelfstandig met begeleiding aan huis.

Oudere migranten (55+)	Statushouders	Vermaatschappelijking
Marokkaans (9 v, 3 m)	6 x Syrisch (3 v, 3 m)	3 v
Turks (7 v, 3 m)	1 x Eritrees (1 m)	2 m
Indisch (1 v, 1 m)		
Surinaams (1 v)		
Zuid-Afrikaans (1 v)		
Egyptisch (1 v)		
Totaal 27 (22 interviews)	7	5

Figuur 2: overzicht geïnterviewde bewoners

8 Twee bewoners vermaatschappelijking en één statushouder, die wij spraken na verwijzing door organisaties, bleken in Slotermeer en Osdorp te wonen. Dit komt waarschijnlijk doordat organisaties, net als de Gemeente Amsterdam, vaak uitgaan van de grotere gebieden Geuzenveld-Slotermeer of Amsterdam Nieuw-West, i.p.v. alleen Geuzenveld.

De meeste ouderen met een migratieachtergrond bereikten wij binnen ontmoetingsvoorzieningen. Hetzelfde geldt voor een enkele statushouder. Via deze statushouder kwamen wij vervolgens, via *snowball sampling*, in contact met andere statushouders. Met een van de statushouders kregen wij contact via een organisatie voor nieuwkomers in Amsterdam. De contacten met de bewoners uit de doelgroep vermaatschappelijking zijn allen via welzijnsorganisaties tot stand gekomen.

Naast interviews hebben wij ook informele gesprekjes gehouden met 9 bewoners. Aanvankelijk was het uitgangspunt om vooral bewoners te spreken die (nog) geen gebruiker waren van de ontmoetingsplekken in de wijk. Het veldwerk diende ook eventuele minder zichtbare activiteiten of ontmoetingsplekken in kaart te brengen. We werkten van 'buiten naar binnen'; we liepen (met tolk) door de wijk en spraken op allerlei openbare plekken zoals schoolpleinen, bankjes en op de markt, mensen aan die mogelijk binnen een van de drie doelgroepen van het onderzoek vielen. We probeerden een gesprekje aan te knopen en vroegen dan of iemand bereid was deel te nemen aan een gesprek over ontmoeting en ondersteuning in Geuzenveld. De meeste bewoners die we op deze manier aanspraken waren oudere vrouwen met een migratieachtergrond. De meeste vrouwen gingen kort in op de vraag waar zij heen gaan om anderen te ontmoeten, maar wilden niet deelnemen aan een interview.

We verkennen in dit hoofdstuk eerst het gebruik van ontmoetingsvoorzieningen door bewoners en vervolgens welke 'triggers', of motivaties, zij hebben om naar een voorziening te gaan. Daarna verkennen we de ervaren toegankelijkheid van ontmoetingsvoorzieningen aan de hand van de drempels die bewoners tegenkomen als zij deze voorzieningen (willen) bezoeken. Tenslotte onderzoeken we in hoeverre de ontmoetingsplekken voorzien in de behoefte van bewoners aan (lichte) ondersteuning.

5.2 Bekendheid met en gebruik van ontmoetingsvoorzieningen



Migrantenouderen: lijken de voorzieningen relatief goed te vinden

Zoals eerder beschreven, maken ouderen met een migratieachtergrond minder gebruik van welzijnsvoorzieningen dan ouderen zonder een migratieachtergrond (Pijpers & Carlsson, 2018). Van de drie bewonersgroepen in dit onderzoek lijken de migrantenouderen daarentegen het best de weg te vinden naar de ontmoetingsvoorzieningen in Geuzenveld. Een kanttekening daarbij is dat wij de meeste migrantenouderen hebben geïnterviewd in ontmoetingsvoorzieningen, waaronder het Huis van de Wijk het Pluspunt, buurthuiskamer De Brug en migrantenzelforganisaties als Stichting Kümbet. Binnen het onderzoek zijn verschillen waarneembaar in welke plekken migrantenouderen bezoeken.

De meeste migrantenouderen die we hebben gesproken, gaan naar het Pluspunt of De Brug. Veel vrouwen gaan twee keer per week in het Pluspunt naar de 'koffieochtend voor vrouwen'. Sommige vrouwen doen daarnaast mee met andere activiteiten, zoals de wandelgroep voor vrouwen, en drinken daarna koffie in de ontmoetingsruimte van het Pluspunt. De Marokkaanse mannen die we spraken en een enkele Turkse man zitten regelmatig in deze ontmoetingsruimte, voor en/of na hun moskeebezoek. Soms nemen zij deel aan activiteiten in het Pluspunt, zoals computerles. De geïnterviewde Indische ouderen gaan wekelijks naar de Jembatan in De Brug, een middag met muziek en eten voor Indische bewoners. Een vrouw gaat twee keer in de week naar De Brug voor creatieve activiteiten. Een andere vrouw komt er meerdere malen per week om koffie te drinken, maar name voor de spreekuren. Uit de informele gesprekken op straat met vrouwen met een migratieachtergrond, kwam naar voren dat zij de buurthuizen wel kennen, maar deze niet bezoeken. Zij ontmoeten vaak wel andere vrouwen in een moskee, of bij iemand thuis, voor een koranlezing of bijvoorbeeld voor de maandelijkse 'gouddag'.⁹

Wat betreft andere ontmoetingsplekken in Geuzenveld, gaan de meeste Turkse mannen vooral naar Turkse stichtingen en moskeeën, zoals Stichting Kümbet. De geïnterviewde Turkse vrouwen gaan meestal ook naar een moskee en ontmoeten elkaar dagelijks op het plein achter hun huis. In de winter verhuizen ze vaak naar binnen bij een van de vrouwen. De Marokkaanse mannen en vrouwen gaan eveneens naar de moskee. Verder gaat vrijwel iedereen naar de markt op maandag. De meeste migrantenouderen gaan ook in andere wijken zoals Slotermeer en Osdorp naar ontmoetingsplekken als buurthuizen, een sportschool of koffiehuis, evenals de markt en specifieke winkels. Meestal komen migrantenouderen via kennissen of vrienden bij ontmoetingsvoorzieningen, soms door zelf op zoek te gaan bijvoorbeeld via internet. Eén geïnterviewde vrouw zegt: *"Ik ben altijd thuis."*

Statushouders: kennen de voorzieningen nauwelijks

De statushouders die wij spraken, kennen en gebruiken de ontmoetingsvoorzieningen in Geuzenveld niet of nauwelijks. Dit sluit aan bij de constatering van de gemeente (Gemeente Amsterdam, 2019c). Twee statushouders komen in het Huis van de Wijk het Pluspunt voor een specifieke activiteit. Eén Syrische man komt in het Pluspunt omdat daar zijn taallessen plaatsvinden. Soms drinkt hij dan iets in de ontmoetingsruimte en kletst met anderen. Wat er verder aan activiteiten gebeurt, weet hij niet. Hetzelfde geldt voor een Syrische vrouw die eens in de maand naar de Rommelmarkt in het Pluspunt gaat, maar zegt de plek niet te kennen. Andere statushouders kennen het gebouw, bijvoorbeeld van een bezoek aan de GGD vanwege een vaccinatie van hun kinderen. Van de overige ontmoetingsplekken in de wijk zoals De Brug, hebben de geïnterviewde statushouders nooit gehoord.

Plekken waar de statushouders komen zijn onder meer de locatie waar hun inburgeringscursus of taallessen worden gegeven (meestal in een andere wijk), de markt en Plein 40-45. Zij zeggen daarnaast af te spreken met kennissen, vrienden of familieleden, in elkaars huis en met mooi weer in het park. Enkele Syrische statushouders werken een beperkt aantal uur per week in de horeca of doen vrijwilligerswerk. De Eritrese statushouder die wij spraken zegt dat hij vooralsnog vooral contact heeft met andere Eritreeërs, onder andere via een Eritrese stichting. Hij spreekt nog geen Nederlands en zoekt nog geen werk. Dit is bekend van Eritrese statushouders algemeen.

⁹ Hierbij komen vrouwen (meestal 12) elke maand roulerend bij een van hen thuis bijeen om samen te eten, waarbij de gastvrouw van ieder een donatie krijgt. Dit werkt als een informeel spaarsysteem, bijvoorbeeld voor grotere uitgaven zoals een nieuwe koelkast.

(Sterckx & Fessehazion, 2018). Via kennissen, vrienden of familie, via de klantmanager en soms zelf zoeken raken de statushouders op de hoogte van voorzieningen of komen zij aan een werkplek.

Doelgroep vermaatschappelijking: ontmoeting gericht op de doelgroep

De meeste bewoners die vallen onder de doelgroep vermaatschappelijking kennen en gebruiken de ontmoetingsvoorzieningen in Geuzenveld of Slotermeer nauwelijks tot redelijk. Meestal kennen zij het Huis van de Wijk in hun buurt. Als zij in een dergelijke ontmoetingsplek komen, is dat meestal in het kader van een activiteit specifiek gericht op de doelgroep. Enkele bewoners nemen deel aan een wekelijkse kookgroep voor mensen met een verstandelijke beperking of psychiatrische problematiek, zoals die bijvoorbeeld in het Pluspunt plaatsvindt. Ook gaan enkele bewoners naar een tweewekelijks of maandelijks etentje gericht op de doelgroep vanuit een welzijnsorganisatie. Dit bevalt meestal goed, hoewel één vrouw aangeeft dat zij het na twee keer “wel gezien” had. Een aantal bewoners doet vrijwilligerswerk of beschut werk. Een vrouw staat eens in de week achter de bar in een ander Huis van de Wijk om koffie en thee te schenken voor bezoekers. Voorwaarden voor haar om het werk te doen zijn dat er een bus voor de deur stopt en dat het werk niet teveel van haar vraagt: *“Ik kan niet zoveel doen, ik doe een beetje. Niet zo druk. ... Ik kan wel lichte dingen doen.”* Een andere bewoner, een man van 72, werkt in een moestuin via de woningcoöperatie en doet af en toe tuinwerk bij mensen in de buurt. Een bewoner met schizofrenie werkt bij een restaurant samen met andere mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Twee bewoners werken niet op dit moment en een van hen voegt daaraan toe dat ze ‘het er ook niet over wil hebben.’

Voor de meeste bewoners van de doelgroep vermaatschappelijking lijken de ontmoetingsplekken en sociale contacten grotendeels binnen de ‘eigen groep’ te zijn. Dit beeld komt ook uit eerder onderzoek naar voren (Verplanke & Duyvendak, 2007; 2010). Sommigen hebben daarnaast contact met buurtgenoten. Een vrouw en haar man, beide licht verstandelijk beperkt, hebben bijvoorbeeld een vriendschappelijk contact met een buurvrouw. De man die tuinwerk verricht, woont al bijna zijn leven lang in Geuzenveld en kent veel mensen. Zijn burens houden een oogje in het zeil, ze kijken bijvoorbeeld of hij wel genoeg rust neemt als hij werkt. Bewoners hebben regelmatig contact met hun begeleiders. Deze maken deel uit van hun sociale contacten en begeleiden hen naar werk of ontmoeting.

5.3 Wat zijn ‘triggers’ (motivaties) voor bewoners om ontmoetingsplekken te bezoeken?

Ontmoetingsvoorzieningen in de sociale basis maken, zoals eerder beschreven, ontmoeting tussen buurtbewoners mogelijk, waardoor deze vertrouwd met elkaar raken en zo de sociale samenhang in de wijk kan toenemen (Ter Avest, 2015a). Ook het ontstaan van vormen van lichte onderlinge steun ligt vaak in de doelstelling van deze plekken besloten. Aansluitend op het eerder beschreven assenstelsel, zijn de ontmoetingen tussen bewoners per definitie vooral te beschouwen als relationeel van aard (Movisie, 2018). In deze paragraaf beschrijven we welke motivaties bewoners zelf hebben om naar ontmoetingsplekken in de wijk te gaan. Wat zijn de ‘triggers’ waardoor zij naar deze plekken komen? De hieronder beschreven motivaties van de bewonersgroepen, maar vooral de migrantenouderen en de doelgroep vermaatschappelijking, zijn in grote mate gericht op de eigen kring en dus te duiden als particularistisch. Daarnaast zijn meer universalistische motivaties, gericht op ‘menging’, zichtbaar (ibid.).

Met vertrouwde groep zijn

De meeste migrantenouderen zeggen dat zij met herkomstgenoten willen zijn vanwege heimwee naar het land van herkomst, om met elkaar herinneringen op te halen of de eigen cultuur levend te houden. *“We zijn onderling”*, zoals een Indische vrouw zegt. Anders dan bij de Indische en Surinaamse ouderen, speelt bij Turkse en Marokkaanse bewoners ook het niet (goed) spreken van de Nederlandse taal een rol. De meeste migrantenouderen ontmoeten graag bewoners uit hetzelfde land van herkomst, de Turkse bewoners zelfs uit dezelfde stad. Een Turkse vrouw zegt dat ze om die reden liever naar een buurthuis in een andere wijk gaat, al is het voor haar verder weg. Veel Turkse stichtingen zijn vernoemd naar een bepaalde plaats in Turkije. Migrantenuderen komen in de ontmoetingsplekken bij elkaar om ‘gezellig te kletsen’, thee of koffie te drinken, eten, of bidden.

Bij de statushouders is deels dezelfde behoefte om met herkomstgenoten samen te zijn zichtbaar. De Syriërs komen elkaar tegen in het AZC, de taal- of inburgeringscursus en door met elkaar af te spreken. De Eritrese statushouder die wij spraken ontmoet regelmatig andere Eritreeërs, onder meer bij een Eritrese stichting. Dit zijn vaak vroegere dorpsgenoten, vergelijkbaar met de Turkse ouderen uit dezelfde stad. Vanwege de taalbarrière, heeft deze bewoner vrijwel alleen contact met herkomstgenoten, terwijl de Syrische statushouders ook andere contacten hebben. Uit eerder onderzoek blijkt dat de meeste Eritrese statushouders nauwelijks sociale contacten buiten de eigen groep hebben en minder gemakkelijk integreren dan veel andere statushouders (Sterckx & Fessehazion, 2018).

Bewoners van de doelgroep vermaatschappelijking ontmoeten zoals gezegd vooral anderen die net als zij een beperking of psychiatrische problematiek hebben, meestal geïnitieerd vanuit de begeleiding om eenzaamheid tegen te gaan. Het samen zijn met 'lotgenoten' zorgt ervoor dat deze bewoners zich niet afwijkend of buitengesloten voelen. Dit komt ook naar voren uit bestaand onderzoek (bijvoorbeeld Verplanke & Duyvendak, 2007; 2010). Een vrouw zegt op straat wel eens uitgescholden te worden vanwege haar beperking. Bij activiteiten met anderen met een beperking voelt zij zich gewaardeerd:

"(Het is) leuk. Gezellig. Je wordt daar gewaardeerd ook. Zeker. Je wordt niet zo aangekeken van daar heb je de één of andere debiel." (vrouw, 46, vermaatschappelijking)

Een vrouw die aan een GGZ-kookgroep deelneemt in het Pluspunt, zegt dat de baliemedewerkers de andere bezoekers in de ontmoetingsruimte "wegsturen", zodat de kookgroep er kan eten. Dat vindt ze goed, want, zegt ze: *"We kunnen dan rustig eten. Anders kijken ze ons in de mond."*

Even weg van de stress

Het bij elkaar komen met de eigen groep helpt tegen stress. Dit noemen vooral de migrantenouderen. Met name de Marokkaanse en Turkse vrouwen noemen de motivatie om 'even weg van de stress' te zijn die zij thuis ervaren. Meerdere vrouwen zijn bijvoorbeeld mantelzorger voor hun zieke man en/of (volwassen) kinderen.

"Wij komen hier om de stress weg te nemen. De familie is in Marokko. Het is moeilijk om zo ver van je land te wonen. We hebben heimwee. Daarom komen wij hier met Marokkaanse vrouwen samen. Even onze problemen vergeten, de stress even weg. Stress is er altijd bij ons." (vrouw, 59, migrantenouderen)¹⁰

Enkele Turkse en Marokkaanse mannen, zoals een gescheiden man en een man die een aantal jaar geleden opeens ontslagen werd, zeggen ook afleiding van stress te zoeken. Zij zeggen op ontmoetingsplekken met bewoners van verschillende herkomst te praten. Deze gemengde contacten zijn voor hen, en andere bewoners die omgaan met mensen buiten de eigen culturele groep waarschijnlijk evengoed waardevol in relatie tot stress als die binnen de eigen groep.

Bij de doelgroep vermaatschappelijking is eveneens zichtbaar dat deelname aan activiteiten met lotgenoten bijdraagt aan vermindering van stress. Een bewoner vertelt dat hij door de maandelijkse eetactiviteit van een welzijnsorganisatie meer zelfvertrouwen en ontspanning ervaart:

"Als ik daar vandaan kom, is mijn zelfvertrouwen stukken beter. Je gaat [...] op een goeie manier naar huis, je bent niet meer gespannen, je gaat lekker rustig zitten. Je denkt, nou, een leuke avond gehad. En dan voel je je helemaal... En je hebt nergens last van [...]. Je hebt helemaal geen spanning, je hebt helemaal niks. Want je doet samen dingen met elkaar. Dus je kan nooit geen spanning hebben, want de spanning los je met elkaar op." (man, 72, vermaatschappelijking)

Eenzaamheid tegengaan

Voor al bij migrantenouderen en de doelgroep vermaatschappelijking is ook het tegengaan van eenzaamheid

¹⁰ Zoals genoemd in hoofdstuk 2 zijn bij een deel van de interviews met migrantenouderen en statushouders Turkse en Marokkaanse tolken ingezet. Als gevolg van de vertaalslag zijn de citaten, hoewel zoveel mogelijk, niet altijd letterlijk de woorden van de geïnterviewde.

duidelijk een motivatie om ontmoetingsplekken te bezoeken. Hiervoor komen zij graag bij elkaar binnen de eigen kring, voor migrantenouderen ook vanwege de vaak aanwezige taalbarrière. De koffiegroep in het Pluspunt is in het leven geroepen om vrouwen uit hun isolement te halen. Een aantal migrantenouderen gaat naar diverse plekken om anderen te ontmoeten en niet eenzaam te zijn. Vaak hebben zij te maken gehad met een verlies in hun leven, bijvoorbeeld een scheiding, ontslag, overlijden van de partner, of kinderen die het huis uit zijn. De Nederlandssprekenden onder hen mengen daarbij ook met bewoners van andere herkomst. Een vrouw bijvoorbeeld die plots ontslagen werd, zegt: *“Ik wil onder de mensen blijven, ik word gek zonder werk”* (vrouw, 62, migrantenouderen).

Vooraf in de doelgroep vermaatschappelijking is het de begeleiding die regelt dat een bewoner naar een ontmoetingsvoorziening gaat, of een maatje krijgt om samen naar plekken te gaan. De begeleiders maken, zoals eerder gezegd, deel uit van hun sociale contacten. Een bewoner vertelt dat de activiteiten die hij heeft, geregeld door de begeleiding, evenals de contacten met de begeleiders, allemaal op vaste tijdstippen, ervoor zorgen dat hij zich niet meer zo eenzaam voelt.

Onderlinge steun

Bewoners die activiteiten binnen de eigen groep bezoeken, zeggen dat zij nieuwtjes en tips uitwisselen. Een Indische man zegt dat tijdens de Jembatan in De Brug wel eens praktische zaken worden uitgewisseld, zoals wat te doen of naar wie toe te gaan bij bepaalde lichamelijke klachten:

“Er zijn dingen bijvoorbeeld van iemand die, hoe heet het, iets heeft en die weet geen raad, welke dokter of wat. Want net als, ik noemde mijn vrouw met haar knie, een paar mensen die hier zitten hebben ook last van hun knie en dan zitten ze met elkaar van, je moet dit gebruiken, je moet dat gebruiken. Dat soort gevallen. [...] En in het algemeen is het, iedereen weet wat.” (man, 87, migrantenouderen)

Een hoger opgeleide, Nederlandssprekende vrouw die jaren geleden opeens ontslag kreeg en daarna depressief werd, benoemt de wederzijdse steun die zij ervaart in de koffiegroep in het Pluspunt. Zij helpt de andere vrouwen met haar kennis en vaardigheden in ‘de buitenwereld’, terwijl de vrouwen haar helpen geduld te hebben:

“Wij wisselen veel dingen uit. De vrouwen hier hebben geen contact met buiten. Ik heb heel veel geleerd door mijn werk, van contacten, collega's, mijn opleiding. Zij zijn nooit in contact geweest met de buitenwereld. Ik kom met ideeën. Ik zoek op internet antwoorden op hun vragen. Ik leer ook van hen. [...] In het begin was ik boos. De andere vrouwen zeiden, je moet geduld hebben. Dat heb ik van hen geleerd.” (vrouw, 62, migrantenouderen)

Waarschijnlijk vindt deze uitwisseling ook in gemengde contacten plaats, hoewel het contact soms oppervlakkiger blijft vanwege de taalbarrière, zoals een Turkse man opmerkt: *“Mensen voeren oppervlakkige gesprekken met elkaar. Kan geen diepgaande gesprekken voeren door taal.”*

Het ontstaan van onderlinge vormen van lichte steun lijkt te gebeuren. Dat wil zeggen, tot een bepaalde hoogte, want vrijwel iedereen geeft aan dat problemen niet in de groep worden gesproken. Omdat deze privé zijn, maar ook omdat de ontmoeting juist voor de gezelligheid is.

“Je moet hier gezellig kunnen binnenstappen. Je gaat hier niet praten over problemen. Daarvoor kom je hier, om het van je af te zetten. Dat is privé en dit is gezelligheid. Dat moet je kunnen scheiden.” (vrouw, 90, migrantenouderen)

Mensen buiten de eigen kring leren kennen

Een deel van de migrantenouderen, naar het lijkt vooral degenen die Nederlands spreken, hebben niet alleen behoefte aan contact met herkomstgenoten, maar ook met anderen. Zij vinden het leuk ‘mensen uit andere culturen’ te ontmoeten. Zoals gezegd kunnen deze contacten door de taalverschillen oppervlakkiger zijn. Bewoners vinden het leuk om van anderen te leren, zoals een vrouw die enkele keren per week aan een creatieve activiteit bij De Brug deelneemt.

"Van alles komt hier, niet alleen Surinaamse of Nederlandse vrouwen. Vrouwen van verschillende afkomsten. We leren van elkaar en dat is leuk." (vrouw, 65, migrantenouderen)

Bij de statushouders is duidelijk een universalistische motivatie te zien. De Syrische statushouders hebben, naast contacten met andere Syriërs en andere statushouders, meestal contacten met onder meer Nederlandse mensen. Zij willen dit ook graag, onder meer om de Nederlandse taal en cultuur beter te leren kennen en met het oog op integreren. Bestaand onderzoek liet dit al zien (Dagevos, Huijnk, Maliepaard (Wodc), & Miltenburg, 2018). Een Syrische bewoner die een aantal uur per week in een restaurant werkt, zegt dat hij daar meer Nederlandse woorden leert dan in de taallessen die hij volgt. *"Bijvoorbeeld: hoeveel stukken wil jij?"*

Hoewel de bewoners uit de doelgroep vermaatschappelijking vooral lotgenoten ontmoeten, is een enkel voorbeeld zichtbaar waarin zij met plezier deelnemen aan activiteiten waarin zij mengen met anderen. Een bewoner die in een moestuin werkt, lijkt redelijk veel contacten met andere bewoners in de buurt te hebben en vertelt trots over de uitleg die hij geeft over tuinieren aan kinderen en hun ouders die hem vragen stellen. En een vrouw die wekelijks koffie en thee schenkt in een Huis van de Wijk, zegt dat het "niets uitmaakt" of de anderen ook een beperking of psychiatrische achtergrond hebben. De bezoekers die zij daar ontmoet zijn "lieve mensen", en, zegt ze: *"Ik doe hetzelfde (als met lotgenoten)."*

Praktisch of doelgericht

Bewoners noemen ook praktische motivaties om naar ontmoetingsplekken te gaan, al of niet gecombineerd met andere motieven. Veel Marokkaanse mannen ontmoeten elkaar dagelijks in de ontmoetingsruimte van het Pluspunt. Volgens hen is er 'geen andere plek om samen te komen'. Voor enkele Turkse mannen die vaak in deze ruimte zitten, speelt mee dat de koffie "goedkoop" is.

Zoals genoemd, komen enkele statushouders die wij spraken voor een gericht doel naar het Pluspunt, namelijk taallessen, de maandelijkse rommelmarkt of het zoeken van vrijwilligerswerk. Ook ontmoeting met Nederlandse mensen lijkt tenminste deels doelgericht, namelijk om de Nederlandse taal te kunnen leren en te integreren. De meeste Syrische bewoners die wij spraken, lijkt dit goed af te gaan. Een andere genoemde motivatie is het willen leren van nieuwe dingen. Een bewoner geeft bijvoorbeeld aan dat zij na het overlijden van haar beide ouders meer tijd wilde besteden aan naaien en handwerken, maar dan wel in een groep waar zij nieuwe technieken kan leren.

Bewoners merken met andere woorden diverse positieve gevolgen van hun gebruik van ontmoetingsvoorzieningen en daarom bezoeken zij deze. Deze positieve gevolgen zijn vergelijkbaar met de effecten voor bewoners van deelname aan de zogenaamde Buurtcirkels, die in recent onderzoek werden gevonden, zoals "het steun vinden bij elkaar, uit een sociaal isolement treden en meer zelfvertrouwen krijgen, ... het gevoel ergens bij te horen en gezien te worden" (De Lange, Van Wijk, & Huber, 2019, p. 31).

5.4 Drempels in toegankelijkheid van ontmoetingsvoorzieningen

Sannen (2003) noemt in haar onderzoek naar de toegankelijkheid van welzijnsvoorzieningen voor kwetsbare groepen in Vlaanderen diverse drempels die deze groepen ervaren. Genoemde drempels zijn bijvoorbeeld de onbekendheid van diensten, ingewikkelde formulieren die ingevuld moeten worden, een gebrek aan mobiliteit of taalbarrière. Hieronder beschrijven we welke drempels de drie bewonersgroepen in ons onderzoek zeggen te ervaren om naar ontmoetingsplekken te gaan.

Praktische drempels

Deels zijn de drempels die maken dat bewoners niet naar (bepaalde) ontmoetingsvoorzieningen gaan, van praktische aard, zoals de fysieke afstand tot een voorziening. Vooral migrantenouderen en de doelgroep vermaatschappelijking zijn vaak beperkt mobiel, waardoor het belangrijk is dat een voorziening dichtbij is. Voor velen is het Pluspunt of De Brug de enige ontmoetingsplek die zij zelf kunnen bereiken. Daarnaast spelen voor alle drie de bewonersgroepen

kosten een grote rol, bijvoorbeeld voor activiteiten in de ontmoetingsplek, reiskosten of parkeerkosten. De relatief hoge armoedestress in Geuzenveld (Gemeente Amsterdam, 2019c) is zichtbaar bij onze respondenten. Een voorbeeld dat deze drempel illustreert is dat een aantal vrouwen met een migratieachtergrond niet meer naar de sportlessen gaat in het Pluspunt, sinds daar 1 euro als bijdrage werd gevraagd. Enkele statushouders zeggen dat hun uitkering ‘alleen genoeg is om van te eten.’ Een andere praktische drempel is de taalbarrière die veel migrantenouderen en sommige statushouders ervaren.

Dominante aanwezigheid van een groep

De overheersende aanwezigheid van een bepaalde groep, bijvoorbeeld op basis van herkomst, sekse, of leeftijd, kan andere bewoners ervan weerhouden naar een bepaalde voorziening of plek te gaan. In de ontmoetingsruimte van het Huis van de Wijk het Pluspunt zitten dagelijks oudere, vooral Marokkaanse mannen, om elkaar te ontmoeten en koffie te drinken. Met name veel vrouwen gaan om die reden niet in de ontmoetingsruimte zitten. Eén van hen geeft daarbij aan dat het uit zou maken als er meer menging was in de ruimte qua herkomst en geslacht. Sommige vrouwen met een migratieachtergrond vermijden plekken als buurthuizen helemaal, omdat er ook mannen komen. Daarnaast geven enkele migranten en bewoners uit de doelgroep vermaatschappelijking aan zich niet prettig te voelen in een groep met relatief veel Marokkaanse en Turkse mensen, onder andere omdat zij onderling in hun eigen taal spreken. Een vrouw met een licht verstandelijke beperking gaat om die reden helemaal niet meer naar buurthuizen. “*Het is gewoon Marokko en Turkije daar.*”

Geen aansluiting

Leeftijd en soort doelgroep worden ook genoemd. Sommige jongere statushouders gaan bijvoorbeeld niet naar buurthuizen of plekken als theehuizen, omdat er ‘vooral oudere mensen’ komen. Een Syrische statushouder van 26 werkt in het centrum en heeft daar zijn vrienden: ‘*Ik kom hier (in het Pluspunt) alleen voor de taalles. Andere plekken zijn belangrijker voor mij.*’ Sommige migrantenouderen zeggen niet naar een voorziening als De Plint te gaan, waar je voor weinig geld een maaltijd kunt eten, omdat het volgens hen bedoeld is voor ‘mensen die daar wonen’, of ‘die niet voor zichzelf kunnen zorgen’.

Vrees voor het onbekende of onbekend zijn

Zoals we eerder noemden, is een van de drempels voor statushouders om ontmoetingsvoorzieningen te bezoeken eenvoudigweg dat zij deze vaak niet kennen. Of, als zij de plek wel kennen, zijn zij vaak niet op de hoogte van de activiteiten en mogelijkheden die er zijn. Nieuw zijn in het land is ook een drempel om kennis te maken met andere bewoners die meerdere statushouders noemen. “*Ik ben nieuw hier, ik weet niet hoe ik kan beginnen met contact leggen,*” zegt een Syrische man. Een andere, jonge Syrische statushouder zou graag een plek weten om Nederlandse leeftijdgenoten te ontmoeten. Hen zomaar aanspreken is een te grote stap: “*Je kan niet zomaar ergens gaan en zeggen, ik wil jou leren kennen*” (man, Syrië, 22).

Bij alle bewonersgroepen is een vrees voor het onbekende zichtbaar. Meerdere migrantenouderen zeggen niet snel naar een onbekende plek toe te gaan. Bewoners in de doelgroep vermaatschappelijking zijn ook huiverig om naar nieuwe plekken toe te gaan, of om nieuwe dingen te doen. Een bewoner vertelt dat zijn maatje, die gedurende een jaar met hem leuke dingen ging doen, na afloop van het jaar tegen hem zei dat hij het nu zelf moet gaan doen. Hij vindt het moeilijk om dit op te pakken. “*Daar moet ik nog aan gaan beginnen. Ik vind het een hele zware opgave.*” Deze drempel kwam al naar voren in eerder onderzoek (Verplanke & Duyvendak, 2010). Binnen de doelgroep vermaatschappelijking geven enkele bewoners daarnaast aan dat zij geen contact (meer) willen met nieuwe mensen. Een vrouw zegt dat zij onder meer om deze reden niet meer naar ontmoetingsvoorzieningen gaat. Zij vindt het te veel moeite om opnieuw kennis te maken met mensen. Een andere vrouw zegt dat zij heeft geprobeerd vriendschappen te beginnen. Zij is daarin teleurgesteld: “*Na een tijdje haken ze toch altijd af.*”

Druk of onveilig gevoel

Bewoners uit de doelgroep vermaatschappelijking en enkele migrantenouderen noemen drukte of een onveilig gevoel als redenen dat zij ontmoetingsplekken vermijden. Een Marokkaanse vrouw vindt het “*te druk als veel mensen*

tegelijk praten” en gaat daarom niet naar de koffiegroep in het Pluspunt. Ook een bewoner met psychiatrische problematiek zegt dat hij niet van grote ruimtes met veel mensen houdt: *“Dat is vanwege mijn ziekte, ik heb paranoia.”* Hij vermijdt daarom het koffiedrinken met lotgenoten. Drukte of onrust als drempel zagen Verplanke en Duyvendak ook bij deze doelgroep (2010, p. 87). Meerdere bewoners uit de doelgroep vermaatschappelijking zeggen (bepaalde) ontmoetingsplekken te vermijden omdat zij zich niet veilig voelen. Een van hen vindt dat er *“te veel buitenlanders”*, met name Marokkaanse en Turkse bewoners, zijn, waardoor zij zich niet veilig voelt. Zij denkt dat deze bewoners over haar praten. Enkele anderen vermijden een bepaalde plek omdat iemand met wie zij een conflict hebben daar komt. Dit soort drempels werd voor de doelgroep al eerder beschreven en maakt het gebruik van ontmoetingsvoorzieningen door deze bewoners precair (Elberse & Hoijtink, 2015).

Drempels bij het organiseren van activiteiten

Sommige migrantenouderen, evenals een jongere vrouw, zeggen drempels te ervaren als zij activiteiten bij het Pluspunt willen organiseren. Het moeten invullen van een online formulier is zo’n drempel. Dit kan lastig zijn vanwege de taalbarrière, of omdat bewoners nog niet precies weten wat ze willen organiseren en op welke manier, maar dat wel al in moeten vullen. Meerdere vrouwen in de koffiegroep in het Pluspunt heeft het idee dat voor hen geen budget beschikbaar is en voor andere groepen wel. Ook een Surinaamse vrouw spreekt uit dat ze denkt dat er willekeur bestaat bij het goedkeuren van activiteiten en toekennen van budget:

“Bij het Pluspunt is het 'ons kent ons'. Als je iemand van de regie kent, en je spreekt niet tegen, dan kan je dingen regelen.” (vrouw, 64, migrantenouderen)

In beslag genomen door psychische problemen of (mantel)zorg

Tenslotte kan het in beslag genomen worden door psychische problemen, of de zorg hebben voor kinderen of naasten, ervoor zorgen dat bewoners ontmoetingsvoorzieningen vermijden, althans voor de functie van ontmoeting. Zo zegt een Marokkaanse vrouw die zorgt voor haar volwassen, inwonende kinderen met diverse aandoeningen en problemen, dat ze vroeger altijd naar een koffieochtend voor vrouwen ging, maar nu niet meer omdat zij zich schaamt voor haar problemen. Daarnaast heeft zij, net als sommige andere vrouwen aangeven, door de zorg voor andere inwonende familieleden, geen tijd voor (meer) activiteiten. Wel gaat zij voor ondersteuning naar een voorziening. Een andere vrouw, die deelneemt aan diverse activiteiten in verschillende buurthuizen, zegt niet te gaan als zij depressief is.

5.5 Behoeftte aan ontmoeting

In deze paragraaf gaan we kort in op de behoeften die de drie bewonersgroepen zeggen te hebben qua ontmoeting, naast hun huidige gebruik van ontmoetingsvoorzieningen.

Migrantenouderen: meer uitjes, een eigen ruimte of meer gemengd bijeenkomen

Veel vrouwen van met name Marokkaanse, en enkele van Turkse of Egyptische herkomst zeggen dat zij ‘niet alleen maar willen koffiedrinken’, maar meer activiteiten zouden willen doen. Redenen die zij aangeven zijn dat zij zich willen ontwikkelen en dat zij meer uitstapjes willen ‘tegen de stress’. Het laatste zeggen vooral degenen die mantelzorger zijn voor een zieke man, of inwonende volwassen kinderen met een chronische ziekte, beperking of psychiatrische problemen.

“Het is leuk als we uitstapjes hebben. De vrouwen hebben problemen, sommige vrouwen hebben zieke mannen of dochters. Allemaal veel problemen. We hebben alleen twee uurtjes koffiedrinken, dat is te weinig.” (vrouw, 61, migrantenouderen)

De vrouwen vergelijken daarbij met een ontmoetingsvoorziening of activiteit van vroeger, of met buurthuizen en vrouwenorganisaties in naburige wijken, waar volgens hen veel meer activiteiten plaatsvinden dan in Geuzenveld. De geïnterviewde mannen noemen de behoefte aan ontwikkeling of uitstapjes niet, wellicht omdat zij relatief

vaker werken of gewerkt hebben, vaker buiten zijn en minder vaak mantelzorger lijken te zijn. Veel andere migrantenouderen, van diverse herkomst, geven aan dat hun huidige activiteiten en contacten voldoende voor hen zijn.

Opvallend in ons onderzoek is dat veel van de geïnterviewde Marokkaanse bewoners, zowel mannen als vrouwen, een eigen ruimte zouden willen hebben voor zowel activiteiten als samenkomen. Zoals eerder beschreven zitten bijvoorbeeld veel mannen van Marokkaanse herkomst in de ontmoetingsruimte van het Pluspunt omdat er geen andere plek is in Geuzenveld, aldus deze mannen.

Tenslotte zouden vooral onder de migrantenouderen die Nederlands spreken, velen graag vaker mensen van verschillende herkomst bij elkaar brengen.

“Wij (de meer actieve vrouwen) willen één keer per week of per maand met iedereen bij elkaar komen, Nederlands, Turks, Marokkaans, Surinaams etc. Maar sommige Marokkaanse vrouwen spreken geen Nederlands, zij willen niet mengen.” (vrouw, 62, migrantenouderen)

Statushouders: contact met Nederlanders en meer voorzieningen

Zoals reeds genoemd willen de meeste statushouders die wij spraken, naast contacten met Syriërs en andere statushouders, graag contact met Nederlandse mensen, met het oog op integratie, zoals elders ook geconstateerd (Dagevos et al., 2018). Ook de Eritrese statushouder, die nog nauwelijks contact heeft met anderen naast herkomstgenoten, wil dit graag. Hij zou een taalcoach willen om de Nederlandse taal en cultuur te leren kennen en hij wil zijn netwerk vergroten.

Veel statushouders zeggen een betaalbare, gezellige ontmoetingsplek in Geuzenveld te missen en degenen met kleinere kinderen missen goede, schone speelplekken. Een Syrische vrouw mist een betaalbare sportplek. Zij toont interesse als zij hoort van de sportlessen in het Pluspunt.

Doelgroep vermaatschappelijking: mee doen met de rest van de mensen

Vrijwel alle bewoners uit de doelgroep geven aan genoeg activiteiten en contacten te hebben nu. Zij willen niet nog andere activiteiten *“want anders wordt het teveel”*, zegt een aantal. Daarnaast geven meerdere bewoners, als zij ernaar gevraagd worden, aan dat zij, naast het contact binnen de eigen groep, het ook goed vinden om met mensen zonder beperking of psychiatrische problematiek te mengen in bepaalde activiteiten. De bewoner met schizofrenie die beschut werk doet, zegt: *“Het hoeft niet per se dat mensen een kwaal hebben of zo”*. In een gemengde groep ‘kan de een de ander optillen.’ De behoefte om erbij te horen en mee te doen met ‘de rest van de mensen’ is ook te zien in onderstaand citaat van een bewoner. Hij benoemt dat hij zelf actief moet worden en de deur uit moet gaan om bijvoorbeeld in het park te zitten of een museum te bezoeken:

“Die dingetjes moet ik nu allemaal gaan oppakken. En leren van, dat geeft een andere, betere wereld [...] van, zie je wel, mijn wereld is normaal. Ik hoor er bij en ik ben niet meer iemand die op een afstand is. Ik hoor gewoon bij de rest van de mensen.” (man, 72, vermaatschappelijking)

Zichtbaar in deze uitspraak en de interviews met de overige bewoners, lijkt echter het ‘erbij horen’ vooral een wens en vooralsnog geen realiteit. Vermoedelijk geldt voor deze bewoners wat ook eerder onderzoek toont, dat deelname van deze doelgroep aan algemeen toegankelijke voorzieningen niet vanzelf gaat, en meer begeleiding vraagt (zie o.a. De Jong, Kooiman, & Omlo, 2015).

5.6 Ondersteuning in ontmoetingsplekken: voorziet deze in de behoefte?

Bewoners kunnen in ontmoetingsvoorzieningen vaak ook terecht voor (lichte) ondersteuning. De ontmoetingsvoorzieningen die wij bezochten in Geuzenveld, het Pluspunt, De Brug en enkele migrantenzelforganisaties bieden

ondersteuning aan bewoners in de vorm van diverse spreekuren op sociaal-maatschappelijk en juridisch gebied. De vraag is in hoeverre deze ontmoetingsplekken voorzien in de ondersteuningsbehoefte van bewoners. De drie bewonersgroepen in ons onderzoek verschillen in hun ondersteuningsbehoefte, evenals de manier waarop zij zoeken naar ondersteuning en het aanbod waarvan zij gebruik maken.

Migrantenouderen: multiproblematiek bij Marokkaanse en Turkse vrouwen

Meer dan de helft van de migrantenouderen die wij spraken, zegt wel eens gebruik te maken of hebben gemaakt van de ondersteuning geboden in de ontmoetingsplekken. De Nederlandssprekende migrantenouderen lijken, logischerwijs, het best hun weg te vinden naar de spreekuren. Zij komen er terecht doordat zij bijvoorbeeld de informatie bij de balie hebben gezien. Maar ook geen of beperkt Nederlandssprekende bewoners zoeken ondersteuning. Zij kunnen terecht bij de ondersteuning door medewerkers met een migratieachtergrond. Deze bewoners lijken veelal te worden verwezen door iemand die de eigen taal spreekt, bijvoorbeeld een kennis of buur. Of een baliemedewerker, zoals een Turkse vrouw die zelf een activiteit organiseert in het Pluspunt:

“Ik ken de medewerkers van gezicht. Omdat ik geen Nederlands spreek kan ik niet met ze spreken. Maar er zijn hier veel Turkse vrijwilligers. Als ik iets wil vraag ik het aan [Turkse baliemedewerker].” (vrouw, 64, migrantenouderen)

Verder lijken ook de meer actieve vrouwen, die bijvoorbeeld activiteiten (mede)begeleiden, informele ondersteuning te bieden aan andere vrouwen, door te luisteren of hen door te verwijzen naar hulp.

Bewoners ontvangen op deze manier ondersteuning bij diverse praktische hulpvragen, waaronder het invullen van formulieren, bellen van instanties, regelen van (zorg)verzekering, lezen van brieven, juridische vragen of schuldhelpverlening. Daarnaast ontvangen enkele migrantenouderen thuiszorg voor huishoudelijke hulp en in een enkel geval ook voor ‘papierwerk’. Veel migrantenouderen hebben volwassen (schoon)kinderen die hen helpen met de administratie, bellen van instanties of zorgen voor vervoer. Een deel van de bewoners geeft aan dat dit soort zaken (vrijwel) volledig door hun (schoon)kinderen wordt gedaan. Vooral de mannen zeggen geen verdere ondersteuning nodig te hebben, althans op dit moment.

Er zijn echter veel bewoners die met hulpvragen blijven zitten, ook onder de bewoners die ondersteuning ontvangen vanuit voorzieningen of van kinderen. Dit zijn voornamelijk oudere Marokkaanse en Turkse vrouwen. Uit de interviews komt een aantal mogelijke oorzaken naar voren waardoor veel van deze vrouwen geen ondersteuning vinden voor hulpvragen, die ook uit eerder onderzoek bekend zijn: taal- en communicatieproblemen, onbekendheid met zorg- en welzijnsvoorzieningen, financiële redenen (de eigen bijdrage) en morele bezwaren tegen het invoeren van zorg bij beschikbaarheid van mantelzorg thuis (Steunenbergh, Verhagen, Ros, & de Wit, 2014).

Voor veel vrouwen vormt de taalbarrière een drempel, al of niet in combinatie met analfabetisme. De meeste Marokkaanse en Turkse vrouwen in ons onderzoek zeggen om die reden niet naar een professional te durven gaan. Een vrouw zegt: *“Ik kan niet Nederlands praten. Mijn lichaam kan wel gaan, maar hoe communiceer ik dan?”* Daarnaast geven veel vrouwen aan niet te weten waar zij terecht kunnen met hun vraag. Dit lijkt zowel samen te hangen met de taalbarrière als met onbekendheid met het aanbod. Meerdere migrantenouderen zijn niet op de hoogte van de beschikbare ondersteuning in de ontmoetingsvoorziening waar zij komen. Financiële redenen worden ook genoemd. Zo zegt een vrouw die met haar man bij de schuldhelpverlening loopt, af te zien van de aanvraag van een seniorenauto voor haar zieke man, omdat ze ervoor moeten betalen. Vaak lijkt sprake van onduidelijkheid over de voorwaarden die gelden bij bijvoorbeeld de aanvraag of vergoeding van hulpmiddelen, zoals in het genoemde voorbeeld. Een veelgehoorde opmerking onder de Marokkaanse en Turkse vrouwen is: *“Anderen krijgen het wel en ik niet”*, zoals ook te zien in eerder onderzoek (Steunenbergh et al., 2014). Tenslotte is bij de vrouwen terughoudendheid zichtbaar bij het aanvragen van thuiszorg, zoals ook uit eerder onderzoek naar voren komt (ibid.). Meerdere vrouwen die mantelzorger zijn voor partner of kinderen, lijken te vinden dat zij de zorg zelf moeten dragen. Een vrouw zegt geen thuiszorg aan te vragen, want *“de kinderen gaan dat niet accepteren”*.

Veel migrantenouderen geven daarnaast aan dat zij hun kinderen niet willen “lastigvallen” met hun hulpvragen. Opvallend is dat de meeste Marokkaanse en Turkse vrouwen die we spraken daaraan toevoegen dat de kinderen, vooral dochters, ‘zelf al genoeg problemen’ hebben. Een vrouw, wiens zieke man altijd thuis is en geen professionele hulp wil, zegt: “*Ik kan niet meer.*” De kinderen hebben ook problemen, daarom vraagt ze hen niet om hulp. De vrouw zegt dat ze zelf wel hulp zou willen, maar ze zou niet weten waarmee. Uit eerder onderzoek kwam al naar voren dat de kinderen van veel Marokkaanse en Turkse ouderen in plaats van dat zij een bron van steun zijn, vaak zelf zorg of steun nodig hebben, en dat met name de vrouwen daarvoor opdraaien (Van der Grefte & Fortuijn, 2017).

Voor een deel zitten de Turkse en Marokkaanse vrouwen met praktische hulpvragen, zoals het aanvragen van een hulpmiddel, vergoeding van reiskosten voor ziekenhuisbezoeken van de partner, of woonproblemen. Daarvoor zouden zij ondersteuning moeten kunnen krijgen in de voorzieningen waar zij komen, maar drempels zoals net beschreven staan dat in de weg. Daarnaast lijkt bij deze vrouwen sprake van hulpbehoeften waarvoor geen eenvoudige oplossing te geven is. Veel van de geïnterviewde vrouwen lijken te maken te hebben met multiproblematiek, die, in combinatie met de taalbarrière, het vragen van ondersteuning in de weg lijkt te staan.

Statushouders: onbekendheid met ondersteuning voorzieningen, complexe problemen

De statushouders die we spraken, geven allen aan dat zij zich met ondersteuningsvragen wenden tot de klantmanager van de gemeente of hun contactpersoon bij Vluchtelingenwerk Nederland. In het geval van één Syrische vrouw, die in het AZC woont, is het de klantmanager aldaar. De formele ondersteuning die deze professionals bieden bestaat onder andere in het helpen vinden van een woning, het regelen van de inburgeringscursus en taallessen, hulp bij gezinshereniging en hulp bij het vinden van werk. Ook als zij inmiddels een woning hebben, blijven zij vaak met vragen naar deze professionals te gaan. De statushouders zeggen daarnaast vaak tips en dergelijke uit te wisselen met kennissen en vrienden die zij maken in bijvoorbeeld het AZC of de taallessen, of via familieleden die al jaren in Nederland wonen.

Zoals gezegd kennen de statushouders de ontmoetingsplekken, zoals het Huis van de Wijk, over het algemeen niet, dus ook niet de daar geboden ondersteuning. Voor tenminste een deel van de vragen die zij hebben, lijken zij terecht te kunnen bij de spreekuren in de ontmoetingsvoorzieningen. Zo vertelt een Syrische man over de overlast van zijn buurman, door wie hij ook is aangevallen en uitgescholden. Hij zou vermoedelijk verder geholpen kunnen worden in een woonsprekuur. Dat de statushouders toch niet terecht komen bij de ondersteuning, komt waarschijnlijk, net als voor een deel van de migrantenouderen geldt, door de taalbarrière en onbekendheid met het aanbod. Zoals de geïnterviewde Eritrese man zegt: “*Ik spreek geen Nederlands, ik weet niet waar ik moet zoeken.*” Een Syrische man met wie het interview in het Pluspunt plaatsvindt, doet de suggestie om bij de ingang in het Arabisch aan te geven dat je hier als statushouder hulp kan krijgen.

Net als een deel van de migrantenouderen hebben de statushouders, naast praktische hulpvragen, complexe problemen waarvoor zij geen ondersteuning hebben. Zowel uit de interviews als uit recent onderzoek komt naar voren dat Syrische statushouders veelal bezig zijn met het regelen van gezinshereniging en het leren van de Nederlandse taal, maar daarnaast in beslag worden genomen door onder meer psychische en financiële problemen (Dagevos et al., 2018). Geïnterviewden noemen moeilijkheden met gezinshereniging of een gezinslid naar Nederland willen halen, zorgen om gezinsleden die zijn achtergebleven in het thuisland, en een dochter die gestalkt wordt door een jongen uit hetzelfde land van herkomst. Meerdere van deze bewoners vroegen de interviewer of deze hen niet kon helpen.

Doelgroep vermaatschappelijking: ondersteuning door eigen begeleiding

De ondersteuning van deze bewoners gaat geheel via de begeleiding die zij vanuit een zorginstantie ontvangen. In een aantal gevallen is de zorginstantie gevestigd in dezelfde straat als waar de bewoner woont. Een vrouw geeft aan dat zij regelmatig even langs loopt als zij een vraag of hulp nodig heeft. Meestal komen de begeleiders een of meerdere keren per week bij de bewoners aan huis en daarnaast is de begeleidende instantie telefonisch bereikbaar, in sommige gevallen 24 uur per dag. De meeste bewoners zeggen dat ze niet zouden weten waar ze heen

zouden gaan voor hulp of ondersteuning als de begeleiders er niet waren. “*Dan zou ik een probleem hebben,*” zegt een bewoner. Een vrouw met een licht verstandelijke beperking zegt dat ze naar de gemeente zou gaan: “*Ik zou het uitleggen, over dat wij een beperking hebben, en zij moeten dan alles voor mij regelen.*”

5.6 Conclusie

Onze bevindingen uit de interviews met de drie ‘nieuwe’ groepen, hoewel niet geheel gelijk verdeeld, laten zien dat mensen uit deze groepen behoren tot de (kwetsbare) bewoners voor wie de sociale basis als vangnet zou moeten functioneren. Zoals in hoofdstuk 2 aan de orde kwam, is het voor een stevige sociale basis noodzakelijk dat bewoners zich verbonden en betrokken met elkaar voelen. Plekken of activiteiten met een ontmoetingsfunctie hebben een belangrijke rol in het faciliteren van deze betrokkenheid. Dat dit het geval is in Geuzenveld, is zichtbaar in de motivaties van bewoners om de ontmoetingsvoorzieningen te bezoeken. Bewoners uit alle drie de groepen hebben daarbij vooral behoefte aan ontmoeting met anderen met een gedeelde achtergrond. In termen van het assenstelsel, hebben zij vooral behoefte aan particularistische voorzieningen of activiteiten, gericht op ‘de eigen groep’. Het doel van de ontmoeting binnen de eigen kring is vooral relationeel; het vermindert stress en gaat eenzaamheid tegen. Daarnaast zagen we bij de bewoners, eveneens in alle drie de groepen, ook duidelijk behoefte aan contact met mensen buiten de eigen kring, aan ‘gemengde’ activiteiten, ofwel een universalistische behoefte. Bewoners uit de drie groepen ervaren verschillende drempels om naar basisvoorzieningen toe te gaan. De door ons geconstateerde drempels om niet (meer) deel te nemen aan of gebruik te maken van dit soort plekken of activiteiten zijn als volgt te typeren:

- *Niet kunnen meedoen.* Bewoners noemen gebrekkige mobiliteit, tekort aan tijd, te hoge kosten, taalbarrière, onbekendheid en gebrek aan een plek als drempels. Kosten worden opvallend veel genoemd, zoals kosten voor parkeren, eten en drinken, of voor deelname aan activiteiten.
- *Niet durven meedoen.* Vaak speelt zelfuitsluiting een rol. Bewoners ervaren de voorzieningen als te druk, er zijn te veel onbekenden, of juist te veel bekenden.
- *Niet willen meedoen.* Bewoners hebben het gevoel niet bij de doelgroep te horen, of voelen geen aansluiting bijvoorbeeld vanwege leeftijdsverschil of verschil in afkomst.
- *Niet mogen meedoen (indirect).* Mensen ervaren dominantie van een bepaalde groep, of sociale druk dat zij andere bezigheden, zoals mantelzorg verlenen, moeten laten voor gaan.

Wat betreft ondersteuning bij voorzieningen is voor alle drie de groepen een gebrek aan aansluiting zichtbaar. Migrantenouderen en statushouders weten het aanbod aan ondersteuning niet altijd te vinden en hebben vaak complexe problemen waarvoor zij niet de juiste hulp ontvangen. Bewoners uit de groep vermaatschappelijking maken weinig gebruik van het aanbod omdat zij vooral leunen op de eigen begeleiding. Concluderend is de toegankelijkheid voor de drie nieuwe groepen dus niet optimaal. Bij het verbeteren hiervan kunnen verbinders een belangrijke rol spelen. Daarop ligt de focus in het volgende hoofdstuk.

6 Over de drempel helpen en ‘lijntjes leggen’¹¹: de rol van verbinders in de sociale basis

In dit hoofdstuk verschuiven we de aandacht naar de vraag hoe de geconstateerde afstand kan worden overbrugd, hoe drempels kunnen worden overwonnen en daarmee de toegankelijkheid van voorzieningen vergroot. Uit onderzoek blijkt dat veel gemeenten worstelen met de vraag hoe zij bewoners kunnen bereiken die een afstand ervaren tot het formele zorg- en welzijnsaanbod (o.a. in Bellaart, Achachah, & Badou, 2019, p. 19). In deze context is er vaak aandacht voor de rol van sleutelfiguren, bruggenbouwers of verbinders: personen die een belangrijke rol kunnen spelen in het overbruggen van de afstand. We onderzoeken in dit hoofdstuk de rol van dat type actoren, die we in dit onderzoek aanduiden als ‘verbinders’.

6.1 Verbinders: inzichten uit de literatuur

Professioneel aangestelde verbinders

Uit een scan van de relevante literatuur valt op dat er een grote variatie bestaat in typen verbindende personen. Het voornaamste onderscheid is of de verbinder een professional is met een betaalde taakopdracht of juist een informele speler wiens rol en positie in dit speelveld bottom-up of ‘self made’ is, en die doorgaans op vrijwillige basis de rol van verbinder vervult. Zowel vanuit het formele domein als vanuit gemeenschappen en bewonersgroepen zelf zijn er actoren aan te wijzen die een brugfunctie vervullen. Die diversiteit aan spelers zagen wij ook terug in ons onderzoek in Geuzenveld.

Een internationaal bekend voorbeeld van een verbindende actor die vanuit de professionele hoek wordt aangesteld met als taak het verbeteren van het bereik onder migrantengroepen, is de *community health worker* (o.a. Pérez & Martinez, 2008). Varianten op deze functie zijn ook in de Nederlandse context bekend (Verhagen, 2015). De *community health worker* fungeert als een integrale link tussen de onderbereikte groepen en gezondheids- en welzijnsaanbod (Pérez & Martinez, 2008). Om die rol te kunnen vervullen, hebben community health workers een stevige positie in twee werelden: “Ze spelen de rol van vertrouwde adviseur en gezondheidsnavigator in de gemeenschap, maar tegelijkertijd brengen ze kwesties uit de gemeenschap onder de aandacht van beleidsmakers” (Pérez & Martinez, 2008, p. 13).

In een studie uit 2018 beschrijven Fretwell, Osgood, O’Toole en Tsouroufli een ander voorbeeld van een professioneel aangestelde ‘verbinder’ naar moeilijk bereikbare groepen, in het domein van opvoedondersteuning. Ze beschrijven hoe in het Verenigd Koninkrijk zogenaamde *community based link workers* worden ingezet om een brugfunctie te vervullen tussen scholen en ouders.

De rol van professionele verbinders bij vermaatschappelijking

Met name voor de doelgroep die vanuit de vermaatschappelijking zelfstandig woont spelen professionele verbinders een belangrijke rol. Uit eerder onderzoek blijkt dat bij zelfstandig wonenden met een handicap of een GGZ-achtergrond vooral familieleden en begeleiders van zorginstellingen over de vloer komen. De professionele begeleiders zijn in de praktijk dan ook de primaire verbinders of wegwijzers voor deze groep (Verplanke & Duyvendak, 2007). Maar het wegwijzen maken in de wijk is geen rol die de professionele begeleider vanzelfsprekend en gemakkelijk op zich neemt. Verplanke en Duyvendak (2007, p. 57) stellen dat professionele begeleiders vaak nog sterk gefocust zijn op het ondersteunen van de cliënt zelf en zich explicieter op de sociale omgeving van hun cliënten zouden moeten gaan richten.

Naast professionele begeleiders kunnen vrijwilligers, die bijvoorbeeld dankzij een maatjestraject aan bewoners worden gekoppeld, de rol als wegwijzer en verbinder op zich nemen. Het voordeel daarvan is dat vrijwilligers vaak bewoners uit de directe omgeving zijn, die goed zijn ingebed in de wijk. Onderzoek toont echter wel aan dat het

¹¹ Ontleend aan interview met verbinder van professionele zorginstelling.

niet altijd even makkelijk is om vrijwilligers te vinden die zich voor langere tijd verbinden aan bewoners met een beperking (Koops & Kwekkeboom, 2005).

Informele verbinders: migrantenzelforganisaties en sociaal schaduwwerk

Terwijl professionele instellingen en overheidsinstellingen de verbinder of link worker als formele functie inzetten, ontstaat die rol vaak ook spontaan en op een informele manier vanuit migrantengemeenschappen. Een recente studie van het Kennisplatform Integratie en Samenleving beschrijft hoe migrantenzelforganisaties een overbruggende rol vervullen (Bellaart et al., 2019). Zij zijn in de positie om vroegtijdig, tijdens informele momenten vragen en problemen in de achterban te signaleren. Ze vervullen vervolgens een rol in het begeleiden naar formele hulp en het beslechten van drempels. Wij beschreven diezelfde rol ook in recent onderzoek in de buurt Slotervaart in Amsterdam Nieuw-West (Berkvens, Metze & Welschen, 2019).

In een publicatie uit 2019 beschrijven Schrooten, Thys en Debruyne de rol van dit soort spelers als ‘sociaal schaduwwerk’. De auteurs beargumenteren dat de actoren vaak in de schaduw opereren, “niet omdat ze iets te verbergen hebben, maar omdat ze ageren op de emergente noden waarop het formele circuit niet onmiddellijk een antwoord heeft en geeft” (Schrooten et al. 2019, p. 2).

In dezelfde publicatie beschrijven Anciaux en Thys de rol van zelforganisaties als volgt: “vertrekkend vanuit vertrouwen en de grote kennis van de leefwereld van mensen en groepen, slaan zelforganisaties heel adequaat de brug naar voorzieningen in de ingewikkelde wereld van gezondheids- en welzijnszorg. De voortrekkers van deze welzijnsorganisaties kunnen doeltreffend verwijzen, gidsen en aanbevelen. Ze verklaren bepaalde systemen, waarschuwen voor valstrikken en wijzen op (vaak onvermoede) kansen” (in Schrooten et al., 2019, p. 77).

Om die redenen wordt in de context van migrantenzelforganisaties ook wel gesproken over een ‘voorportaalfunctie’ (in Schrooten et al. 2019, p. 77): ze creëren een omgeving waarin vertrouwensrelaties tussen personen ontstaan, en daardoor drempels worden weggenomen om over problematiek en ondersteuningsbehoefte te spreken. Vanuit die vertrouwensrelatie kan de zelforganisatie ofwel zelf binnen de eigen omgeving lichte ondersteuning bieden, of een rol spelen in het doorverwijzen naar formele hulpverlening. De term ‘voorportaalfunctie’ slaat vooral op dat laatste, omdat het impliceert dat de zelforganisatie een schakel is in een keten, in de toeleiding naar formele hulp.

Cultural brokering

Omdat de kloof tussen vraag en aanbod voor een deel wordt veroorzaakt door culturele en/of taaldrempels zijn er belangrijke overeenkomsten tussen de situatie bij migrantenouderen en bij statushouders of nieuwe migranten. In beide situaties is de verbinder vaak een zogenaamde *cultural broker*. *Cultural brokers*, aldus Abma en Heijnsman (2013), zijn personen die “deel van en bekend zijn met de lokale gemeenschap en cultuur en daar vertrouwen genieten, maar ook vertrouwen genieten in de dominante cultuur”. Ze hebben zogenaamde ‘meervoudige partijdigheid’ en zijn daarom in staat uit te leggen en wederzijds begrip te faciliteren. Ze kunnen ertoe kunnen bijdragen dat bepaald aanbod of interventies beter aansluiten bij de culturele waarden van een (minderheids)groep (Abma & Heijnsman, 2013, p. 469). In de context van statushouders is het bijvoorbeeld bekend dat zogenaamde gatekeepers uit de eigen gemeenschap een bemiddelende rol spelen, bijvoorbeeld als het gaat om het geven van voorlichting (zie bijvoorbeeld Sterckx & Fessehazion, 2018, p. 35; Pharos, 2016, p. 13).

Linking sociaal kapitaal

Een gemeenschappelijk kenmerk van verbinders uit vrijwel alle voorbeelden, is dat zij dichtbij de gemeenschap staan voor wie zij een verbindende rol vervullen. Ze beschikken over kennis van en vertrouwen in de gemeenschap. Tegelijkertijd kennen ze de weg in de institutionele wereld, in het formele domein. Hierboven wezen we er al op dat personen die een brugfunctie vervullen een voet aan de grond moeten hebben aan beide kanten van de kloof: onder bewoners én in het formele domein. Verbinders beschikken over die contacten, en beschikken daarmee over een vorm van *linking sociaal kapitaal*. Linking sociaal kapitaal verwijst primair naar ‘verticale’ verbindingen tussen groepen in de samenleving en overheidspartijen (Hawkins & Maurer, 2010).

Samenvattend

Gezien de diversiteit in typen verbinders en de verschillende uitgangssituaties van de drie doelgroepen, is het logischer om te spreken over verbinden als proces dan over kenmerken van specifieke personen of verbinders. Of het nu spelers zijn met een informele of formele positie, professionals met een taakopdracht of cultuurgelovenden die zichzelf tot vertrouwenspersoon hebben ontwikkeld: de gemene deler is dat zij aan wegwijsen, linken en overbruggen doen. In het vervolg van dit hoofdstuk verkennen we de kenmerken, rol en werkwijze van actoren die een dergelijke brugfunctie vervullen aan de hand van interviews die wij hebben afgenomen in Geuzenveld en verwijzingen naar bestaande literatuur. De centrale vraag die we hierbij stellen is: hoe en door wie worden bewoners uit de 'nieuwe' groepen aan de sociale basis in Geuzenveld verbonden?

6.2 Verbinders in Geuzenveld: wie zijn ze en hoe werken ze?

We hebben voor dit gedeelte van het onderzoek diepte-interviews afgenomen met 23 personen die wij als verbinders in Geuzenveld hebben gekenmerkt. Deze lijst is tot stand gekomen op basis van snow balling, van rondvragen in de wijk en van het opvolgen van namen die door verschillende bewoners, experts en professionals werden genoemd. De lijst met 23 geïnterviewden is allerm minst uitputtend: wij hebben binnen de reikwijdte van dit onderzoek in Geuzenveld niet iedereen gesproken die een verbindende rol vervult.

Het doel was om een illustratieve doorsnede in kaart te brengen van personen die vanuit verschillende posities een brugfunctie vervullen voor een van de doelgroepen uit het onderzoek. Hiermee hebben we een rijk geschakeerd, verkennend beeld verkregen van de typen spelers in dit landschap en hun werkwijze en opvattingen. Onder de geïnterviewden waren actieve bewoners die wekelijks groepen bewoners bij elkaar brengen, trekkers van zelforganisaties, vrijwilligers die informele gesprekken draaien of taallessen geven en professionals die als taakopdracht werken aan de verbinding tussen bewoners met een zorgindicatie en de buurt. We spraken een aantal medische professionals die tijdens hun werk sociale problematiek signaleren en doorverwijzen. En welzijnsprofessionals die zich richten op de participatie en weerbaarheid van specifieke kwetsbare groepen. In dit hoofdstuk zijn tot slot uitspraken verwerkt uit een interview met een opbouwwerker in een welzijnsorganisatie, die is aangemerkt als 'expert'.

Vrijwillig / informeel	Professioneel / formeel
1. Actieve bewoner, vrouwengroep 1	11. Maatschappelijk werker statushouders
2. Actieve bewoner, vrouwengroep 2	12. Welzijnscoach, zorginstelling
3. Vrijwilliger, taaldocent	13. Participatiecoach Stichting voor participatie personen met beperking
4. Actieve bewoner, kookgroep algemeen	14. Projectleider Maatschappelijk Werk
5. Actieve bewoner, GGZ kookgroep	15. Projectleider Wijkzorg
6. Bestuurslid zelforganisatie	16. Procesbegeleider Sociaal Domein (zelfstandig)
7. Vrijwilliger (spreekuur) zelforganisatie	17. Projectleider Maatschappelijke stichting
8. Vrijwilliger (spreekuur), multicultureel centrum	18. Fysiotherapeut
9. Sociaal Ondernemer bewonersorganisatie	19. Praktijkondersteuner Huisarts
10. Actieve bewoner, voorzitter Stichting	20. Coördinator Kenniswinkel Nieuw-West
	21. Medewerker Zorginstelling en actieve bewoner
	22. Coördinator informele zorg Zorginstelling
	23. Verbinder Zorginstelling

Figuur 3: Overzicht geïnterviewde verbinders, vrijwillig en professioneel

Wat deze personen in onze ogen verbinders maakt, is dat zij voortdurend bezig zijn met het wegwijzen van bewoners in de sociale basis. Ze helpen bewoners om de routes naar voorzieningen te vinden, om elkaar te vinden, en ze helpen bewoners over drempels naar ontmoetingsplekken of naar (formele) hulp en ondersteuning.

6.3 Relatie met het assenstelsel over de sociale basis

In de inleiding presenteerden we het assenstelsel voor perspectieven op de sociale basis. Dat assenstelsel bleek relevant in de verhalen van de 23 verbinders die wij in Geuzenveld interviewden. Als verbinders over voorzieningen praten, praten ze vaak vanuit een bepaald perspectief op hoe die voorziening eruit zou moeten zien. En als verbinders over bewoners praten, is een onderliggend perspectief uit het assenstelsel herkenbaar op wat die bewoners nodig (zouden) hebben, en wat voor soort voorziening daar het meest geschikt voor zou zijn. In hun verhalen klinkt soms duidelijk een nadruk op universalisme door, en soms juist op particularisme.

Doordat verbinders op deze manier vanuit bepaalde perspectieven praten, nemen zij (ongemerkt) een positie in op het assenstelsel. Tegelijkertijd valt daarbij op dat sleutelfiguren zelf ook zoekende zijn, dat zij niet persé een consistente positie innemen, maar eerder laveren tussen universalisme en particularisme, of tussen een relationele aanpak of een functionele aanpak.

De perspectieven op de assen zijn ook van toepassing op de verschillende typen activiteiten die verbinders ondernemen. Sommige verbinders richten zich sterk op het bij elkaar brengen van groepen bewoners, en zijn gericht op het versterken van betekenisvolle relaties tussen bewoners onderling en het bevorderen van 'samenredzaamheid'. Andere verbinders opereren meer als een schakel tussen bewoners en het hulp- en ondersteuningsaanbod, door advies te geven, mee te gaan naar een loket, de weg te wijzen. In dat eerste herkennen we het relationele perspectief, in de tweede rol het functionele. In de presentatie van het interviewmateriaal wordt hier verder op ingegaan.

6.4 Hoe verbinden verbinders? De rol van vertrouwen

Uit de antwoorden op de vraag naar de motivatie van de geïnterviewden voor de rol die ze innemen blijkt een grote betrokkenheid bij de doelgroep. Dat wordt gesymboliseerd door een uitspraak die bij twee verbinders letterlijk terugkwam; zij gaven aan dat zij "werken uit hun hart". Een vrijwilliger die wekelijks met bewoners met een verstandelijke beperking kookt noemt zichzelf de 'moeder' van de groep. Meerdere geïnterviewden gaven aan dat ze juist omdat ze zo persoonlijk betrokken zijn, ook ruim bereikbaar zijn; uit het hart werken laat zich niet goed verenigen met kantoortijden.

"Je hoort heel snel... ook als ze professioneel werken, dat ze geen 9 tot 5 mentaliteit hebben. Dat is ook een heel belangrijk onderscheidscriterium vind ik. Hoe makkelijk is iemand bereid om bijvoorbeeld om 5 uur 's middags te komen? Of om 11 uur 's avonds. Of niet?" (vrijwilliger, taaldocent)

Vertrouwen is in deze context het sleutelbegrip. Verbinders kunnen hun rol alleen vervullen omdat zij op basis van vertrouwen een relatie hebben opgebouwd met de bewoners waarmee zij in contact staan. De basis van dat vertrouwen varieert wel al naar gelang het type verbinder.

Gedeelde achtergrond of 'community connectedness' als bron van vertrouwen

Voor een aantal verbinders die wij gesproken hebben geldt dat dezelfde, of een vergelijkbare achtergrond hebben als de doelgroep een belangrijke basis is voor het vertrouwen. Dat komt overeen met wat in de literatuur *community connectedness* wordt genoemd (Fretwell et al. 2018). Zo beschrijft een verbindende professional die met statushouders werkt dat haar afkomst behulpzaam is in haar werk:

"Omdat ik Afrikaan ben, ben ik welkom. En zien ze dat, dan gaan ze zelf naar je komen. Dat is bijna een 'master' woord. Als je dat zegt dan, dan ... heel veel Moslim mensen of mensen die wonen naast Moslimlanden, die weten dat."

Waar kom je vandaan? Ik kom van Soedan. Oh..! Want ze gaan allemaal via Soedan natuurlijk, vluchten. Dus oh ja, ik was daar en daar, en dat brengt meteen een soort van kleine band. En dan komen ze een heel klein beetje iets open.” (maatschappelijk werker statushouders)

Uit het verhaal van een andere verbinder blijkt dat het spreken van dezelfde taal deuren naar bepaalde groepen opent:

“Door het feit dat ze het horen via via, mond op mond, in mijn geval omdat ik Turkse ben, heb ik vrouwen uit Noord, of Oost gehad, die helemaal hiernaar toe kwamen.” (sociaal ondernemer bewonersorganisatie)

Een gedeelde ervaring met bepaalde problematiek vormt in meerdere gevallen de basis voor vertrouwen. Een actieve bewoonster met een migratieachtergrond die al jaren een vrouwengroep organiseert benadrukt dat haar motivatie voortkomt uit de gelijkenis tussen haar eigen situatie en de situatie van de vrouwen met wie ze activiteiten organiseert:

“Ik leefde in dezelfde situatie als de vrouwen. Ik ben gescheiden. Ik wilde meer naar buiten gaan. Ik heb geen familie.” (actieve bewoner 1)

Volgens sommigen vergt het opbouwen van vertrouwen een openheid van beide kanten. Een andere actieve bewoonster met een migratieachtergrond vertelt:

“Ik merk wel dat bij deze mensen, je moet echt geven, ik stel mezelf ook wel bloot bij hun. Het is een bepaalde doelgroep, je moet jezelf, je moet jezelf kwetsbaar opstellen. Je moet ook bepaalde dingen over jezelf vertellen waardoor je ook dingen los krijgt bij hun. Als ik dingen over mezelf vertel, [...] dan merk je ook dat de bewoners komen van oh, dat heb ik ook meegemaakt en hoe heb jij dat opgelost?” (actieve bewoner 2)

Werkwijze als bron van vertrouwen

Bij personen die vanuit een professionele rol verbinder zijn en geen gedeelde achtergrond met de doelgroep hebben, lijkt de werkwijze die zij hanteren de voornaamste bron van vertrouwen. Maar ook de informele spelers beschrijven duidelijk hoe de manier waarop zij werken bijdraagt aan het winnen van vertrouwen van de doelgroep. Daarin zijn vaak elementen uit het relationele perspectief te herkennen. Veel verbinders winnen vertrouwen doordat zij in de eerste plaats investeren in de relatie tussen henzelf en de bewoner, waarbij er nadrukkelijk geen sprake is van een agenda, achterliggende doelen of doorverwijzen. De aanpak die verbinders hanteren om bewoners die afstand tot voorzieningen ervaren te bereiken, is vooral een methode van contact leggen (‘een praatje maken’) en bovenal: luisteren. Dat komt naar voren in de onderstaande citaten:

“Je stelt vooral vragen. Het oor is het belangrijkste, merk ik. Dat je gewoon zit zonder pen en papier. Ik heb dan wel pen en papier en op het moment dat ik wil schrijven... en in het begin zeg ik ook altijd, in twee, drie zinnen van: vind je het goed dat ik wat aantekeningen maak, maar ik doe er niks mee, ik ben geen instantie. Ik ben geen hulpverlener, maar ik ben slecht in het onthouden van namen, ik doe niks met je gegevens, ik wil alleen graag je verhaal.” (sociaal ondernemer bewonersorganisatie)

“Ik kan gewoon luisteren en die problemen die komen vanzelf wel langs. Maar ik hoef ze niet op te lossen, dus ik ben meer vrij. Ik kan meer zoekend samen met die ander kijken naar wat is een nieuwe uitdaging. Of wat zou kunnen helpen. En maatschappelijk werk die bemoeit zich met het oplossen van die problemen van die persoon, maar we werken wel samen.” (welzijnscoach, zorginstelling)

“Iemand aanspreken. Gewoon letterlijk. Dat kan soms zijn van, mag ik een praatje maken. Ook van goh, jij hebt een zware tas, daar moet wel heel veel inzitten. Gewoon letterlijk, heel brutaal een praatje maken en beginnen [...] Het feit

dat je je verhaal kunt vertellen, dat er iemand naar je luistert. Dat geeft enorm veel aandacht. Ik denk dat het echt oprecht de aandacht is.” (zelfstandig procesbegeleider sociaal domein)

Voor de professionals in kwestie kan dit een andere invulling van de rol zijn die ze vanuit hun opleiding en beroepservaring gewend zijn, een die niet helemaal past in de kaders waarbinnen ze moeten werken. Binnen de institutionele kaders van het zorg- en welzijnswerk ligt de nadruk vaak op een functionele aanpak. Doelstellingen moeten worden behaald, bestede tijd moet in concrete behaalde doelen worden verantwoord. Voor een open, relationele aanpak zonder agenda is daarbinnen niet altijd ruimte. Een professionele verbinder geeft een duidelijk voorbeeld van een activiteit die zij vanuit relationeel oogpunt wilde doen, maar die binnen haar taakopdracht en werktijd lastig in te passen was:

“Ik kan bijna niets meer doen, wordt niet geaccepteerd. Ik heb het wel gedaan. Ik ben vorig jaar gewoon met een stel bewoners, het was bloedheet, bij Haarlem heb je bij de Ikea bij een waterplas, daar op een middag een paar uur gaan zitten. Dat was niet oké. [...] Nee, we mogen die uitjes niet meer doen, doe ik lekker toch dus. En kijk, je kan niet alles op vrijwilligers laten rusten wat dat betreft. Soms moet je ook nog een beetje de stoute schoenen aan doen dus vanuit mijn rol kan ik daar wat meer ruimte voor nemen, dat is wel even fijn.” (verbinder zorginstelling)

De beperkingen die de professionele verbinder schetst zijn niet aan de orde voor vrijwillige binders, en dat maakt het voor hen soms makkelijker om relationeel te werk te gaan:

“Je doet het vrijwillig. Dus dat is lekker makkelijk want dan hoeft ik nergens verantwoording voor af te leggen. Er gaat niemand zeggen van hoeveel mensen heb jij gesproken? Dat hoeft ik niet te vertellen. Als je een professionele instelling binnen het huidige systeem bent, dan moet je dat allemaal wel vertellen.” (vrijwilliger, taaldocent)

6.5 Sociaal schaduwwerk in voorportalen in vertrouwde kring

De nadruk op een relationele aanpak valt ook op bij de zelforganisaties en door bewoners opgerichte, maatschappelijke organisaties in Geuzenveld. Sommige organisaties, zoals de zelforganisatie, fungeren in de eerste plaats als ontmoetingsplek en hebben vanuit die rol ook lichte vormen van ondersteuning of doorverwijzing ontwikkeld. Andere organisaties zijn juist met een specifiek doel opgericht -zoals huiswerkbegeleiding voor jongeren- maar hebben zich in de loop van tijd ontwikkeld tot een algemene ontmoetingsplaats voor bewoners met een migratieachtergrond. Deze organisaties functioneren als het eerder genoemde voorportaal; het zijn voor bewoners laagdrempelige plekken, waar ze zich vertrouwd en thuis voelen, waar zij de taal van het land van herkomst kunnen spreken, waar begrip is voor culturele verschillen in de omgang met sociale problematiek en hulpverlening. In die omgeving ontstaat dan ook ruimte om problematiek bespreekbaar te maken; maar het is nooit de eerste doelstelling. De eerste doelstelling is dat bewoners zich thuis voelen.

“Als wij zo zouden zijn als hen [de formele hulpverlening], dan zouden mensen alleen maar thuisblijven. Het gaat erom dat mensen zich thuis voelen. [...] Wij hebben geen verwachtingen. De deur staat open voor iedereen.” (bestuurslid zelforganisatie)

Een vrijwilliger die zich inzet voor ouderen met een migratieachtergrond zegt:

“Elke groep wil een eigen plek, een eigen uitvalsbasis. Vanwege de herkenning. Het gevoel van het is een beetje van ons, wat iedereen een beetje heeft. Het verlengde van je eigen woning om het zomaar even te zeggen. Dat gevoel. Ja, je hoort het heel veel.” (vrijwilliger, taaldocent)

Een medewerker van een informele maatschappelijke organisatie beschrijft beeldend hoe bij formele instanties onvoldoende wordt ingezet op het opbouwen van een relatie:

“Maar het gaat erom, de maatschappelijke dienst begint met cursus ‘Mappen’. Ja, sorry, schuldhulpverlening begint bij hun met een cursus ‘Hoe deel ik een map in’. Ja, het spijt me, maar een Marokkaanse moeder die wilt eerst het gevoel hebben dat ze veilig is. Dat is wat anders dan een map. Het klinkt nou heel onvriendelijk maar het is dus een andere benadering dat je dus eerst de relatie aangaat voor je aan die formaliteiten gaat beginnen. Die vrouw die durft daar al niet meer naartoe. Neem je map mee, neem je ordners mee, ordners? Wat is ‘ordners’? Dat is de essentie van het probleem.” (projectleider maatschappelijke stichting)

De medewerker lijkt te wijzen op een cultuurverschil. Turkse en Marokkaanse doelgroepen, zo schetst zijn collega, “kennen geen hulpverleningscultuur”. Daarom is het van essentieel belang dat het voorportaal zich niet profileert als een hulpverleningsinstantie.

Vaak wordt in de voorportalen in de context van een reguliere activiteit, zoals taalles, een relatie opgebouwd waarin ook ruimte ontstaat voor het vragen van hulp op andere terreinen. De vrijwilliger die taalles geeft bij een zelforganisatie vertelt:

“Ook taalles is een manier om vertrouwen te krijgen van mensen en op een gegeven moment dan vragen ze mij van kan je hier ook andere vragen stellen... of iemand neemt naar taalles ineens een brief mee. Wil je die brief voor me lezen, want ik zie begrijp het niet.” (vrijwilliger, taaldocent)

Dat de drempel naar het voorportaal lager is dan naarsommige formele of professioneel gerundewelzijnsvoorzieningen, heeft er soms mee te maken dat bewoners zich in cultureel opzicht herkennen in het voorportaal. Met name als het gaat om migrantenouders lijkt er een grote behoefte te zijn aan contact en ontmoeting in de eigen taal. Die behoefte is bekend uit eerder onderzoek (o.a. Boele, 2017). De trekkers van de zelforganisatie die wij interviewden weerspiegelden diezelfde behoefte:

“Wat je ziet, bij de oudere generatie, dan zoek je de ruimte waar je je thuis voelt. Je ziet dat mensen naar onze organisatie komen omdat ze zich er vertrouwd voelen, op hun gemak voelen, en omdat daar hun moedertaal wordt gesproken. In de eigen taal spreken gaat makkelijker.” (bestuurslid zelforganisatie)

De vrijwilliger die zich inzet voor de belangen van ouders met een migratieachtergrond vertelt:

“Taal is bij die ouders ook weer een ding. Ik kan met hen praten, maar als het gedetailleerd wordt of heel emotioneel dan schakelt iedereen over op Marokkaans.” (vrijwilliger, taaldocent)

Vanwege het belang van zich thuis voelen en culturele herkenning, is particularistisch aanbod -gericht op mensen met dezelfde achtergrond- volgens meerdere verbinders waardevol.

Ten aanzien van migrantenorganisaties wordt van oudsher in sommige kringen gevreesd voor een gesloten milieu. Daarbij zouden organisaties problematiek onder hun doelgroep te veel binnenshuis houden, en bewoners daarmee tekort doen en integratie hinderen. Op basis van recent onderzoek van Yar (2018) blijkt het beeld genuanceerder; organisaties zoals Turkse religieuze organisaties versterken ‘bonding’ van binnenuit (activiteiten in eigen kring) juist vanuit het oogpunt om ‘bridging’ (overbruggende) relaties naar buiten toe te kunnen aangaan (p. 243). Vergelijkbaar onderzoek buiten Nederland toont eveneens aan dat de vrees, dat sociaal werk vanuit religieus of etnisch georiënteerde organisaties integratie in de weg staat, ongegrond is. Op basis van een representatief survey in Zweden constateren Borell en Gerdner (2011) dat hoe actiever een Islamitische organisatie was in het verlenen van sociale dienstverlening en ondersteuning, des te actiever die organisatie was in het opzoeken van samenwerking met andere formele en informele organisaties en overheidsinstellingen (p. 978).

Ook in ons onderzoek benadrukten verschillende verbinders juist de positieve invloed van deelname aan activiteiten in de eigen kring op relaties met de buitenwereld. Zo zegt de eerder aangehaalde vrijwilliger:

“Ik denk altijd als mensen zich steviger op hun basis voelen dat de stap naar de andere wereld ook weer makkelijker is. Dat is een beetje mijn redenering.” (vrijwilliger, taaldocent)

Het herkenbare, laagdrempelige voorportaal geeft bewoners vertrouwen, soms wel degelijk in een mate dat ze met hun vragen liever niet naar andere plekken worden doorverwezen:

“Mensen blijven graag bij ons. Dat heeft ermee te maken met dat ze ons vertrouwen, ons zien als een bevriende en vertrouwde organisatie. Ze komen hier bijna dagelijks. Dan willen ze liever niet ergens anders heen gaan.”(vrijwilliger spreekuur, zelforganisatie)

Tegelijkertijd troffen we ook informele verbinders aan die een voorportaalfunctie hebben maar sterk de nadruk leggen op het universele karakter van hun dienstverlening. Laagdrempeligheid voor mensen met een migratie achtergrond is niet altijd afhankelijk van herkenning op gebied van taal en cultuur. We spraken in Geuzenveld ook informele organisaties die zich met nadruk niet op één specifieke cultuur of taal richtten, maar op andere manieren laagdrempelig proberen te zijn:

“Onze activiteiten zijn open. Als ik voorlichting geef is dat voor iedereen. Hang ik flyer in de ontmoetingsruimte, op facebook, we spreken Nederlands voor onze bijeenkomst. Als mensen dat erg vinden hebben we een tolk, een man of vrouw die Arabisch of Berbers spreekt. Dan kunnen zij vertalen.” (actieve bewoner, voorzitter Stichting)

Een vrijwilliger van een ontmoetingscentrum vertelt:

“Ik en mijn collega, een Turkse vrouw, met een Turkse achtergrond, wij hebben echt keihard gewerkt daaraan. Gewoon hé, je mag niet Turks of mag niet Marokkaans praten, je moet rekening houden met iemand die zit naast jou, die spreekt geen Marokkaans of andere taal dus. Gewoon Nederlandse taal.” (vrijwilliger, spreekuur, multicultureel centrum)

Bovendien kan een overeenkomstige taal en cultuur ook als gevolg hebben dat bewoners hun problemen juist niet in de particularistische voorportalen bespreken:

“Vrouwen kunnen de problemen die ze thuis, met hun kinderen of man hebben, hier niet vertellen. Niet iedereen is hetzelfde, en je kunt niet weten hoe anderen gaan reageren. Angst voor het oordeel van anderen is groot.” (actieve bewoner, vrouwengroep 1)

Een professionele verbinder (die een project leidt voor sociaal geïsoleerde mannen, grotendeels met een migratieachtergrond) is kritisch over de huiskamerachtige ontmoetingsplekken waar gedeelde afkomst en culturele herkenning een rol speelt:

“Ja, zij komen bij elkaar om koffie te drinken [...]. Zij krijgen wel voorlichting hier en daar, misschien een subsidietje hier en daar. Maar ja, het helpt natuurlijk wel in het contact en het verminderen van eenzaamheid. Maar het zit, mijn ervaring is dat er nog steeds heel veel negativiteit is en dat er eigenlijk helemaal niks, of weinig, in die groep gebeurt. Dus een sombere man die hier binnenkomt, nou, die moet je niet daar neer zetten want ik weet niet of hij nou zo heel erg uit zijn isolement komt.” (projectleider maatschappelijk werk)

In het relationele model van Movisie (2018) zijn betekenisvolle relaties tussen bewoners de kern. Doorverwijzen naar andere vormen hulpverlening kan binnen het relationele model aan de orde zijn, maar het is geen doel op zich. Het is eerder eventuele bijvangst.

6.6 Doorverwijzen en lijntjes leggen

Uit ons onderzoek komt een gevarieerd beeld naar voren van de mate waarin verbinders doorverwijzen, en waar-naar. Wanneer verbinders in eerste instantie naar oplossingen zoeken binnen de eigen organisatie, dan zijn daar verschillende redenen voor.

In de eerste plaats is er een pragmatische reden. In het laagdrempelige voorportaal komen uiteenlopende hulpvragen boven tafel. Het hangt af van de aard van de hulpvraag of de verbinder of de verbindende organisatie die vragen zelf oplost, of dat wordt doorverwezen naar andere organisaties. Dat geldt niet alleen voor hulpvragen die zwaardere ondersteuning en expertise vereisen, maar ook om bijvoorbeeld vragen over bewonersinitiatieven. De verbinders weten vaak waar de bewoner met dergelijke vragen moet aankloppen.

“Bijvoorbeeld vorige week had ik iemand gekregen, die was nieuwsgierig, naar wat een bewonersinitiatief inhoudt. Hij woont hier meer dan 25 jaar, maar hij weet niet. Hij was bezig gewoon met een paar bewoners, dus oudere mensen, dus probeert hij om, zeg maar, ze te betrekken bij activiteiten. Hij heeft geen idee of geen enkele informatie over het bewonersinitiatief.” (vrijwilliger spreekuur multicultureel centrum)

Bovendien zijn zij zich ervan bewust dat zij zelf niet alles hoeven op te lossen, en dat ze daar ook niet altijd de juiste kennis voor hebben.

“We bieden alleen lichte ondersteuning. Complexe onderwerpen, waarbij wij niets kunnen betekenen, die lossen we niet zelf op. Straks doen we iets verkeerd”. (vrijwilliger spreekuur, zelforganisatie)

“Het kan wel zijn dat er uiteindelijk een doorverwijzing nodig is. Een vrijwilligersorganisatie kan een aantal dingen gewoon niet. En dus als je met DWI of met een casemanager te maken hebt, dat moet volgens die formele lijnen. Die zijn overigens weer blij als er iemand begeleidt zodat die dan veel beter bediend worden als dat er iemand komt en die weet niet wat die moet doen.” (vrijwilliger, taaldocent)

De verbinder heeft als gezegd voet aan de grond in meerdere werelden, en kan daarom connecties leggen en mensen aan elkaar koppelen. Zo vertelt een van de geïnterviewden dat zij voor een eenzame bewoner een dagactiviteit regelt. Ze zet daarbij haar contacten in het formele domein, in dit geval de gemeente, in:

“Dus ik heb een lijntje met de gemeente gemaakt, ken jij degene van de kinderboerderij want hij schijnt heel goed met dieren te zijn, heeft hier vroeger al gewerkt en de kinderboerderij, da's 10 minuten wandelen hier vandaan. Ik zou zo graag dat hij daar iets deed, daar moeten we een keer naar toe met hem. Nou, iemand van de gemeente, die heeft dan weer een lijntje met die eigenaar en die probeert dan ons aan hem te linken en op die manier proberen we elkaars kennis te gebruiken.” (verbinder zorginstelling)

Doorverwijzen is zeker niet altijd eenrichtingsverkeer van informeel voorportaal naar formele voorziening, maar verloopt ook andersom, vanuit het formele domein naar particularistische zelforganisatie:

“En als ik merk dat de vrouw thuis zit, alleen met de kinderen en geen uitweg heeft [...], dan ga ik zoeken naar een zelforganisatie in de buurt. Want dan ga ik zeggen, als je naar de contactpersoon die en die, dat is ook mijn vriendin, die gaat je ook aannemen. En ze doen ook echt dingen, wil je niet een keertje echt met je handen eten, Soedanese food lekker met je eigen toub, sari. Ja, dat wil ik. Ok, dan. Dus dat is wel heel goed, want daarin maken ze meteen contact met vrouwen die langer in Nederland wonen. En die dus ook meer over bepaalde onderwerpen weten te vinden. En zo werkt het.” (maatschappelijk werker statushouders)

6.7 Terughoudend of 'slow' doorverwijzen

De afweging om wel of niet door te verwijzen heeft niet altijd een pragmatische insteek. We spraken ook

verbinders, voor wie de relationele aanpak zo centraal staat, dat doorverwijzen naar formele hulpverlening daarmee op gespannen voet lijkt te staan. Vanuit een relationeel perspectief zijn deze verbinders sterk gericht op het aanjagen van betekenisvolle relaties tussen bewoners. Bovendien staat de bewoner met zijn talenten, krachten en zelfredzaamheid in deze visie centraal. Bewoners in staat stellen zelf of met elkaar oplossingen te vinden is in dat perspectief een belangrijker streven dan 'doorverwijzen naar een volgend loket'.

De maatschappelijk werker die vooral werkt met statushouders beschrijft dat zij juist bij statushouders terughoudend is in het doorverwijzen naar andere organisaties. Het opgebouwde vertrouwen is zo broos, dat het door te snel doorverwijzen teniet kan worden gedaan, en mensen helemaal uit beeld raken:

"Doorverwijzen snel, werkt niet, want ze komen niet aan. En ze denken dat je hun niet serieus neemt en dat je van hun af wilt. En dat is niet goed."

In plaats daarvan houdt ze de statushouders in kwestie 'langer bij zich' dan andere bewoners. Ze blijft de deur openhouden en persoonlijk contact zoeken, ook als ze voor bepaalde ondersteuning naar een andere plek gaan:

"Maar in mijn ogen de statushouders is gewoon... ze hebben heel weinig netwerk en ze weten gewoon niet hoe het werkt. Ik zal altijd een klein beetje de optie laten van kom maar en dan bel ik regelmatig, en dat soort zaken."

Elders beschrijft zij hoe het in de herkomstcultuur van statushouders en andere migranten vaak belangrijk is om een persoonlijke relatie op te bouwen met diegene van wie je hulp aanvaardt. Dat wijst op het belang van de vertrouwensband die tussen een specifieke hulpverlener en de hulpvrager ontstaat. Functioneel doorverwijzen laat zich niet zo makkelijk hiermee rijmen.

6.8 Doelgericht, functioneel doorverwijzen

Binnen de diverse groep verbinders die wij hebben gesproken zijn ook personen die juist wel sterk gericht zijn op doorverwijzen, en bij wie een meer functionele benadering de boventoon heeft. We spraken twee professionele zorgverleners, een fysiotherapeut en een praktijkondersteuner van een huisarts, die in hun dagelijkse werkzaamheden veel contact hebben met bewoners uit de doelgroepen migrantenouderen en statushouders. Van de huisarts is uit eerder onderzoek bekend dat dit voor mensen met een migratieachtergrond een laagdrempelig loket is waar ze relatief veel gebruik van maken (o.a. Fokkema, Welschen, Van Tilburg & Thomése, 2016). Voor de fysiotherapeut geldt dat zij op frequente basis relatief veel tijd met patiënten doorbrengt, en tijdens de behandelingen al snel aan de praat raakt over allerlei dagelijkse besommeringen.

Ook deze personen fungeren in de praktijk als verbinders, die stille problematiek en hulpvragen kunnen signaleren. De twee professionals gaven blijk van een duidelijke functionele benadering; voor hen is het van belang in dit soort gevallen snel en gemakkelijk te kunnen doorverwijzen naar het juiste loket.

Uit hun ervaringen blijkt dat dat laatste niet zo gemakkelijk gaat als ze zouden willen, en dat de doorstroom in de sociale basis daarmee minder soepel verloopt dan wenselijk. De fysiotherapeut vertelt dat onbekendheid met het aanbod een struikelblok is:

"Waar stuur je de mensen naartoe, ja, ik weet niet wat er hier allemaal in de buurt is. Alle websites van alle Huizen in de Wijken, Impuls, maar dan is het zo'n uitzoekerij, en dan kan ik het aan sommige mensen nog wel vertellen maar die doen het ook niet, want die weten eigenlijk al helemaal niet waar ze naartoe moeten. Dus dat is eigenlijk het grootste probleem." (fysiotherapeut)

De Praktijkondersteuner Huisarts geeft aan dat samenwerking en doorverwijzing van zorg naar welzijn niet gemakkelijk verloopt:

“Nu ja, onze huisarts heeft ook vaak negatieve ervaringen gehad en die zal ook niet zo makkelijk naar maatschappelijk werk verwijzen, omdat het is toch vaak van een kouwe kermis thuiskomen.” (Praktijkondersteuner Huisarts)

Elders in het interview beschrijft ze dat het vooral ging om moeizame communicatie en gebrekkige doorstroom, waarbij er bijvoorbeeld vanuit maatschappelijk werk niet werd teruggekoppeld over een doorverwezen patiënt of dat men bij overleggen afwezig was.

Beide professionals zijn heel positief over de introductie van de welzijnscoach in Geuzenveld en verwachten dat het daarmee eenvoudiger wordt om bewoners door te verwijzen naar welzijnsaanbod.

Het belang van een soepele doorstroom tussen verschillende onderdelen van de sociale basis wordt door meer spelers onder de aandacht gebracht. De projectleider maatschappelijk werk, die een project leidt voor sociaal geïsoleerde mannen van 50+ (primair met een migratieachtergrond), om hun weerbaarheid en sociale vaardigheden te ontwikkelen en eenzaamheid te verminderen, is hier kritisch over. Het programma is een voorbeeld van een veilig traject voor een specifieke groep, maar na afloop is doorstroom naar universele, laagdrempelige welzijnsvoorzieningen het streven.

“Nou, het ideale geval zou zijn als zij aansluiting vinden bij de sociale basisvoorzieningen. Dus dat zij onafhankelijk van ons verder kunnen met hun leven. En dat kan zijn; samen in een groep verder dingen doen. Dus iemand die dat met hen overneemt. Of dat zij krachtig genoeg zijn omdat zelf te doen. Of aansluiting vinden bij vrijwilligerswerk of wat dan ook. Maar ja, verder gaan met hun leven zonder afhankelijk te zijn van [ons programma].” (projectleider maatschappelijk werk)

De projectleider vertelt dat die doorstroom helaas niet altijd goed op gang komt:

“En je ziet dus als de welzijnsorganisatie in wijk dat op een minimale manier, dus dat is 1 keer in de 2 weken dat zij langskomen, oppakt, ja, dat er in plaats van dat zij samen allemaal activiteiten gingen organiseren gewoon koffie leutende mannen zijn. Nou ja, ja, wat ik mij kan voorstellen dat dat op een gegeven moment gewoon een beetje dood gaat bloeden.” (projectleider maatschappelijk werk)

6.9 Verbinders over de doelgroep vermaatschappelijking: eigen kring of mengen?

Eerder verwezen we al we naar onderzoek (Verplanke & Duyvendak, 2010) waaruit bleek dat voor de doelgroep vanuit de vermaatschappelijking de professionele (zorg) begeleider vaak de primaire sleutelfiguur, en verbinder is. Dat werd in ons onderzoek bevestigd:

“Sommige mensen hebben wel families maar vaak is die relatie verstoord. Ze hebben niet altijd een goed contact met hun familie. Ze vinden het lastig om vriendschappen te onderhouden. Ze hebben ook geen goeie vrienden die hun daarbij kunnen helpen. Dus vaak vallen ze dan terug op de begeleiding. Die is vaak in hun leven toch wel een van de belangrijkste personen.” (participatiecoach voor personen met beperking)

Voor verbinders die werken met de doelgroep vermaatschappelijking (vaak professionals maar ook vrijwilligers die zich specifiek op deze groep richten) is de doorstroom ook een belangrijk thema. Hierbij spelen twee kwesties.

In de eerste plaats is het voor deze doelgroep relevant hoe de samenwerking en doorstroom tussen zorg en welzijn verloopt. Zorg en welzijn opereren van oudsher vanuit verschillende sectorale beleidsdomeinen. Onder invloed van de vermaatschappelijking van de zorg en de invoer van de WMO is de rolverdeling tussen beiden domeinen meer fluïde geworden. De inzet is de realisatie van een integraal vraaggericht zorgaanbod in de wijk (o.a. Hendriksen, De Kam, & Jongh, 2007). Een zelfstandig verbinder die met de doelgroep werkt vertelt:

“Dus de welzijnsprofessional moet een beetje kunnen opschuiven naar zorg. En de zorgprofessional een beetje naar welzijn. Je moet meer fluïditeit in je rol gaan ontwikkelen.” (zelfstandig procesbegeleider sociaal domein)

Deze nieuwe rolverdeling staat echter nog in de kinderschoenen (Steenbakkers, 2012). In ons onderzoek werd duidelijk dat de samenwerking tussen zorg en welzijn in Geuzenveld volop in beweging is, en professionals hierin nog zoekende zijn. Zorgprofessionals moeten hun aandacht verleggen naar buiten toe, naar de wijk. Ze moeten toewerken naar een situatie waarin bewoners kunnen leunen op een breder netwerk van contacten en ondersteuning dan van de professionele hulpverlener alleen. Welzijnsprofessionals krijgen door de vermaatschappelijking meer te maken met bewoners met een beperking of GGZ-achtergrond als bezoekers van laagdrempelige bewonersvoorzieningen, waar zij voorheen vooral in zorginstellingen verbleven of werden opgevangen. In termen van doorstroom, is het de bedoeling dat deze doelgroep beter doorstroomt vanuit zorginstelling naar welzijnsinstelling.

Experts en verbinders die wij in Geuzenveld spraken gaven aan dat dat nog niet zo makkelijk is. Dat heeft te maken met de professionele taakopvatting van de verschillende partijen en met uiteenlopende opvattingen over de aard en mate van begeleiding die bewoners uit deze doelgroep nodig hebben. De coördinator van het wijk- zorgnetwerk vertelt:

“Op het moment dat je jouw zorgpartners de opdracht geeft mensen meer naar de wijk te laten uitstromen, te zorgen dat mensen met psychische klachten hun plek in de wijk goed vinden en meedoen...maar je geeft jouw welzijnspartners niet diezelfde opdracht, ja, dan wordt het wel verrekke lastig om het goed georganiseerd te krijgen. Als een welzijnspartner zegt van; ja, maar ik ben geen zorgorganisatie. Laat dat, die zorg.” (projectleider wijkzorg netwerk)

Een tweede verbinder heeft dit in de praktijk ervaren:

“Het Huis van de Wijk had op een gegeven moment zoiets van: ‘dat is makkelijk’. Jullie hebben eigenlijk zorg voor jullie cliënten, jullie zetten ze hier neer voor een lunch, en gaan weer weg en wij moeten voor jullie cliënten zorgen. En op een gegeven moment dachten de (zorg)begeleiders: het Huis van de Wijk is toch voor iedereen, behalve voor onze cliënten.” (coördinator informele zorg, zorginstelling)

In relatie tot het assenstelsel is het een interessante vraag in welke mate de doelgroep uit de vermaatschappelijking behoefte heeft aan particularistische voorzieningen. Het ideaal van vermaatschappelijking zet in op het tegendeel; het stuurt juist aan op menging van bewoners met- en zonder zorgindicatie. De verbinders die met deze doelgroep werken blijken uiteenlopende opvattingen te hebben over dit thema. In het algemeen geven verbinders aan dat personen uit deze doelgroep graag participeren in een gemengde omgeving, maar dat dat alleen mogelijk is met begeleiding als achtervang.

“En wat je dan ziet als de rol van de zorg, is dat zij echt met mensen mee moeten gaan. Dus als er iemand wilt mee doen met die vrouwengroep dan is het niet van daar is het, maar mensen met een verstandelijke beperking, daar moet je misschien wel 20 keer bij mee gaan, totdat iemand zich veilig voelt.” (zelfstandig procesbegeleider sociaal domein)

“Maar dat is gelijk ook wel het lastige want een Huis van de Wijk is voor alle buurtbewoners, maar onze cliënten hebben vaak begeleiding nodig. Onze cliënten kun je niet in een lunchgroep van 30 mensen van: ‘hier heb je nog 2 van onze cliënten en die redden zich wel.’ (coördinator informele zorg, zorginstelling)

De gedachte dat deze doelgroep alleen in particularistische activiteiten wil deelnemen is volgens de meesten achterhaald. Het gaat erom de juiste balans te vinden tussen een participatie ‘onder gewone mensen’ en het waarborgen van een gevoel van veiligheid voor mensen uit de doelgroep. Dat verwoordt de procesbegeleider sociaal domein:

“Totdat je met mensen gaat praten en dan zeggen ze van nee, we vinden het juist fijn. Dat we niet alleen maar in ons eigen cluppie, maar juist dat we weer andere mensen ontmoeten.” (zelfstandig procesbegeleider sociaal domein)

6.10 Beelden van verbinders over de sociale basis in Geuzenveld

Verbinders spelen een belangrijke rol spelen in het vergroten van toegankelijkheid van basisvoorzieningen, en helpen bewoners soms letterlijk over de drempel. In deze laatste paragraaf concentreren we ons op deze rol van verbinders in relatie tot een specifieke voorziening; namelijk het Huis van de Wijk. In het volgende hoofdstuk 7 komen professionals van Huizen van de Wijk aan het woord.

We bespraken in hoofdstuk 3 kort de verschillende dimensies van toegankelijkheid die onder andere door Boomstra et al. (2003) zijn onderscheiden: feitelijke toegankelijkheid, ervaren toegankelijkheid en geboden toegankelijkheid. We voegden daar een dimensie aan toe: besproken toegankelijkheid. Dat laatste gaat over de manier waarop er over een voorziening gesproken wordt, en is bijzonder relevant als het gaat om verbinders. Omdat verbinders opereren op basis van een vertrouwensrelatie met de bewoners waarmee ze in contact staan, zullen bewoners het oordeel van een verbinder over een bepaalde voorziening waarschijnlijk serieus nemen. Dat laatste hebben wij binnen de reikwijdte van dit onderzoek niet kunnen toetsen, maar we hebben wel opgetekend hoe verbinders over voorzieningen praten. We concentreren ons in dit deel van de rapportage op hoe zij het Huis van de Wijk bespreken in relatie tot hun doelgroep.

Routes naar het Huis van de Wijk en drempels

Verbinders bevestigen het beeld dat ook al uit de bewonersinterviews kwam, dat het Huis van de Wijk een bekende plek is in de buurt, waarvan de meeste bewoners het bestaan wel kennen. De letterlijke vindbaarheid van het Huis van de Wijk lijkt geen probleem. Sommige activiteiten, zoals buurtmaaltijden of de maandelijkse rommelmarkt, staan bekend als laagdrempelig en bereiken ook een groot en divers publiek.

“Eén keer in de twee weken of één keer in de maand kan je spulletjes kopen en verkopen. Een rommelmarkt. Dat is in het buurthuis. Daar loopt het wel. Daar komt wel van alles.” (medewerker zorginstelling en actieve bewoner)

Een opbouwwerker antwoordt op de vraag of mensen het Huis goed kunnen vinden:

“Ja. Dat wel. Ook omdat er niet zo veel is. En de bibliotheek is er ook, dus mensen zijn vaak al vertrouwd met het gebouw. Het is wel een centrale plek in de wijk. Het is ook wel als je er komt binnenlopen, er zit van alles.” (opbouwwerker welzijnsorganisatie; expertinterview)

Tegelijkertijd schetsen de verbinders verschillende drempels die de toegankelijkheid van het Huis van de Wijk voor de bewoners met wie zij in contact staan, beïnvloeden.

In de eerste plaats blijkt uit de interviews dat verschillende verbinders het Huis van de Wijk zien als een plek waar veel ‘vaste groepen’ komen, wat de toegankelijkheid voor nieuwe groepen onder druk zet.

Enerzijds gaat het hierbij om een beeld van dominante groepen met een gedeelde (culturele) achtergrond, die geen ruimte zouden bieden voor bewoners met een andere achtergrond. We benadrukken hierbij dat het hier gaat om beeldvorming, niet om feitelijke dominantie van de groepen in kwestie.

“Maar ik kan me wel voorstellen als mensen daar overdag komen en ik ga hier in mijn eentje naar binnen en dan zien ze allemaal allochtone mannen zitten, dat ze dan denken van ik hoor hier niet, dus ik ga weer weg. Dat is lastig.” (participatiecoach voor personen met een beperking)

Anderzijds spreken verbinders over vaste groepen in relatie tot de programmering van het Huis van de Wijk. Onder verschillende verbinders is de indruk dat het Huis van de Wijk werkt met een strak geplande programmering van activiteiten voor de langere termijn, waardoor nieuwkomers met onuitgewerkte ideeën er ‘minder makkelijk tussenkomen’.

“Maar ja, het is heel moeilijk om daar een plekje te vinden, omdat het altijd al volgeboekt is. Er zijn altijd gewoon, elk jaar heb je een vast programma, dus eigenlijk al die zalen zijn voor heel het jaar al volgeboekt. Dus dat is bijna, ja, en de meeste projecten die daar lopen, dat zijn ook, dus ja, vaste groepen. Ja en dan ga je toch wat moeilijker, sluit je daarbij aan. Vandaar dat je dan ook, tenminste ik, er niet meer heel snel naartoe gaat.” (actieve bewoner, vrouwengroep 2)

“Er zijn ook bewonersinitiatieven in het Huis van de Wijk, en er gebeurt ontzettend veel. Mensen zijn daar wel mee bezig en zijn ook vaak helemaal vol. Elke dag, dat er geen lokaal meer te krijgen is. Dat is wel heel positief. Maar het is wel vaak ook voor de eigen groep. Dus daar kan echt nog wel verbetering in gebracht worden.” (opbouwwerker welzijnsorganisatie; expertinterview)

Voor nieuwkomers in het Huis van de Wijk is de eerste ontvangst erg belangrijk om over de drempel te stappen:

“En hier hebben ze allemaal vrijwilligers achter de balie. In andere Huizen van de Wijk ook. Daar zeg ik niks verkeerd van, maar soms geven die de standaard antwoorden. ‘We kunnen niet zeggen of je erbij kan’. Dan druipt iemand af.” (welzijnscoach, zorginstelling)

Actieve bewoners faciliteren of nieuwe groepen bereiken?

Bovenstaande raakt ook aan beeldvorming over de doelstellingen van het Huis van de Wijk. Volgens sommige verbinders ligt de nadruk daarbij sterk op het faciliteren van actieve bewoners, die met uitgewerkte ideeën een plek vinden in de programmering. Sommige verbinders vermoeden dat dit drempelverhogend werkt voor de meest kwetsbare bewoners, voor wie de stap over de drempel op zichzelf al groot is en voor wie het nemen van initiatief helemaal een brug te ver is. Daarin herkennen we ook de bredere discussie in de literatuur of de participatiesamenleving bepaalde kwetsbare groepen op achterstand zet (zie bijvoorbeeld Azghari & Janssen, november 2019).

“Op het moment dat je mensen ook ondersteunt om daar [in een ontmoetingsvoorziening] weer te komen, ja, dan heb je een andere benadering dan wanneer je zegt van; wij ondersteunen vooral de initiatieven die vanuit bewoners komen. Want dan moet die bewoner wel eerst in staat zijn om zelf een initiatief te ontwikkelen en het zo ver te brengen.” (projectleider wijkzorgnetwerk)

Deze kwestie wordt soms in verband gebracht met culturele verschillen; bewoners met een niet-westerse achtergrond zouden zich moeilijker kunnen voegen in de ‘Hollandse planmatigheid’.

“Dus ga maar eens praten met de organisatie daar, maar ik vind de organisatie zelf, ja typisch Nederlands. Planmatig inplannen. Maar het gaat ook om een visie. Wat wil je met dat soort maatschappelijk werk? Welke groepen wil je bereiken?” (projectleider maatschappelijke stichting)

Tegelijkertijd wil dat niet zeggen dat groepen bewoners met een niet-westerse achtergrond het Huis onvoldoende weten te vinden. Uit de verhalen van de meeste verbinders wordt duidelijk dat dát niet het probleem is: het Huis van de Wijk wordt in het algemeen goed bezocht door bijvoorbeeld ouderen met een migratieachtergrond.

Particularisme versus universalisme: een balans

In de interviews zijn verschillende opvattingen te horen over de extra inzet die nodig zou zijn om bepaalde groepen over de drempel te helpen. Een discussiepunt is of de inzet moet zijn om groepen zoveel mogelijk te mengen, of

juist om (eerst) ruimte te geven aan besloten activiteiten, omdat dit laatste voor sommige groepen drempels wegneemt.

“Idealiter heb je natuurlijk liever meer mensen met elkaar. Maar wat ik net zeg, dat gaat pas op het moment dat mensen in dat proces op dat punt zijn. Heel veel mensen moet je eerst activeren en een heel klein stapje laten zetten. Ja, die kan je niet meteen in een groep gooien met allemaal verschillende mensen die ze niet kunnen verstaan. Dat duurt gewoon even omdat te kunnen doen. Maar het gebeurt wel.” (opbouwwerker welzijnsorganisatie; expertinterview)

In de vorige paragraaf bespraken we dit al in relatie tot de doelgroep uit de vermaatschappelijking. Er lijkt discussie te zijn over de mate waarin van welzijnsprofessionals in een basisvoorziening als het Huis van de Wijk de begeleiding verwacht mag en kan worden die nodig is om groepen met een zorgindicatie op te vangen en te ondersteunen.

“En dat is het punt bij [Het Huis van de Wijk] bijvoorbeeld. Wat ik begreep, is dat het voor hun lastig is om bepaalde doelgroepen binnen te krijgen omdat er begeleiding bij moet zijn, professionele begeleiding en dat, daar is wel iets voor te zeggen want, heel veel mensen, iedereen heeft natuurlijk een gebruiksaanwijzing, maar mensen met, die dus in een zorginstelling wonen, die hebben een iets uitgebreidere gebruiksaanwijzing en dat bijt elkaar soms wel eens.” (verbinder zorginstelling)

Open, laagdrempelige welzijnsvoorzieningen als het Huis van de Wijk zouden toegankelijk moeten zijn voor de doelgroep van de vermaatschappelijking, aldus de verbinders. Dat is ook de praktijk, want in het Huis van de Wijk in Geuzenveld is bijvoorbeeld een kookgroep voor mensen met een GGZ-achtergrond. De vrijwilliger die dat organiseert heeft wel haar twijfels in hoeverre dat zonder professionele begeleiding (uit de zorg) kan:

“Kijk, de GGZ heeft zich helemaal teruggetrokken. Ik vind eigenlijk dat ze dat niet kunnen doen. [...] Eigenlijk heb ik meer begeleiding nodig. Want dan kan het veel opener naar de buurt toe. En zou ik dat ook heel erg waarderen en leuk vinden. Want het stimuleert die mensen ook weer om normaal te reageren. Om weer een normaal mens te zijn.” (actieve bewoner, GGZ-kookgroep)

Tegelijk creëert dat weer een drempel, want als er altijd professionele begeleiding bij moet zijn is het lastiger om bewonersactiviteiten op te zetten in het Huis van de Wijk.

Ook leeft onder sommige verbinders het idee dat het Huis van de Wijk de groep uit de vermaatschappelijking liever ‘besloten’ houdt. De kunst voor de professional, zo geeft een van hen aan, is om telkens op zoek te gaan naar manieren om groepen meer open te stellen, toegankelijker te maken voor nieuwkomers. Als dat onzorgvuldig gebeurt, levert dat alleen maar spanningen op. Het vergt veel reflectie op professioneel handelen, en een bewuste strategie, om steeds opnieuw te zoeken naar kleine stapjes om meer openheid te creëren:

“Dat heeft met welkomcultuur te maken. Is iedereen zich bewust, ook mensen die een eigen clubje hebben, van hoe welkom is een ander bij mij. Dus dat vind ik, als we het hebben over toegankelijkheid van ben je je bewust van de ander of iemand welkom is. En ik vind een huis, een welzijnswerker moet voortdurend dat gesprek op gang houden. [...] Als ik welzijnswerker was daar, dan zou ik echt proberen van h , jullie hebben hier deze eetgroep, het is fijn dat het besloten is, maar welke rek zit er in. Kunnen er meer mensen bij jullie af en toe komen eten? We kennen Pietje, die kookt niet zelf, mag die ook mee-eten? Is die niet van de GGZ? Dat soort gesprekken.” (procesbegeleider sociaal domein)

Wat opvalt aan de manier waarop verbinders praten over het Huis van de Wijk, is dat zij sterk gericht zijn op de vraag, voor welke groepen de drempel naar het Huis van de Wijk hoog is, en wat ervoor nodig is om die drempel weg te nemen. Verbinders lijken daarbij veel te kijken naar de organisatorische en professionele kant van het Huis van de Wijk- de programmering, de verdeling van zalen onder groepen- en de rol van professionals in het al dan niet bieden van extra begeleiding voor bepaalde doelgroepen of bewoners. Ze lijken heel wat te verwachten van

(zichtbare) sturing door professionals in het Huis van de Wijk. De vraag is of die verwachting correspondeert met de taakopdracht en rol die professionals op zich kunnen en willen opnemen. In Hoofdstuk 7 komen de professionals van het Huis van de Wijk zelf aan het woord, en wordt duidelijk op welke manier zij in de dagelijkse praktijk omgaan met dergelijke verwachtingen, en met hun eigen rol in de dynamiek van het Huis van de Wijk.

6.11 Ter afsluiting: de rol van verbinders in de sociale basis

We hebben in dit hoofdstuk onderzocht wat de rol is van personen die als verbinder fungeren, voor bewoners met een afstand tot (een deel van het) zorg- en welzijnsaanbod. In de literatuur over dit onderwerp wordt vaak uitgegaan van een rol van de verbinder als gids of toeleider naar (formeel) ondersteuningsaanbod. Vanuit de gedachte dat bepaalde groepen onvoldoende bereikt worden door formeel hulpaanbod, worden voorzieningen, organisaties en sleutelfiguren in de sociale basis vooral 'ingezet' om de toeleiding van deze bewoners naar formele en eventueel zwaardere ondersteuning te verbeteren. Maar dat is een beperkt perspectief, dat vooral is gebaseerd op een functioneel model van de sociale basis. Binnen een relationeel perspectief op de sociale basis is die achterliggende doelstelling minder prominent aanwezig, en kan rol van de verbinder een andere invulling krijgen: hij of zij brengt in de eerste plaats personen 'van burger tot burger' samen.

Onder de verbinders die wij spraken waren personen die het accent sterker op het functionele, het doelgerichte verbinden legden, en personen die vooral relationele doelen leken na te streven. Maar niemand bevindt zich altijd en volledig op één uiterste van deze as. In plaats daarvan balanceren de meeste verbinders tussen een relationele en een functionele benadering; en beoordelen zij van geval tot geval wat nodig is om iets te betekenen voor de mensen met wie zij in contact staan.

Interessant genoeg is in de *aanpak* van vrijwel alle verbinders wel duidelijk de relationele benadering herkenbaar, in die zin dat zij meestal inzetten op het opbouwen van een relatie van mens tot mens, zonder achterliggende agenda. Dit doet denken aan de presentiebenadering in het sociaal werk, die elders in dit rapport al kort werd aangestipt. Die werkwijze lijkt effectief om vertrouwen op te bouwen, dat juist zo nodig is in de context van deze doelgroepen. In sommige gevallen draagt de gedeelde achtergrond tussen verbinder en bewoners nog extra bij aan het vertrouwen; dat is vooral van toepassing op de informele verbinders met een migratieachtergrond. Waar de aanpak van de verbinders die wij spraken dus meestal relationeel is, zijn de doelstellingen afwisselend relationeel (het bevorderen van sociaal contact tussen bewoners onderling en 'samenredzaamheid') of functioneel (het doorgeleiden naar een voorziening om daar 'geholpen te worden').

Als we kijken naar de as particularistisch/universalistisch, dan valt op dat er soms krachtige pleidooien worden gehouden voor de waarde van particularistische voorzieningen, maar anderen daar juist heel kritisch op zijn. Het is niet geheel verrassend dat dit thema (nog altijd) een bepaalde controverse lijkt op te roepen. Tegelijkertijd is het beeld van de alledaagse praktijk genuanceerder, en vooral, pragmatischer; in de praktijk zoeken de meeste verbinders een balans tussen de erkenning van het belang van voorzieningen in eigen kring, en het behouden van voldoende openheid naar andere groepen, bewoners en voorzieningen. Niemand zal pleiten voor een absoluut particularisme, of voor volledig gesloten groepen. Maar het onderzoek toont wel aan hoezeer het van belang is dat bewoners uit onze doelgroepen zich ergens thuis voelen. Uit ons onderzoek spreken de problematiek van sociale eenzaamheid en uitsluiting, het moeilijk(er) meekomen in de samenleving, en de sociale problemen in meerdere domeinen, waar de bewoners uit de verschillende doelgroepen dagelijks mee leven. In dat verband moet de ondersteunende waarde van een 'eigen groep' niet worden onderschat. Verbinders die met de verschillende groepen werken beamen dat voor elke groep. Tegelijk vinden zij het van belang om steeds de ruimte te zoeken om groepen open te houden en contact te maken met anderen.

Dit zijn de thema's die bij uitstek relevant bleken voor professionals die werken in de Huizen van de Wijk, en die dan ook in hoofdstuk 7 zullen terugkeren.



Tot besluit is een duidelijke uitkomst van dit deel van het onderzoek dat verbinders cruciale spelers zijn in de sociale basis, die ervoor zorgen dat de noodzakelijke verbindingen tussen bewoners onderling, en tussen bewoners en voorzieningen, gelegd worden. Dat is een belangrijke constatering voor het ontwikkelen van beleid om de sociale basis te versterken: het versterken van de rol van sleutelfiguren zou daar een integraal onderdeel van moeten zijn. Ter afsluiting een citaat van de zelfstandig procesbegeleider sociaal domein dat dit kracht bij zet:

“Sleutelfiguren moeten ook gewoon goed in die rol van sleutelfiguren kunnen zitten. Dat proces moeten we veel meer ondersteunen. En ook voor die bewoner die nieuw in die wijk komt, ook die heeft ze nodig, om buurtbewoner te worden. Het is dat hele leerproces en dat zou ik heel interessant vinden, als we veel meer kunnen kijken van hoe ondersteunen we dat leerproces.”

7 Navigeren tussen sturing en spontaniteit: omgaan met diversiteit in buurthuizen

7.1 Inleiding

Er wordt vandaag de dag veel verwacht van de sociale basis, in het bijzonder van buurthuizen als plek voor ontmoeting en verbinding. Dat geldt zelfs nog sterker voor buurthuizen in wijken waarin de diversiteit van bewoners sterk toegenomen is. In dit hoofdstuk gaan we in op de vraag hoe professionals omgaan met verwachtingen en hoe het samenleven tussen diverse groepen in ontwikkelbuurten gaat 'binnen' een voorziening. We kijken daarbij specifiek naar 'Huizen van de Wijk' in Geuzenveld en Osdorp waar we zes professionals interviewden. Hoe gaan professionals om met de verschillende verwachtingen en wat is bij dat 'samenleven in het Huis van de Wijk' de balans tussen activiteiten in de eigen kring en 'gemengde' activiteiten? In hoofdstuk 3 werd het Engelse concept 'conviviality' al genoemd als dimensie van toegankelijkheid. 'Conviviality' is een bruikbaar concept, zo zullen we in dit hoofdstuk betogen: het verwijst naar het vreedzaam samenleven tussen groepen, waarbij een goede balans gevonden wordt tussen enerzijds activiteiten in eigen kring en anderzijds groepsoverstijgend contact om vertrouwdsheid te bevorderen. Tegelijk hebben we oog voor dilemma's waarvoor professionals zich gesteld zien en de complexiteit van hun alledaagse werk. Huizen van de Wijk hebben bijvoorbeeld de doelstelling om laagdrempelig, toegankelijk en 'voor iedereen' te zijn. Maar deze doelen botsen soms met elkaar, zo zullen we zien. Een voorbeeld: een bepaalde bewonersgroep wil participeren in het Huis van de Wijk, maar voelt zich meer op zijn gemak als de activiteit in de eigen taal is. Tegelijk kan dat type activiteiten botsen met het gevoel van toegankelijkheid van diezelfde voorziening voor andere bewoners(groepen).

In het eerste deel van dit hoofdstuk bespreken we vier verwachtingen over het buurthuis als plek van ontmoeting en verbinding. In het tweede deel schetsen we vervolgens hoe professionals in Huizen van de Wijk daarmee omgaan. In het derde deel zetten we de bevindingen in een breder perspectief. Met behulp van het assenstelsel over de sociale basis dat in hoofdstuk 3 is geïntroduceerd, starten we allereerst met het beschrijven van vier hoopvolle perspectieven op buurthuizen die in de literatuur vaak genoemd worden.

7.2 Buurthuizen als plekken van hoop

Betere onderlinge verhoudingen in sterk diverse wijken?

Op de eerste plaats is er hoop dat een buurthuis een toegankelijke plek is voor alle bewoners in de wijk waar mensen uit hele verschillende groepen elkaar zullen ontmoeten. Een universalistisch perspectief legt de nadruk op universele toegankelijkheid van voorzieningen voor iedereen. Buurten met veel verscheidenheid in het samenleven van inwoners zijn ingewikkelder geworden. Bij toenemende diversiteit oordelen bewoners minder positief over de verhoudingen in hun buurt en ze voelen zich er minder thuis, zo constateert de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid in haar onderzoeksrapport *De nieuwe verscheidenheid* (Jennissen, Engbersen, Bokhorst, Bovens, 2018). Die verscheidenheid is een blijvend fenomeen dat leidt tot nieuwe maatschappelijke uitdagingen, zo concludeert de raad. Voor Geuzenveld geldt dat de toenemende diversiteit onder meer het gevolg is van residualisering die basisvoorzieningen voor nieuwe opgaven stelt, zoals het werken aan nieuwe vormen van begeleiding en samenleven (Welschen & Veldboer, 2019).

Juist in wijken die sterk divers zijn geworden zouden buurthuizen verschil kunnen maken als plek waar groepen niet naast, maar met elkaar leren samenleven. Ondanks dat de afgelopen decennia veel buurthuizen hun deuren hebben gesloten, zijn deze volgens Ter Avest (2016, p. 25) "belangrijker dan ooit voor betekenisvolle ontmoetingsplekken in de haarvaten van de samenleving". Bewoners zouden bovendien, zo is de gedachte, ontmoeting en interacties het liefst op plekken dicht bij huis zoeken: op het speelpleintje, de sportkantine, de buurtslagger, de wijktuin, maar ook in het buurthuis om de hoek. In de woorden van Helleman, Majoor, Smit en Walraven (2019) kunnen zulke plekken uitgroeien tot 'plekken van hoop en verandering'.

Buurthuizen zouden een plek (kunnen) zijn waar in termen van de socioloog Robert Putnam (2001) vormen van *bridging* ontstaan. In het veelgeciteerde onderzoek 'Bowling alone' stelt hij dat mensen over het algemeen het liefst omgaan met gelijkgestemden (*bonding*). Dit vergroot de kans dat men in sterk diverse wijken vaker langs elkaar heen leeft dan in homogene wijken. In de literatuur wordt wel een onderscheid gemaakt tussen de publieke (straat, portiek), private (thuis) en semipublieke ruimte (vereniging, buurthuis) (Wessendorf, 2013). Semipublieke ruimtes zouden zich beter lenen voor ontmoetingen waar vormen van *bridging* kunnen ontstaan. Anders dan op het niveau van de straat- en portiekontmoetingen voldoet een buurthuis namelijk beter aan condities van wat wel bekend staat als de contacthypothese van Allport (1954). Deze stelt dat ontmoetingen tussen verschillende groepen, onder de juiste voorwaarden, tot meer onderlinge sympathie leiden en stereotyperingen ontkrachten. Belangrijke voorwaarden daarvan zijn herhaalde ontmoeting, de aanwezigheid van institutionele ondersteuning en het werken aan gemeenschappelijke doelen. Blokland (2008) stelt dat herhaalde ontmoetingen tussen mensen en groepen mensen leiden tot een gevoel van onderlinge vertrouwdheid ofwel *publieke familiariteit*.

Buurthuizen zijn wat Amin (2002) ook wel *spaces of micropublics* noemt: plekken waar publieke familiariteit tussen mensen met hele verschillende achtergronden ontstaat. Publieke familiariteit is een cruciale bouwsteen voor het ontwikkelen van sociale relaties tussen mensen met hele andere achtergronden (Höppner & Arnold, 2013). Buurthuizen zijn dan plekken waar publieke familiariteit tussen mensen zich kan ontwikkelen tot intensievere sociale relaties, die bijdragen aan een positiever beeld van onderlinge verhoudingen in de buurt en een sterker thuisgevoel bij mensen in de wijk. Voorwaarde is dan wel dat zo'n plek voor iedereen toegankelijk is, zodat ontmoeting tussen mensen uit diverse groepen ook daadwerkelijk kan plaatsvinden en mensen elkaar beter leren kennen.

Het ideaal van toegankelijkheid voor iedereen wordt breed gedragen onder de geïnterviewde professionals die werkzaam zijn in buurthuizen, zo zullen we in dit hoofdstuk zien. Dat betekent echter niet dat het buurthuis in de dagelijkse praktijk een plek is waar iedereen even gemakkelijk binnenkomt of bereikt wordt, of dat er onder professionals geen twijfels bestaan over de haalbaarheid van dat ideaal. Bovendien willen professionals contact tussen bewoners die wel binnenkomen niet forceren, zo maken we in dit hoofdstuk zichtbaar.

Een thuis voor iedereen?

Ten tweede is er hoop dat buurthuizen specifieke groepen bereiken en bedienen, zoals bijvoorbeeld bewoners met een sterkere hulp- en zorgvraag (Ter Avest, 2015a). Zoals in hoofdstuk 3 toegelicht, duidt particularisme op organisaties of diensten die zich richten op specifieke groepen (o.a. Meijs, 2010). In ons onderzoek hebben we vooral gevraagd naar de drie doelgroepen die in dit rapport centraal staan: ouderen met een migratieachtergrond, bewoners uit de vermaatschappelijking van de zorg en nieuwe statushouders. Een verkenning van de literatuur naar het bereik van deze doelgroepen leert ons dat het geen uitgemaakte zaak is om deze drie doelgroepen soepeltjes te includeren in het dagelijkse ritme van buurthuizen in de wijk.

Schillebeeckx, Oosterlynck en De Decker (2016) laten bijvoorbeeld in hun onderzoek in een Antwerpse wijk de cruciale rol van buurthuizen en zelforganisaties zien voor nieuwe statushouders in het ontwikkelen van sociale contacten en het vinden van hun weg in het land van aankomst. Het buurthuis blijkt, zo constateren de onderzoekers, als herkenbare plek in de wijk een soort ankerpunt voor nieuwkomers. Dat past goed bij het fenomeen 'sociaal schaduwwerk' dat we in hoofdstuk 6 bespraken. Opbouwwerkers, straathoekwerkers en informele sleutelfiguren zijn vaak het eerste aanspreekpunt voor nieuwkomers in de wijk en organiseren samen met hen allerlei initiatieven die inspelen op noden en vragen die bij hen spelen. Voorwaarde is echter wel het bestaan van een sterk weefsel van samenwerkende formele en informele actoren in de wijk als toeleider naar het buurthuis van waaruit verdere contacten ontstaan en waar vragen gesteld worden.

Ook voor ouderen met een migratieachtergrond is het maar de vraag is of zij makkelijk hun weg naar een buurthuis weten te vinden. Onderzoek in een Rotterdamse wijk laat bijvoorbeeld zien dat het aanbod van basisvoorzieningen ouderen alleen al kan benadelen vanwege hun doorgaans beperktere mobiliteit: voorzieningen moeten maar net

binnen het bereik of op dagelijkse wandelroutes liggen van ouderen, en dat blijkt lang niet altijd het geval te zijn (Höppner & Arnold, 2013). In hoofdstuk 5 lieten we al zien dat voor bewoners uit de vermaatschappelijking van de zorg eveneens geldt dat de toegankelijkheid van een buurthuis niet vanzelfsprekend is. Mensen met een psychiatrische achtergrond kunnen bijvoorbeeld ‘onzichtbare drempels’ ervaren die hen tegenhoudt om een buurthuis binnen te stappen. De sfeer, de aanwezigheid van andere groepen, hoge verwachtingen over zichzelf in contact met de ‘ander’ en de aan- of afwezigheid van vertrouwde professionals zijn factoren die meespelen in hun overwegingen om een buurthuis binnen te stappen (Elberse & Hoijsink, 2015). Ter Avest (2016, p. 27) pleit er daarom voor dat juist voor bewoners met een sterke zorg- of hulpvraag “publieke plekken de betekenis krijgen als tweede huis”.

Eenmaal binnen blijken ontmoetingen met ‘de ander’ in een buurthuis bovendien precair. Een negatieve ervaring met ‘de ander’ (buurthuisbezoeker of professional) kan al leiden tot een gevoel er niet thuis te horen en voortaan weg te willen blijven, zelfs als zij tegelijk toch ook positieve effecten ervaren van ontmoetingen met ‘de ander’ in het buurthuis. In dit verband maken Bredewold, Verplanke, Kampen, Tonkens en Duyvendak (2019) een meer fundamentele observatie, namelijk dat er in initiatieven voor ‘betekenisvolle ontmoetingen’ vooral veel aandacht is voor de potentieel positieve kanten van ontmoetingen. Er is veel minder oog voor risico’s en (onbedoelde) negatieve effecten. Zij benadrukken daarom het belang van de aanwezigheid van een zekere mate van begeleiding om ontmoetingen in goede banen te leiden.

Meer in het algemeen gesteld is vanuit het particularistische perspectief ruimte voor en afstemming nodig op behoeften en wensen van een specifieke groep in de breedste zin van het woord: sociaal, emotioneel en fysiek. We zullen zichtbaar maken dat professionals veel ruimte laten voor particularisme en tegelijk spanningen managen die als gevolg daarvan soms optreden tussen individuen of verschillende groepen.

Meer onderlinge steun en een schakel tussen lichte en zwaardere zorg?

Het functionele perspectief benadrukt de rol van buurthuizen in de sociale basis als middel om problemen van bepaalde doelgroepen te signaleren en aan te pakken (Movisie, 2018). De hoop is dat buurthuizen bovendien als plekken functioneren die onmisbaar zijn voor lichte vormen van onderlinge steun en bewoners die de weg niet weten te vinden naar formele instanties nu mensen zorg, hulp en steun steeds meer zelf moeten organiseren (Ter Avest, 2016).

Eenzijds is er vanuit dit perspectief dus hoop dat buurthuizen een plek zijn waar onderlinge zorgzaamheid en steun tussen bewoners kan ontstaan. Ontmoeting krijgt in dit perspectief betekenis als voorwaarde voor het ontstaan van sociale relaties waarin onderlinge (anders dan professionele) steun gevonden en gegeven wordt door bewoners. Bewoners kunnen steun ontfangen aan de sfeer van een plek (Sudmann & Breivik, 2018) en aan ervaringen met anderen (ook onbekenden) die hen vriendelijk tegemoet treden en behulpzaam zullen zijn (Brownlie & Anderson, 2017). Het kan ook gaan om praktische en emotionele onderlinge steun. De hoop op meer onderlinge steun en zorg tussen bewoners in de wijk kunnen we niet los begrijpen van verschuivingen in de verzorgingsstaat van taken en verantwoordelijkheden naar informele netwerken; het stimuleren daarvan is nadrukkelijk overheidsbeleid geworden (Kremer, Parys, Verplanke, 2019; Bredewold, Duyvendak, Kampen, Tonkens, & Verplanke, 2018).

Anderzijds benadrukt het functionele perspectief het doorverwijzen tussen voorzieningen in de basis, eerste en tweede lijn, en heeft de sociale basis primair een waarde in relatie tot andere vormen van ondersteuning. Doel hiervan is problematiek vroegtijdig te signaleren en om laagdrempelige activiteiten en voorzieningen te bieden zodat zwaardere of duurdere zorg kan worden voorkomen (Movisie, 2018). Het buurthuis is in dit beeld een plek waar de domeinen zorg en welzijn elkaar treffen in de concrete praktijken in buurthuizen. Ideaaltypisch mengen deze domeinen zich in specifieke ondersteuning aan de doelgroep. Dat veronderstelt wel de aanwezigheid van meer gespecialiseerde deskundigheid en kennis van de lokale en bovenlokale professionele infrastructuur om af te stemmen op de behoeften en noden van bezoekers. We zullen zien dat professionals uit de twee buurthuizen van elkaar verschillen in de mate waarin zij zich hiertoe voldoende toegerust voelen en deze infrastructuur als aanwezig ervaren.

Ruimte voor spontane relaties en eigenheid van bewoners?

Tegenover dit functionele perspectief staat – tenslotte – een relationeel perspectief op buurthuizen, waarbij de nadruk in eerste instantie ligt op ‘betekenisvolle relaties’ tussen burgers onderling, maar ook tussen burgers, professionals, beleidsmakers en bestuurders. Zoals in hoofdstuk 3 beschreven, is de sociale basis in het relationele ideaaltipe ‘dat wat burgers onderling en burgers samen met sociaal makelaars regelen’, zo stelt Movisie (2018, p. 9). Dat heeft een intrinsieke waarde, en is een doel op zich, waarbij geen achterliggende zorg- en ondersteuningsdoeleinden aan de orde (hoeven te) zijn. Wij interpreteren deze (wat vage) omschrijving als de nadruk op het buurthuis als plek waar ruimte is om vorm en uitdrukking te geven aan eigen preferenties van mensen en groepen, zingeving, ontspanning, eigenheid, talenten, behoeften en vragen van bewoners. In dit perspectief is zelforganisatie, spontaniteit, erkenning en waardering van eigenheid belangrijk; het gaat om een sfeer waar mensen en groepen in relatieve autonomie activiteiten kunnen ontplooiën en organiseren zonder veel bemoeienis van derden, waar ruimte is voor een eigen niche waarin mensen relaties met anderen aangaan en samen betekenis geven aan wat zij doen. In het tweede deel van dit hoofdstuk zoomen we in op de vraag hoe professionals omgaan met al deze verschillende verwachtingen binnen twee Huizen van de Wijk.

Een empirische verkenning: Huizen van de Wijk

De socioloog Michael Lipsky (1980) stelt dat beleid niet wordt gemaakt door beleidsmakers, maar op straatniveau in interactie tussen professionals onderling en met individuen, groepen en gemeenschappen die zij bedienen. Wie wil weten wat de beloften die we uiteengezet hebben werkelijk inhouden in de dagelijkse praktijk, moet ervaringen, visies en het handelen van professionals bestuderen. In dit onderzoek doen we dat op een bescheiden empirische schaal: we keken daarbij specifiek naar ‘Huizen van de Wijk’ in Geuzenveld en Osdorp, waar we zes professionals interviewden die daar werkzaam zijn. Zoals in hoofdstuk 2 al toegelicht, hebben we bewust gekozen om voor dit deel van het onderzoek niet alleen in Geuzenveld, maar ook daarbuiten op beperkte schaal interviews af te nemen. De buurthuizen hebben kenmerken van wat Ter Avest (2016) wel ‘nieuwe generatie ontmoetingsplekken’ noemt. Bij ‘nieuwe generatie ontmoetingsplekken’ ligt het initiatief bij gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties, die hiermee invulling geven aan WMO-doelstellingen. De voorzieningen zijn er ‘voor bewoners’ met als motto ‘meedoen’. Ter Avest onderscheidt ook ‘buurthuizen in zelfbeheer’ waarin het initiatief ligt bij bewoners en bewonersgroepen. Ter Avest omschrijft de rol van bewoners in dit type als ‘van en door bewoners’ met als motto ‘wij doen het zelf!’. De aanbieders van de Huizen van de Wijk waar wij interviews afnamen zetten zich in om bewoners zoveel mogelijk zelf te laten organiseren. Wel is er een verschil tussen de aanbieder van beheer. In Geuzenveld is een bewonersorganisatie de aanbieder, terwijl in Osdorp de aanbieder een welzijnsinstelling is. Geuzenveld zit wat dichterbij het type buurthuizen in zelfbeheer, maar tegelijk is het verschil graduëel. Beiden aanbieders hebben zich ingeschreven onder dezelfde doelstellingen en subsidievoorwaarden en maken gebruik van professionals. Volgens Ter Avest (2015b) loopt de beleidsinvloed in Huizen van de Wijk zeer uiteen in Nederland: in Utrecht geeft de gemeente bijvoorbeeld veel ruimte aan de partijen die werken aan ‘de huiskamers van de wijk’, terwijl in Amsterdam Nieuw West men meer sturing en uniformiteit nastreeft met ‘Huizen van de Wijk’. Deze ontwikkelingen leggen ook een tegenstrijdigheid bloot, zo stelt Ter Avest (ibid.): enerzijds is er een pleidooi voor ‘de burger aan zet’ en ‘van onderop’, anderzijds bedenkt men ‘van boven’ nieuwe concepten, strategieën en (subsidie)regels.

We gaan in het tweede deel van het hoofdstuk in op de vraag hoe professionals in Huizen van de Wijk omgaan met deze verschillende verwachtingen en hoe het samenleven tussen diverse groepen in ontwikkelbuurten gaat ‘binnen’ een voorziening. We staan zoals aangekondigd ook stil bij het bereik van ouderen met een migratieachtergrond, bewoners uit de vermaatschappelijking van de zorg en nieuwe statushouders.

7.3 Particularisme in een universeel huis?

Eigenaarschap, bonding en onderlinge sociale steun

Meebewegen en ruimte geven aan behoeften en wensen van bewoners is erg belangrijk, zo stellen professionals die we interviewden. Dat als gevolg daarvan bewoners vooral de eigen groep opzoeken, is menselijk en zien we ook in de samenleving, vinden de professionals. In eerste instantie vinden professionals het daarom belangrijk dat

bewoners zich welkom en veilig voelen in het buurthuis en zij faciliteren daarom graag deze vormen van *bonding*. Professionals vinden het geen probleem als de activiteiten daarom specifiek zijn en vaak ook blijven, want dat is kennelijk wat de bewoner wil en die bepaalt, wat hen betreft. Een professional werkzaam in het buurthuis in Geuzenveld zegt het zo:

“Als daar behoefte aan is, wie zijn wij dan om te zeggen, dat is niet goed genoeg.” (Professional, HvdW Geuzenveld)

Particularisme wordt niet alleen gefaciliteerd en gerechtvaardigd met een verwijzing naar wat bewoners zelf willen en wat er in de wereld buiten het buurthuis gebeurt. Zo creëren professionals, in hun woorden, ook ‘eigenaarschap’ en wordt het buurthuis ook daadwerkelijk ‘van’ bewoners in de wijk, of tenminste voor een deel. Verschillende groepen bewoners claimen hun eigen plek en worden daarin ook zoveel mogelijk gefaciliteerd. Bewonersgroepen in Osdorp hebben bijvoorbeeld een eigen sleutel en een vaste plek in de programmering van het buurthuis. Zo zijn ze niet meer afhankelijk van professionals om hun activiteit te organiseren.

Dat activiteiten in het buurthuis in Osdorp grotendeels groepsspecifiek zijn, vindt overigens ook zijn oorsprong in de oprichting van het buurthuis. Doel was destijds om specifieke (doel-)groepen een plek te geven ter vervanging van het verdwijnen van de verschillende andere buurthuizen. Een professional werkzaam in het buurthuis in Osdorp zegt hierover:

“Het was toentertijd belangrijker dat het Huis van de Wijk bepaalde groepen binnen had dan dat deze groepen met elkaar verbonden werden.” (Professional, HvdW Osdorp)

Rekening houden met voorkeuren en ruimte maken voor diversiteit is een belangrijk uitgangspunt dat bijvoorbeeld naar voren komt in de kernwaarden die in het buurthuis in Geuzenveld aan de muur hangen, zoals: ‘Over de juiste informatie beschikken en deze zichtbaar maken op een manier die past bij de diversiteit van de bezoekers’ of: ‘Iedereen mag er zijn en iedereen doet er toe’. Voor professionals betekent dat respect voor eigenheid, diversiteit en voorkeuren van mensen en groepen en daar vervolgens naar handelen. Professionals stellen zich terughoudend op ten aanzien van de vraag hoe onderlinge relaties tussen mensen in de eigen groep inhoud en betekenis krijgen. Dat is, vinden zij, niet aan hen.

Zij vinden te veel bemoeienis ongepast en botsen met de ruimte voor bewoners om activiteiten en onderlinge relaties inhoud en betekenis te geven op hun eigen termen, wensen en behoeften. Op meer onderlinge zorg of ondersteuning tussen mensen sturen zij niet. Tegelijk hopen ze daar wel op en zien ze dit ook gebeuren. Het is een belangrijk motief van mensen om bij elkaar te komen in het Huis van de Wijk, zo is hun ervaring. De uitwisseling van sociale steun tussen bewoners is iets dat volgens hen vanzelf gebeurt en maakt een activiteit voor sommige bewoners op zich al erg waardevol. Een professional uit het buurthuis in Geuzenveld zegt het zo:

“Dat is een van de belangrijkste aspecten waarom mensen bij elkaar komen bij ons. Het is juist ook zodat ze even met iemand kunnen praten over hoe hun doktersbezoek is geweest. Ze helpen elkaar met heel veel dingen, ze kunnen hun ei kwijt bij elkaar. [...] Dat is bij een schildersgroep, dat is bij een koffieochtend, dat maakt niet echt uit, dat is altijd zo.” (Professional, HvdW Geuzenveld)

Omdat het volgens hen iets is dat juist vanzelf ontstaat, geven verschillende professionals aan geen actieve rol voor henzelf te zien in het creëren van meer onderlinge steun binnen de groepen. De bewoners zien elkaar elke week en raken betrokken bij elkaar. Onderlinge steun vindt daarom vooral binnen de eigen groep plaats.

“Het is net als in een normale vriendengroep, het is een sociaal vangnet. En dat is waarom, wat voor activiteit wij ook hebben... kijk, je kan zeggen, we willen een activiteit die mensen iets bijbrengt en waardoor mensen zich kunnen ontwikkelen en zo, en dat is allemaal heel waardevol, maar voor sommige mensen is het al heel wat dat ze de deur uitkomen en dat ze een sociaal netwerk krijgen. Dus wat dat betreft kan een koffieochtend net zo waardevol zijn.” (Professional, HvdW Geuzenveld)

Ruimte voor eigenaarschap en bonding betekent volgens professionals wel dat een specifieke groepsactiviteit bezoekers buiten de groep ervan kan weerhouden om deel te nemen. Bij sommige activiteiten is sprake van een zodanig hecht groepje, dat deze bijna een besloten karakter krijgt, zoals de klaverjasclub waar Nederlandse ouderen komen. Als een professional voorstelt wat nieuwe deelnemers toe te laten, wil het groepje eerst een soort ‘sollicitatiegesprek’ houden, om te zien of iemand wel in de groep past.

“En daar valt heel veel voor te zeggen. Ja, je vindt het toch wel fijn dat er iemand komt waarmee je een klik hebt.”
(Professional, HvdW Geuzenveld)

Professionals wijzen ook naar de verwachtingen vanuit beleid. Een professional uit het buurthuis in Osdorp:

“Ik denk dat het ook nog een belangrijke doelstelling is voor buurthuis wel, hoe zeg je dat, sociale cohesie vergroten. Dus dat iedereen ook wat meer naar elkaar omkijkt. In ons Huis van de Wijk is dat moeilijk denk ik. Binnen de groepen gaat dat wel goed. Maar we hebben groepen die bestaan wel naast elkaar. Wat we hier vooral merken, bij de groepen zeg maar is het, elkaar kennen en elkaar respecteren maar het is niet per se dat ze samen optrekken wekelijks in een activiteit.” (Professional, HvdW Osdorp)

7.4 Verbinding ‘spontaan’ laten ontstaan: vier bridgingstactieken

Professionals richten zich op de eerste plaats op het voor bewoners creëren van een veilige, huiselijke sfeer en het faciliteren van eigen ruimte en activiteiten voor diverse groepen. Soms ontstaat er ook contact tussen mensen uit verschillende groepen, simpelweg doordat de buurthuizen verschillende bezoekers trekken en zij elkaar tegen het lijf lopen. Professionals benadrukken in de interviews dat contact echter niet te willen forceren. Desondanks proberen zij bewoners toch met elkaar kennis te laten maken en onderlinge verbindingen te stimuleren. Hoe zij dat doen laat zich misschien het best omschrijven in de woorden van sociologe en etnograaf De Wilde (2015) die over provocerende – in de betekenis van gevoelig makende of uitlokkende – *interventies* spreekt. Professionals dwingen ontmoeting en verbinding niet af en vermijden het liefst al te directe sturing, maar creëren subtiel en indirect condities die ontmoeting en verbinding tussen bewoners meer of minder uitlokken. Daartoe hanteren zij een waaier aan tactieken die loopt van het creëren van minimale condities waarin ontmoeting waarschijnlijk(er) wordt tot meer sturende vormen. We beschrijven vier tactieken die we konden optekenen op basis van ons empirisch materiaal.

Tijd en ruimte inzetten

In de eerste tactiek maken professionals gebruik van *tijd en ruimte* om bewoners in posities te brengen waar ontmoeting en verbinding waarschijnlijker worden. Zo laat men bijvoorbeeld verschillende activiteiten door diverse groepen bewust tegelijk plaatsvinden in de hoop dat ‘spontane’ onderlinge ontmoeting en verbinding ontstaan. Deelnemers gaan bijvoorbeeld koffie drinken in de ontmoetingsruimte en komen elkaar daar dan tegen. Een variant daarvan die iets verder gaat is als professionals bijvoorbeeld twee groepen, die tegelijkertijd, maar in verschillende ruimtes activiteiten hebben, uitnodigt om een keer in een pauze met elkaar koffie te drinken.

“Ik heb wel eens gezegd van, we hebben een casco appartementencomplex, en in eerste instantie moeten we ervoor zorgen dat de bewoners er komen wonen. En dan hopen we op een gegeven moment dat we die bewoners ook in contact kunnen laten komen met elkaar. Dus eerst moet je je wel veilig voelen. [...] Toen hebben we gezegd, nou, één muur zit er daartussen, dan gaan we eens een keertje, niet die muur er tussenuit of afbreken gelukkig, maar dan gaan we kennismaken over en weer.” (Professional, HvdW Geuzenveld)

Als gevolg daarvan ontstaat soms ook daadwerkelijk meer onderling contact en verbinding. Ook al gaat dat soms heel voorzichtig of met kleine stapjes, professionals kunnen daar blij van worden en wijzen op de waarde van zulke ontmoetingen, zoals een vrouw met een migratieachtergrond die daardoor aangeschoven is bij een groep met Nederlandse ouderen voor de stoelyoga.

“Dat gaat in gebrekkig Nederlands en met gebarentaal. Maar dat soort hele kleine stapjes zet je.” (Professional, HvdW Geuzenveld)

Potentiële verbindingsmomenten herkennen en aangrijpen

Een tweede tactiek waarin professionals weer een stapje directer sturen op ontmoeting is als zij bepaalde potentiële verbindingsmomenten aangrijpen om verschillende groepen met elkaar in contact te brengen. Zulke verbindingsmomenten betreffen vaak een internationaal of lokaal evenement. Een voorbeeld hiervan is de Internationale Vrouwendag die professionals aangegrepen hebben om in overleg met elkaar verschillende groepen bewoners bij elkaar te brengen en rondom dat thema een programma te maken. Of door in de Week van de Dialoog verschillende doelgroepen met elkaar in gesprek te laten gaan. Een professional in het buurthuis in Osdorp hierover:

“Er zijn wel bepaalde momenten waarin ze [bewoners] dat wel heel goed doen. [...] Bijvoorbeeld andere doelgroepen, zoals Turkse en Marokkaanse, weten elkaar heel goed te vinden op bepaalde momenten zoals Vrouwendag. We hebben ook [...] vier momenten in het jaar waarop we die groepen dichterbij elkaar proberen te brengen. En dan doen we dat eigenlijk zo min mogelijk met, met druk of dwang. De laatste keer deden we, gingen ze kleien en dan hadden we er een soort context aan gekoppeld, maar je zag wel dat tijdens het kleien, mensen met elkaar in gesprek raken. [...] maar het effect was best wel mooi. Maar daar zie je ze dus wel elkaar vinden. Maar zo doordeweeks is het zo van we spreken elkaars taal niet, jullie drinken andere koffie.” (Professional, HvdW Osdorp)

Gezamenlijke activiteiten, gemeenschappelijke doelen

Een ander voorbeeld is om van cultureel gebonden dagen rond bijvoorbeeld kerst of ramadan een interculturele gelegenheid te maken door sleutelfiguren van verschillende herkomst met elkaar iets te laten organiseren. Dit voorbeeld illustreert een derde tactiek die we optekenden: professionals stimuleren situaties waarin bewoners uit verschillende groepen aan gemeenschappelijke doelen werken, zoals bijvoorbeeld het komen tot een gezamenlijk programma op Internationale Vrouwendag of het organiseren van interculturele gelegenheden. Dat kan ook door activiteiten te organiseren en stimuleren die meer gemengd zijn, dat wil zeggen meer divers in gender of herkomst, bijvoorbeeld een buurtlunch (zoals een professional zegt: ‘eten verbindt’), de taallessen of de bingo, waarbij Marokkaanse mannen meedoen met de Nederlandse ouderen. Professionals verbinden daarnaast groepen met elkaar door activiteiten te organiseren vanuit (gedeelde) vragen en wensen die zij hebben opgevangen binnen de verschillende groepen. Een voorbeeld hiervan is dat de wens voor een Nederlandse taalactiviteit vanuit verschillende bewonersgroepen werd opgepikt. Door deze activiteit op te zetten en deelnemers te werven onder de verschillende groepen, komen bewoners die normaliter elkaar alleen groeten op een andere manier met elkaar in contact. Er lijkt wel wat verschil tussen het buurthuis in Geuzenveld en Osdorp in de samenstelling van de groepen bij de activiteiten. In eerstgenoemde buurthuis lijken de meeste activiteiten weliswaar gescheiden naar gender, maar zijn ze qua herkomst vaak wel meer gemengd. Zo zitten in de wandelgroep vrouwen van allerlei verschillende culturele achtergronden. In het buurthuis in Osdorp zijn activiteiten meer verdeeld naar zowel gender als herkomst.

Samenwerken met sleutelfiguren

In navolging van theoretici als Amin (2001) die over buurthuizen als public microspaces spreekt, zien professionals het buurthuis dus als een plek waar verbinding eerder tot stand kan komen dan op het niveau van de straat. Daarin zien zij bovendien een duidelijke professionele taak voor henzelf weggelegd.

“Hier kun je elkaar ontmoeten. Misschien loop je buiten wat sneller langs elkaar. Nou we hopen toch wel dat hier, ja, dat je toch wel iets langer in elkaars nabije omgeving bent zeg maar en nou ja, hopelijk ontstaat, ontstaat er iets in het contact.” (Professional, HvdW Geuzenveld)

Professionals spreken over het belang dat bewoners elkaar herkennen en elkaar in en door het buurthuis beter - maar niet per se intens - leren kennen. Wanneer bewoners aan de locatie gebonden zijn, voelen zij zich thuis en welkom, zo constateren professionals, en ontstaat een mate van wederkerigheid waarop een beroep gedaan kan

worden. Om groepen met elkaar te verbinden is het belangrijk om te weten wie je in de groep moet aanspreken om iets voor elkaar te krijgen met die groep, zo geven professionals aan. Het samenwerken met sleutelfiguren is de vierde tactiek die we onderscheiden. Wanneer een sleutelfiguur gemotiveerd kan worden om aan een gezamenlijke activiteit deel te nemen is er een grotere kans dat de groep meebeweegt. Het opbouwen van een 'persoonlijke' band met individuen draagt eraan bij dat je als professional een binding met deze persoon hebt en vanuit die relatie een groep kan activeren of motiveren om contact te zoeken met andere groepen. Verbinden kost tijd, vergt competenties en bovenal veel tact.

7.5 Lichte afgestemde interventies

Ontmoeting niet forceren

Het is belangrijk om te onderstrepen dat professionals voortdurend aangeven voorzichtig te zijn om mensen uit groepen of groepen met elkaar te verbinden. Zij tasten af of er wel behoefte is aan onderling contact. *Bridging* gebeurt alleen:

“als daar behoefte aan is. Dat wil niet zeggen dat daar een soort van innige relatie uit ontstaat. Kan wel, maar het hoeft niet. Ik bepaal zelf of ik daar, of ik dat wil en mijn buurman natuurlijk ook. En een derde partij hoeft dat niet voor mij te bepalen.” (Professional, HvdW Geuzenveld)

De uitspraken van de professionals maken een duidelijke terughoudendheid zichtbaar ten aanzien van al te grote sociale ambities, omdat zij gemerkt hebben dat de bewoners niet altijd behoefte hebben aan contact buiten de eigen groep. Voor een professional betekende dat bijvoorbeeld dat zij haar idealen heeft moeten aanpassen. Zij prioriteert in haar handelen inmiddels wensen en behoeften van bewoners.

“Ik ondersteun wat de bewoners willen. En toen ik hier kwam werken dacht ik van, wat een prachtige plek en wat een mooie wijk en ik ga ervoor zorgen dat mensen met elkaar in contact komen die elkaar nooit spreken. Ik heb wel gemerkt, sinds ik hier werk, dat bewoners daar niet altijd behoefte aan hebben. En dat wat zij willen, staat op één.” (Professional, HvdW Geuzenveld)

Geforceerd proberen verbinding tot stand te brengen kan onderlinge vooroordelen juist vergroten, is haar ervaring.

“Je moet oppassen met zomaar mengen om het mengen, want er zijn een heleboel voorwaarden die daarvoor nodig zijn om daadwerkelijk vooroordelen te verminderen. Het kan namelijk ook vooroordelen vergroten, intercultureel contact. Dat is iets wat heel veel mensen niet weten, die denken, als we gewoon mensen bij elkaar gooien dan vinden ze elkaar vanzelf aardig en dan zijn er geen vooroordelen meer. Maar zo werkt het niet helaas. Dus, in ieder geval, in het begin dacht ik dat dat het doel was en nu ben ik blij te weten dat dat niet een doel op zich is en denk ik dat ons werk daar sowieso al aan bijdraagt.” (Professional, HvdW Geuzenveld)

Professionals geven aan dat verbinding tussen bewoners niet geforceerd plaats moet vinden en dat deze op creatieve en 'organische' wijze vorm moet krijgen. Voor professionals is het vooral belangrijk dat bewoners zich welkom en veilig voelen in het buurthuis en als het even kan zich er thuis voelen. Dat dit vooral binnen de eigen groep is, is van secundair belang.

“Het verbinden van groepen hoeft geen hoger doel te zijn op zich. Als bewoners er geen behoefte aan hebben, dan is daar een goede reden voor. En ze komen binnen al met elkaar in contact eigenlijk. En dat gaat heel harmonieus en goed.” (Professional, HvdW Osdorp)

Samenleven in het buurthuis: huiselijk en harmonieus, maar met gepaste afstand

Als professionals over sfeer en onderlinge omgang tussen bewoners in de buurthuizen spreken, valt op dat daarover veelal in harmonieuze en ook huiselijke termen gesproken wordt. Woorden als “gezellig”, “gemoedelijk”,

“harmonieus”, of verwijzingen naar “familie” of “thuis” komen dikwijls voor als professionals de sfeer beschrijven. Over het algemeen is de sfeer in het buurthuis “gemoedelijk”, zegt een professional bijvoorbeeld. Een andere professional benadrukt dat het vooral gaat om: “een soort van veilige omgeving elke keer [...] kunnen creëren voor iedereen.” Een professional uit het buurthuis in Osdorp: “Hoe is de sfeer, dan zeg ik laagdrempelig, ja, toegankelijk en vriendelijk”. Een professional geeft aan dat dit niet betekent dat er nooit spanningen zijn.

“Tuurlijk is er wel eens wat, maar over het algemeen is iedereen heel gemoedelijk met elkaar samen. Als er een Amsterdamse middag is voor Nederlandse ouderen, of een bingo, dan zitten daar ook lekker Marokkaanse mannen mee te doen. En ja, van alles en iedereen zit mee te doen. [...] Het gaat over het algemeen heel goed. Het is gewoon heel gezellig en leuk.” (Professional, HvdW Geuzenveld)

Spanningen zijn er soms en horen erbij volgens de professionals: “er komen hier tenslotte verschillende mensen”, “de werkelijkheid die er buiten is, die vind je ook wel terug hier in huis.”

Zolang anderen er maar geen last van hebben, lijkt een belangrijk uitgangspunt. Als dat dreigt te gebeuren, gaan professionals in gesprek met bezoekers. Er zijn bijvoorbeeld wel eens spanningen tussen de Marokkaanse mannen in een van de buurthuizen die dagelijks in de ontmoetingsruimte zitten en heel af en toe binnen een activiteit. Een professional geeft aan dat als ze geschreeuw hoort, ze erheen gaat en vraagt wat er aan de hand is. “Vaak is het snel gesust, is het vooral dat mensen zich even gehoord willen voelen.” Zodra andere bezoekers last van spanningen dreigen te hebben, wordt de betreffende bezoekers verzocht “om het op een andere manier of een andere plek op te lossen, onder elkaar of eventueel met begeleiding”. Begeleiding geven ze alleen aan de actieve bewoners, niet de bewoners die alleen koffiedrinken: “Die ondersteunen wij in die zin eigenlijk niet.” Belangrijke vaardigheden volgens deze professional zijn vooral dat je als professional zelf rustig blijft, goed luistert en niet oordeelt, de bewoner serieus neemt en goed in contact blijft met mensen uit diverse groepen in verschillende situaties.

Een professional in het buurthuis in Osdorp hanteert de metafoor van ‘padre de familia’ om de eigen rol te verduidelijken. De professional benadrukt in deze rol:

“dat je luistert naar iedereen. [...] Vertrouwen creëert. Dat is belangrijk, ja. Of je formeel of informeel bent, maakt niet uit, maar het is een... kijk, mensen hebben aandacht nodig. Mensen hebben sturing nodig. Mensen willen dat er naar hun geluisterd wordt of willen gezien worden.” (Professional, HvdW Osdorp)

Professionals benadrukken dat bewoners elkaar niet altijd even aardig of leuk hoeven te vinden, noch binnen een groep, noch tussen groepen. Wel proberen zij een manier te vinden om mensen uit verschillende groepen op een respectvolle en liefst soepele en herkenbare manier met elkaar te laten omgaan. Professionals benadrukken dat ook in een “goede” omgang tussen bewoners en verschillende groepen een zekere mate van afstand functioneel is. Impliciet bepleiten professionals het belang van afstand en sommigen bekritisieren daarom een al te dwingend mengingsideaal.

“Moet je verschillende mensen allemaal met elkaar mengen? Naar mijn mening niet. Het zou vooral niet moeten.” (Professional, HvdW Osdorp)

Verbinding komt volgens professionals vooral voort uit een spontaan proces dat wel geïnitieerd en uitgelokt kan worden, maar laat zich – zoals eerder aangegeven – uiteindelijk niet afdwingen, en mag zich ook niet laten afdwingen. Juist om ruimte te ervaren voor eigenheid, diversiteit en specifieke behoeften, is een zekere afstand tot elkaar belangrijk om, in nabijheid van elkaar, op een soepele en respectvolle manier verschillende activiteiten naast elkaar te realiseren.

“Wij willen ook dat we mengen. We willen zeker de opdrachtgever tegemoet komen. Maar ja, volgens mij is het een, een, een, ja, soms is het niet een heel natuurlijk proces. Een beetje dat voorbeeld wat ik net met die Marokkaanse en

Turkse vrouwen aanhaalde, er is wederzijds respect, men kent elkaar, maar men zit niet wekelijks bij elkaar aan tafel omdat het gewoon over heel andere zaken gaat. [De vrouwen zeggen] “we drinken niet eens dezelfde thee” hè, dat is al maar een, een, een, ja, een indicator van ja, niet per se bij elkaar hoeven te zitten. We kennen elkaar, we zijn er, ik weet wie jij bent, op sommige momenten kunnen we heel goed van alles doen met elkaar.” (Professional, HvdW Osdorp)

Als bewoners zich teveel thuis gaan voelen

Professionals benadrukken dat er binnen het buurthuis niet zozeer spanningen zijn tussen groepen, maar dat meer sprake is van spanningen tussen individuen behorend bij verschillende groepen. Sommige bewoners kunnen zich bijvoorbeeld zo thuis voelen, dat zij slapen op banken in de gemeenschappelijke ruimte, waardoor andere bezoekers zich daar minder thuis voelen en misschien wel minder vaak (of helemaal niet meer) komen. Om dit te voorkomen, sturen professionals bij. Zij bepalen daarmee mede welke groep zich wel en niet aangetrokken voelt tot het buurthuis. In dit voorbeeld hebben professionals de opstelling van de banken veranderd en deels weggehaald. Toch kunnen spanningen wel degelijk een culturele dimensie hebben en zich op groepsniveau manifesteren. Het is soms voor professionals laveren tussen verschillende opvattingen en dat ervaren zij soms als lastig.

“Nou kijk, je hebt dan, als je bijvoorbeeld, we hebben een Surinaamse harmonieclub in huis. En die denken bij sommige gebruiken van de Islamieten denken die van ja, waarom moet dat hier. Bijvoorbeeld bidden. [...] Wat we ervan hebben gemaakt is dat je ten alle tijden kan gaan bidden, maar niemand moet last van je hebben. Je kan zittend bidden of als jij per se op je knieën wilt, dan doe je dat, maar zoek een ruimte waar niemand last van je heeft. En dan kan het. Maar dat zijn dus onderdelen van culturen of geloven waar zij heel sterk gaan ageren van ja, dat kan niet en dat mag niet. En waarom moeten de gordijnen dicht als er vrouwen zijn? Snap je? Maar als je dat onderwerp met, met de groep bespreekt dat die heel graag wilt bidden of wel heel graag de gordijnen dicht wil hebben, dan hoor je een argument waar je van denkt, oh ja, daar kan ik me ook wel in vinden. Maar als je dat dan weer overbrengt bij de Surinaamse groep dan is het van ja, maar dat is onzin. We zijn toch in Nederland en welke tijd komen ze vandaan? Ja, jongens. Hoe gaan we nou een gulden middenweg vinden? Dat, dat maakt het soms lastig.” (Professional, HvdW Osdorp)

Een belangrijke manier om daarmee om te gaan is om het gesprek tussen bewoners te organiseren om tot wederzijds begrip te komen, of door als bemiddelaar op te treden. Maar soms is het ook een kwestie van aanvaarden dat er spanningen zijn: ze mogen er zijn en zijn ook onvermijdbaar, volgens professionals.

“Ik spreek de groep altijd aan, zeg maar en ik ben van de verzoening, ook al blijkt uit die gesprekken dat ze eigenlijk elkaar blijven haten, zeg maar, dan nog steeds probeer ik ze dichter bij elkaar te brengen en het enige dat ik van ze verlang is dat ze elkaar een hand geven en gewoon elkaar hier met respect behandelen. Ze hoeven voor mij niet hele conversaties te voeren met iemand die je niet mag of die je niet [ziet] zitten.” (Professional, HvdW Osdorp)

Een andere aanpak om spanningen te reduceren is om in gesprek te gaan met de individuen waartussen de spanningen ontstaan, of met de sleutelfiguren die een spanning in of tussen groepen kenbaar maken bij de professionals. Allereerst wordt ruimte geboden aan de verschillende verhalen door de betrokkenen individueel te spreken, vervolgens worden de partijen samen gesproken en wordt naar een oplossing gezocht. Hierbij wordt getracht enige mate van begrip voor elkaar te bewerkstelligen en worden de partijen op de huisregels van het buurthuis gewezen. Een professional vertelt dat in de praktijk van deze bemiddeling het benoemen en bespreken van de spanning veelal niet tot een oplossing van het conflict leidt, maar er wel voor zorgt dat de spanningen omtrent dit conflict verminderen, zodat beide partijen weer samen naast elkaar in het buurthuis kunnen verblijven.

“...de familie is... zolang de vader of de moeder leeft, zie je dat die spanningen, die zijn er, maar die verbinding is er wel door vader en moeder hè”. [...] Ik bedoel we zijn geen machines. Zo zie ik dat een beetje. Thuis gaat het net zo”. (Professional, HvdW Osdorp)

Spanningen in het buurthuis hebben volgens professionals ook te maken met de samenstelling van bewoners in de wijk, zoals een professional in Osdorp naar voren brengt. Een veel gehoorde boodschap van professionals is dat wat in de wijk leeft, ook het buurthuis binnenkomt.

“Maar het ligt ook aan de wijk, want kijk, als je kijkt naar deze wijk, zijn er superveel problemen, veel werkloosheid, veel armoede, veel migrantengroepen.” (Professional, HvdW Osdorp)

Professionals wijzen ook op ‘claimedrag’, waarbij lang zittende groepen bewoners oude rechten claimen, omdat zij nu eenmaal al lang gebruik maken van het buurthuis en zich daar ook verbonden mee voelen. Dit kan ten koste gaan van nieuwe bezoekers of de wijze waarop anderen de toegankelijkheid van het buurthuis ervaren. Een professional uit het buurthuis in Geuzenveld geeft daarvan een voorbeeld en koppelt daaraan het belang om in de toekomst meer diverse groepen te bereiken, ook al komen er al bewoners uit sterk verschillende groepen binnen.

“Het buurthuis is wel inclusief. Er zal nooit iemand horen dat ze daar niet welkom zijn. Maar als het gaat over of mensen er naartoe willen, dat is geen doel op zich. Maar we zijn bijvoorbeeld wel bezig... kijk, we hebben nu een groep Marokkaanse mannen die altijd in de ontmoetingsruimte zit. En die altijd daar is, en ja zij zijn ook daar welkom, we gaan ze niet de ruimte ontzeggen, maar doordat er zo’n grote homogene groep is die daar overheersend is, voelen andere mensen zich daar niet thuis. Ik vind wel dat we daar wat mee moeten. Dus we zijn nu bezig om de ontmoetingsruimte zodanig in te richten dat het ook aantrekkelijker is voor andere doelgroepen zonder tegen hun te zeggen van je mag hier niet meer komen. Gewoon dat er ook studenten zijn die daar lekker gaan werken, met Wifi en betaalbare koffie. Daar gaan we nog met groepen over in gesprek. In de hoop dat als er nou al wat meer gemixt wordt, dat mensen zich er dan meer thuis voelen, dan als je naar binnen kijkt en zegt van, dit is een Marokkaans koffiehuis.” (Professional, HvdW, Geuzenveld)

Professionals werken zo aan het toegankelijker maken van het buurthuis voor andere groepen en bepalen zo mede wie wel en niet tot de groepen hoort die in het buurthuis komen. Zij sturen bijvoorbeeld bij als mannen spontaan banken gebruiken om te slapen of maken het buurthuis aantrekkelijk voor studenten. Maar zij zetten ook op een meer directe wijze hun positie en verwachtingen ten aanzien van bewoners in. Een professional werkzaam in het buurthuis in Osdorp gaf daarvan een voorbeeld. Met een beroep op wederkerigheid (bewoners maken gebruik van het buurthuis, maar moeten er wel wat voor terug doen) spreekt hij zittende bewonersgroepen aan om flexibel te zijn en ook ruimte aan andere bewoners of nieuwkomers te laten. Voor professionals is het vaak balanceren tussen enerzijds ruimte maken voor specifieke groepen en activiteiten, en anderzijds ervoor zorgen dat bewoners, liefst onderling en anders met (lichte) sturing, rekening houden met andere groepen.

Professionals wijzen ook op het belang van de locatie en fysieke ruimte voor het bereiken van verschillende groepen bewoners. In Osdorp wordt bijvoorbeeld geconstateerd dat het buurthuis een oud pand is, er sprake is van achterstallig onderhoud en dat bewoners en professionals een gebrek aan ruimte ervaren. De bouw van een nieuw pand op dezelfde locatie staat op de planning, maar wanneer dit plaats gaat vinden is nog niet vastgelegd. Een professional werkzaam in het buurthuis in Geuzenveld merkt op dat het gebouw erg gesloten is.

“Voor een multifunctioneel pand voor de wijk vind ik het een heel gesloten karakter hebben. Als je er van buiten langs loopt, lijkt het net een soort gevangenis. Je moet langs een balie voordat je, nou ja, als je een kopje koffie wil halen, denk je, waar ben ik beland? Dat zijn wel dingen waar we serieus naar kijken of we dat om kunnen draaien, maar dat is natuurlijk niet zomaar gedaan.” (Professional, HvdW Geuzenveld)

7.6 ‘Het buurthuis is voor iedereen, maar...’: over toegankelijkheid

Voor iedereen, of juist specifieke doelgroepen? Beiden buurthuizen zijn ‘voor iedereen’, maar in de praktijk komen vooral bepaalde groepen binnen. Professionals geven aan dat “werkenden” of “tweeverdieners” minder of geen

behoefte hebben om in het buurthuis te komen, wellicht omdat zij zich niet herkennen in de verschillende groepen die het buurthuis bezoeken. Ze komen er soms, bijvoorbeeld 's avonds in het buurthuis in Geuzenveld voor een VVE-vergadering of als zij hun kind naar de balletles brengen. Maar verder zien professionals deze groep weinig. Zij zijn daarover wat ambivalent. Enerzijds proberen zij deze groep wat meer bij het buurthuis te betrekken, anderzijds hebben zij begrip voor hun afwezigheid, onder meer omdat ze zichzelf herkennen in deze groep. Een professional uit het buurthuis zegt het zo:

“Ik ga er zelf ook niet heen in de wijk waar ik woon.” (Professional, HvdW Geuzenveld)

Een professional uit Osdorp:

“Ik zou bijvoorbeeld in mijn vrije tijd, tenminste ik ben niet, ik weet niet of jij dat doet, maar ik ga niet in het weekend naar een buurthuis. Als ik met mijn kinderen iets zou willen bedenken, is dat niet het eerste wat erin mij opkomt van joh, ik ga daar wat halen. Of ik ga daar wat brengen zeg maar. [...] Dat is toch ook een beetje de wereld waarin je leeft zeg maar. In een buurthuis is toch een, een ander slag mensen dan zeg maar de werkende of de tweeverdiener met een koophuis, of ik weet niet hoe je dat moet zeggen. Of misschien andere opleidingsachtergrond.” (Professional, HvdW Osdorp)

Een ander professional hierover:

“Het is eigenlijk heel inclusief voor een bepaalde groep. Zou eigenlijk niet mogen zijn hoor. Ik bedoel, wij zijn wel voor iedereen. Omdat we toegankelijk zijn, voor iedereen moeten we zijn. Maar we kunnen moeilijk van mensen die ons niet willen bezoeken zeggen van joh, kom alsjeblieft of zo.” (Professional, HvdW Osdorp)

Professionals menen dat je niet van iedereen die in de wijk woont kunt verwachten dat zij naar het buurthuis toe komen. Het buurthuis zit bovendien in een wijk die zich kenmerkt door huishoudens waar verschillende problemen spelen, zoals armoede en taalachterstand. Het is dus, zo redeneren zij, begrijpelijk dat de grootst vertegenwoordigde groep(en) in het gebied vaak aanwezig zijn in buurthuis. Het buurthuis wordt weliswaar als “inclusief” gezien, maar dan dus specifiek voor de groep bewoners met een kwetsbare achtergrond of in een kwetsbare positie. De voornaamste groepen bezoekers in Geuzenveld zijn oudere bewoners met een migratieachtergrond, vooral Marokkaanse en Turkse, en autochtone Nederlandse ouderen. Surinaamse en Antilliaanse ouderen komen meer individueel. Tijdens schooluren komen ook wel jongere moeders met kleine kinderen en na schooltijd komen schoolgaande kinderen. In Osdorp zijn de voornaamste bezoekers ouderen met een Surinaamse, Marokkaanse, of Turkse migratieachtergrond en Nederlandse ouderen zonder migratieachtergrond. Hiernaast worden ook Iranees, Syrisch, Afghaans genoemd maar niet als groepen, meer als individuen.

Oudere migranten en nieuwe statushouders: andere buurtbinding, andere behoeften

Ouderen met een migratieachtergrond weten hun weg goed te vinden naar het buurthuis, zo is de ervaring van professionals – daarmee wordt het beeld uit onze bewonersinterviews in hoofdstuk 5 bevestigd. Veel ouderen met een migratieachtergrond wonen al lang in de wijk en bezoekers voelen zich verbonden met hun omgeving. Dat ligt anders bij nieuwe statushouders. Professionals hebben minder goed zicht op deze groep. Als er nieuwe statushouders komen in het buurthuis in Geuzenveld, dan komen zij vaak heel doelgericht en meestal voor kortere periode. Een aantal komt bijvoorbeeld het buurthuis binnen voor de taallessen. Vermoed wordt dat het aantal dat af en toe het buurthuis binnenstapt, in verhouding is tot hun waarschijnlijk beperkte aanwezigheid in de wijk. Er komen dus wel nieuwe statushouders, mogelijk doordat het AZC in de buurt is en een van de collega-professionals zowel in het buurthuis als in het AZC komt.

Een enkele keer doen statushouders, via het AZC, vrijwilligerswerk bij het buurthuis. Een man geeft bijvoorbeeld Franse taallessen en wil op die manier zijn Nederlands verbeteren. Volgens professionals kijken deze bewoners niet zozeer naar wat er nog meer mogelijk is in het buurthuis. Hun situatie zou hen daarvan weerhouden. Zij hebben

veel problemen waardoor zij in beslag worden of maken dus doelgericht en kortdurend gebruik van het buurthuis. Een professional ziet bij statushouders:

“een soort van snelheid van oké, dit heb ik nodig om mijn eigen ontwikkeling, om verder te komen.” (Professional, HvdW Geuzenveld)

In Osdorp komen volgens de geïnterviewde professionals geen nieuwe statushouders. Zij geven aan er wel voor deze groep te willen zijn, en inmiddels richt een professional zich op dit vraagstuk, maar men weet nog niet goed hoe deze groep te bereiken. Wel kregen zij gedurende een periode veel uitgeprocedeerde asielzoekers binnen.

“Een tijdje geleden hadden we echt hele hordes aan bed, brood. Dat waren uitgeprocedeerde asielzoekers maar die mochten nog in Nederland verblijven, die kwamen dan bij ons in de ochtend een ochtendprogramma doen als het ware, een koffie drinken, even bijkomen, hun telefoon laden. Daar mochten we nog niks mee als Huis van de Wijk of we mochten nog niet dat vrijwilligerswerk, dus ze mochten ook weinig doen. Nu hebben ze daar volgens mij 24 uur opvang.” (Professional, HvdW Osdorp)

Vermaatschappelijking: het belang van een professionele infrastructuur

De toename van bewoners uit de vermaatschappelijking en het nieuwe beleid dat de sociale basis in de opvang daarvan een rol toeschrijft, roept bij professionals in het buurthuis vooral vraagtekens op. Professionals uit het buurthuis in Geuzenveld spreken van ambitieus beleid van de gemeente.

“Het zit niet in onze opdracht vanuit de gemeente, met de sociale basis die er nu aankomt is het een ander verhaal. Dan is het wel de bedoeling dat iedere bewoner, maakt niet uit waar die uit komt, maar op de goede plek terecht komt. Maar wij vinden het nogal ambitieus. En wij zijn niet de enige, dat geldt eigenlijk voor alle organisaties die in de sociale basis vermeld staan.” (Professional, HvdW Geuzenveld)

Professionals constateren daar dat zij niet de kennis en expertise in huis hebben, noch de tijd, om bewoners met psychiatrische problematiek of een verstandelijke beperking te begeleiden naar, of binnen de activiteiten zelf. Ondanks dat zij steeds vaker deze bewoners binnen krijgen, bijvoorbeeld na doorverwijzing door een begeleider.

“Dat is iets waar wij in ons werk tegenaan lopen omdat er veel instanties zijn die denken van nou, dan ga je maar lekker naar een Huis van de Wijk. Maar dan zijn het mensen die echt wel begeleiding nodig hebben. Dat kunnen wij niet bieden. Daar hebben wij de expertise niet voor, zeker als het gaat om GGZ, als iemand depressies heeft of een psychose, ja, je weet niet, soms zijn mensen dan onvoorspelbaar. Maar ook als het gaat om LVB, mensen met een verstandelijke beperking, dan wordt het heel makkelijk gezegd, van ga daar maar heen, dan helpen ze je daar wel verder, maar wij bieden in principe niet zo heel erg individuele begeleiding. Dus we hebben de kennis en de expertise niet, maar daarnaast is het veel te tijdsintensief.” (Professional, HvdW Geuzenveld)

Hetzelfde gaat op voor het signaleren van zwaardere problematiek en doorverwijzen naar hulpverlening, wat deze professionals betreft: zij missen de benodigde expertise hiervoor, zo geven zij aan. Professionals signaleren dat de vermaatschappelijking te snel zou gaan en veel van zowel professionals als de mensen zelf vraagt. In het buurthuis vindt wel een enkele activiteit plaats met bewoners uit deze doelgroep, maar deze heeft eigen begeleiding (gehad). Als een bewoner “koud” wordt doorverwezen, zoals een professional het noemt, dan geven medewerkers van het buurthuis aan dat zij zelf geen begeleiding kunnen bieden. Bewoners met bijvoorbeeld een lichte verstandelijke beperking die in staat zijn om gekoppeld aan een “sterkere bewoner” een activiteit te organiseren, kunnen wel daarin begeleid worden.

“De ondersteuningsbehoefte binnen het organiseren van activiteiten kan aangepast worden. Maar als het gaat om bewoners die niet normaal contact kunnen onderhouden met andere bewoners, dan wordt het erg ingewikkeld. Dan kunnen wij die dus niet alleen laten met andere bewoners. Dat gaat niet. Dat reikt boven ons takenpakket. [...] Als het

gaat om een psychose, of iemand die zodanig verstandelijk beperkt is dat die niet kan meekomen met de groep, ja, dan wordt het ingewikkeld.” (Professional, HvdW Geuzenveld)

Met bewoners die spontaan binnen komen lopen, gaat het soms goed, maar vaak hebben de medewerkers te maken met mensen die zodanig agressief zijn dat ze de politie moeten bellen.

Het buurthuis heeft eens een pilot gedaan waarbij een POH enkele uren in de week, tijdens een sociaal spreekuur, aanwezig was. Dat heeft vooral duidelijk gemaakt dat continu expertise aanwezig zou moeten zijn. De professionals geven aan daar “naarstig naar op zoek” te zijn en dat zij daarin graag samenwerken met de zorg, korte lijnen met hen willen hebben. Zorgverleners zeggen op hun beurt ook geen tijd te hebben, zo geven de professionals aan. Professionals zien graag een organisatie of persoon die duidelijk regie en verantwoordelijkheid neemt. Deze bevindingen ondersteunen onze constatering in hoofdstuk 6, dat de samenwerking tussen zorg en welzijn in Geuzenveld volop in beweging is, en professionals hierin nog zoekende zijn.

Anders dan in het buurthuis in Geuzenveld ervaren professionals van het Huis van de Wijk in Osdorp geen gebrek aan kennis, expertise en tijd om de nieuwe groep bewoners uit de vermaatschappelijking van de zorg te begeleiden naar en binnen de activiteiten. Zij zien ook dat schotten tussen zorg en welzijn er steeds minder toe doen.

“Als je ziet hoe het welzijnslandschap steeds dichterbij zorg aan komt te staan. Dat de zorg steeds dichterbij welzijn wordt, of het loopt een beetje in elkaar over soms.” (Professional, HvdW Osdorp)

Deze professionals zien het al nadrukkelijker als een taak van het buurthuis om een rol te spelen in het binnenhalen en in goede banen leiden van mensen uit deze doelgroep, inclusief het signaleren van zwaardere problematiek en doorverwijzen naar hulpverlening.

“Wij hebben ook nog ‘Welzijn op Recept’, dat zijn mensen die eigenlijk van de huisarts te horen krijgen... En eigenlijk haal ik het aan om het aan te geven, ja een Huis van de Wijk die moet zijn deuren voor meer zorg of voor mensen die meer zorg nodig hebben, moet je ook openstellen. Dan krijg je mensen met psychische, mensen met allerlei aandoeningen, rollators...volgens mij hoe is de verhouding tussen actieve bewoners en de moeilijk bereikbare. [...] Het is juist de bedoeling dat hier veel meer kwetsbare mensen naartoe moeten komen. Dat is ook een, een, een zorgalliantie waarin dit onderwerp zeg maar, volgens mij is dat wekelijks kost dat die dit met elkaar bespreken.” (Professional, HvdW, Osdorp)

Naast dat in dit buurthuis een professional werkzaam is die deskundig is op het gebied van GGZ-problematiek en problematiek ten gevolge van een licht verstandelijke beperking (LVB-problematiek), is er een activiteit opgezet voor bewoners uit de vermaatschappelijking.

“Wij hebben de [...] GGZ-inloop. Dat is echt voor mensen met, met, zo die kwetsbare mensen met GGZ-achtergrond. Je hebt ervaringsdeskundigen. Team ED, die term daar ben je vast ook wel...Wat zij met hun inloop bewerkstelligen en behalen dat willen we ook met Team ED gaan doen. Dat zie je dus op dinsdag zitten naast de ervaringsdeskundigen, en vanuit Team ED zit er ook een buurtwerker. En zo is dat ook bij die GGZ-inloop. Dus we zijn al begonnen om die scheidslijn tussen welzijn en zorg een beetje te vervagen. En daar hebben we zelf activiteiten voor bedacht, of we hadden activiteiten in huis die we hebben omgebogen of een ander jasje hebben aangegeven, zodat we welzijn en zorg in één activiteit hebben.” (Professional, HvdW Osdorp)

De professionals van het buurthuis in Osdorp hebben meer vertrouwen over mogelijkheden om de nieuwe groep bewoners uit de vermaatschappelijking van de zorg binnen te halen en binnen en naar andere organisaties te begeleiden. Enerzijds omdat zij de specialisatie met betrekking tot deze groep (al) in huis hebben. Maar anderzijds ook omdat zij aangeven goed in staat zijn om eventuele ontbrekende kennis en expertise aan te boren bij externe partijen:

“Kijk, wij zijn generalisten. Wij hebben overal een beetje weet van en een beetje kijk op. Maar we zijn niet de experts en als wij expertise nodig hebben op een vlak als mantelzorg dan wordt dat gewoon ingevlogen. Hebben we, net als met ‘gezonde levensstijl’ als er daar ambassadeurs zijn of andere varianten die we daar van hebben, dan vliegen we die in. Dan gaan we verder kijken hoe we die activiteit kunnen aankleden. En onze organisatie wordt alleen maar sterker als we al die netwerkpartners op die manier, ja, binnen een activiteit ook hun gang laten gaan zeg maar, dat ze hun expertise kunnen inzetten. (Professional, HvdW Osdorp)

De professionals schetsen een beeld waarin zij actief bezig zijn met deze doelgroep en geven aan dat dat goed gaat:

“We hebben hier herstelgroepen alcohol. En dat gebeurt hier. Ik dacht de laatste tijd van wij hebben hier toch vijf groepen echt met status stigma, heel veel bewoners met LVB. GGZ. GGZ. De Volksbond. En nog eentje dacht ik maar, ook een club hierachter, ja. Dus we zijn met die onderwerpen bezig. En daar komen mensen die misschien probleem hebben, maar ook die voor de wijk wat kunnen betekenen, ja. Dat gaat goed.” (Professional, HvdW Osdorp)

Ook zien zij meer mensen die dakloos zijn in het buurthuis.

“Het is heel druk en beweging en komen ook de daklozen van die, hoe heten die? Van de bondgenoten, van de Volksbond eigenlijk [...] De prikactie buiten die komen ook een kopje koffie drinken. En langzamerhand proberen we hun te betrekken bij de tafel hier. Die eettafel. En die hebben ook een ruimte in de maatschappij nodig en dus je probeert alles en langzamerhand kwamen hier de maatschappelijke dienstverlening en die kwamen hier voor een project voor daklozen. Dat loopt nu goed en langzaam de bewoners uit de wijk, gaan ook vragen stellen daar [...] (Professional, HvdW Osdorp)

Waar in Osdorp deze deskundigheid en infrastructuur aanwezig zijn en verder ontwikkeld worden, ervaren professionals in Geuzenveld een gebrek hieraan, met als gevolg dat professionals vaker met deze nieuwe doelgroep worstelen en die ook minder vaak in het buurthuis lijkt te komen. Wel zijn zij op zoek naar manieren om die deskundigheid te verkrijgen. In Osdorp lijken zorg en welzijnsactiviteiten zich op het niveau van de dagelijkse praktijk steeds meer met elkaar te vermengen.

7.7 Slot: conviviality en het managen van diversiteit in de praktijk van alledag

In dit laatste deel zetten we de bevindingen op een rij en plaatsen we deze in een breder theoretisch perspectief. We hebben daarbij oog voor overeenkomsten tussen professionals de twee Huizen van de wijk, maar staan ook stil bij een verschil.

Toegankelijkheid drie doelgroepen

Allereerst valt op dat professionals ambivalent zijn over het ideaal van een voor iedereen toegankelijk buurthuis. Enerzijds wordt dat ideaalbeeld gedragen, en hopen professionals op een toekomst waarin (nog) meer diverse groepen bewoners bereikt worden dan nu het geval is, zoals bijvoorbeeld meer werkenden, tweeverdieners of – in geval van het Huis van de wijk in Geuzenveld – meer studenten. Anderzijds wijst de praktijk op een andere werkelijkheid en vragen zij zich af of het universele perspectief wel realistisch is: in de buurthuizen blijken toch vooral bepaalde groepen bewoners te komen, onder andere als gevolg van de samenstelling van de wijk.

Ouderen met een migratieachtergrond weten hun weg goed te vinden naar de Huizen van de Wijk, zo is de ervaring van professionals. Veel ouderen met een migratieachtergrond wonen al lang in de wijk en bezoekers voelen zich verbonden met hun omgeving. Dat ligt echter anders bij nieuwe statushouders. Professionals hebben minder goed zicht op deze groep. Er lijkt, zo is hun ervaring, sprake van een andere buurtbinding en andere behoeften, dan ouderen met een migratieachtergrond. Als er nieuwe statushouders in het buurthuis komen, dan komen zij daar vaak heel doelgericht (bijvoorbeeld een taalcursus volgen) en meestal voor een kortere periode.

In beide buurthuizen constateren professionals een toename van bewoners uit de vermaatschappelijking van de zorg. In een recente evaluatie van Huizen van de Wijk noemen partners buurthuizen waar de aanbieder een welzijnsorganisatie is - zoals in Osdorp - 'sterk in de ketensamenwerking' (Van IJzendoorn, 2019, p. 22). Als valkuil noemen partners echter het risico dat het buurthuis zich tot een 'Huis voor GGZ' ontwikkelt en daarmee andere groepen bewoners uitsluit. Aansluiting 'op de waarden van de mensen zelf' wordt door partners als 'kwaliteit' genoemd van Huizen van de wijk waar de aanbieder een bewonersorganisatie is, zoals in Geuzenveld. Als valkuil van deze buurthuizen wordt 'het buitensluiten van anderen en weinig ruimte voor (andere) professionals' genoemd. Deels kan dit wellicht helpen om de verschillen beter te begrijpen tussen professionals uit de Huizen van de Wijk in Geuzenveld en Osdorp met betrekking tot verwachtingen ten aanzien van de groep bewoners uit de vermaatschappelijking.

In Geuzenveld benadrukken zij vooral een gebrek aan een professionele infrastructuur, specialistische deskundigheid en tijd om deze doelgroep te begeleiden naar en binnen de activiteiten. Hetzelfde gaat op voor het signaleren van zwaardere problematiek en doorverwijzen naar hulpverlening; zij missen de benodigde expertise hiervoor, zo geven zij aan. Professionals spreken over incidenten met verwarde of soms agressieve bezoekers, hoge beleidsambities van de overheid ten aanzien van de vermaatschappelijking en twijfelen of het Huis van de wijk hier wel een taak in moet hebben. In Osdorp zien professionals het nadrukkelijker wel als een taak van het Huis van de Wijk om een rol te spelen in het binnenhalen en in goede banen leiden van mensen uit deze doelgroep, inclusief het signaleren van zwaardere problematiek en doorverwijzen naar hulpverlening. Bovendien lijken de domeinen zorg en welzijn daar steeds meer met elkaar te vermengen op het niveau van de dagelijkse praktijk.

Ruimte voor particularisme en conviviality

In de wijze waarop professionals spreken over het vormgeven aan het samenleven tussen diverse groepen binnen de Huizen van de Wijk zien we vooral veel overeenkomsten. Professionals vinden het belangrijk om mee te bewegen met, en ruimte geven aan behoeften en wensen van bewoners. Dat als gevolg daarvan bewoners vooral de eigen groep opzoeken en activiteiten zich vaak langs deze lijnen organiseren, is menselijk en zien we ook in de samenleving, vinden professionals. In eerste instantie vinden professionals het belangrijk dat bewoners zich vooral welkom en veilig voelen in het buurthuis en zij faciliteren daarom graag deze vormen van *bonding*. Particularisme wordt niet alleen gefaciliteerd en gerechtvaardigd met een verwijzing naar wat bewoners zelf willen en wat er in de wereld buiten het buurthuis gebeurt, maar creëert ook 'eigenaarschap' van bewoners. Op meer onderlinge zorg of ondersteuning tussen bewoners sturen professionals niet; het is aan bewoners zelf hoe zij vorm en betekenis geven aan hun relaties met anderen. Wel zien zij onderlinge steun ontstaan als gevolg van het onderlinge contact, maar vooral binnen groepen, en dat is volgens professionals ook een belangrijk motief van mensen om bij elkaar te komen in de Huizen van de Wijk.

Professionals zijn voorzichtig en terughoudend om mensen uit groepen of verschillende groepen geforceerd met elkaar te verbinden, als dat niet bij de behoeften of wensen van bewoners past. Ontmoetingen kunnen onderlinge vooroordelen soms juist vergroten. Juist om als gebruiker van het Huis van de Wijk ruimte te ervaren voor eigenheid, diversiteit en specifieke behoeften en toch goed met elkaar samen te zijn, is enige afstand tot elkaar geen probleem, maar eerder een voorwaarde om in goede sfeer, met onderling respect naast en soms met elkaar activiteiten te ontplooiën. Professionals lijken een al te dwingend mengingsideaal impliciet te bekritisieren. Spanningen en meningsverschillen zijn onvermijdbaar, maar komen niet zo vaak voor, geven professionals aan. Sommige bewoners kunnen zich wat teveel thuis voelen, en om te voorkomen dat dit ten koste gaat van de toegankelijkheid voor anderen, sturen professionals bij. Als een groep bewoners geen ruimte wil maken voor anderen, dan doen professionals, afhankelijk van de situatie en mogelijkheden, een beroep op de wederkerigheid. Bij spanningen tussen individuen gaan professionals met hen in gesprek of met sleutelfiguren van een groep. Dat leidt niet altijd tot een oplossing van het conflict, maar maakt wel dat spanningen omtrent dit conflict verminderen en beide partijen weer samen naast elkaar in het Huis van de Wijk kunnen verblijven. Professionals zoeken daarbij nadrukkelijk naar manieren om vertrouwdsheid te bevorderen en mensen uit verschillende groepen op een respectvolle en soepele manier met elkaar te laten omgaan.

Conviviality is hier een bruikbaar concept, zo betogen we. *Conviviality* verwijst naar het vreedzaam samenleven tussen diverse groepen, waarbij een goede balans gevonden wordt tussen enerzijds activiteiten in eigen kring en anderzijds groepsoverstijgend contact, om onderlinge vertrouwdsheid te bevorderen. Wise en Velayutham (2014) beschrijven *conviviality* als een ‘atmosfeer die zich kenmerkt door de afwezigheid van de noodzakelijkheid om verschillen steeds weer kritisch te beschouwen en te onderzoeken’. Dit betekent niet dat er sprake is van een spreekwoordelijke ‘kleurenblindheid’ (Wessendorf, 2016). Het gaat eerder om een klimaat waarin mensen gezien en erkend worden en waarbinnen zij zich niet gehinderd voelen om te moeten voldoen aan een vooropgesteld normatief ideaal (zoals bijvoorbeeld inclusie waar iedereen objectief gelijk moet zijn). *Conviviality* draait ook om een zorgvuldige balans tussen het aangaan van positieve relaties over scheidslijnen heen en het bewaren van afstand (Overing en Passes, 2000). Naast het bewaren van afstand gaat het dus ook om het aangaan van positieve relaties over scheidslijnen heen. In navolging van theoretici als Amin (2001) die over buurthuizen als *public microspaces* spreekt, zien professionals het buurthuis ook als een plek waar verbinding eerder tot stand kan komen dan op het niveau van de staat. Ondanks hun voorzichtigheid en waarschuwing om onderlinge ontmoetingen en contacten niet te forceren, maar zo ‘organisch’ mogelijk te laten verlopen, zien zij hierin wel degelijk een taak voor henzelf weggelegd om vormen van contact en verbinding te stimuleren.

Lichte afgestemde interventies en bridgingtactieken

Hoe zij dat doen laat zich misschien het best omschrijven in de woorden van sociologe en etnograaf De Wilde (2015) die over *provocerende* – in de betekenis van gevoelig makende of uitlokkende – interventies spreekt. Professionals dwingen ontmoeting en verbinding niet af en vermijden het liefst al te directe sturing, maar creëren subtiel en indirect condities die ontmoeting en verbinding tussen bewoners meer of minder uitlokken. Daartoe hanteren zij een waaier aan tactieken die loopt van het creëren van minimale condities waarin ontmoeting waarschijnlijk(er) wordt tot meer sturende vormen. In de eerste tactiek maken professionals gebruik van *tijd en ruimte* om bewoners in posities te brengen waar ontmoeting en verbinding waarschijnlijker wordt. Een tweede tactiek is als professionals bepaalde *potentiële verbindingsmomenten* aangrijpen om verschillende groepen met elkaar in contact te brengen. Zulke momenten kunnen zowel in als buiten het buurthuis plaats vinden en zowel een internationaal als lokaal evenement betreffen. In de derde tactiek stimuleren professionals bewoners uit verschillende groepen om in *gezamenlijke activiteiten aan gemeenschappelijke doelen* werken. Het samenwerken met sleutelfiguren is een vierde tactiek waarin sleutelfiguren, waarmee een persoonlijke band ontstaan is, gemotiveerd worden om aan een gezamenlijke activiteit deel te nemen in de hoop dat meer mensen uit een bepaalde groep zullen participeren.

Belangrijk is echter dat professionals zoveel mogelijk proberen te voorkomen dat ontmoeting niet geforceerd plaats vindt. Hun dagelijkse werk en interventies kunnen ook begrepen worden als *afstemmingswerk*. Spierts (2014) spreekt in zijn proefschrift naar sociaal-culturele professionals over *aansluiten en afstemmen* als onderdeel van ‘de logica van het activeren’, waarmee hij het handelen van sociaal-culturele professionals typeert als een ‘logica’ die hij contrasteert met de ‘logica van de verzorgingsstaat’. In *de logica van het activeren* gaat het om “bescheidenheid en geduldig manoeuvreren” terwijl in *de logica van de verzorgingsstaat* sprake is van “urgentie, maakbaarheid en een zeker ongeduld” (Spierts, 2014, p. 294). Het onderscheid is behulpzaam om de discrepantie te adresseren tussen de soms grote aanspraken in beleid en literatuur over buurthuizen, en de subtiel, voorzichtige, precaire alledaagse praktijk van afstemmen en activeren, die wij optekenden in de interviews als professionals over hun dagelijkse werk in het buurthuis spreken.

Publiek familiariteit en amicaliteit

Conviviality verwijst naar het vreedzaam samenleven tussen diverse groepen, maar betekent voor de professional niet enkel ‘leven en laten leven’. Herhaalde ontmoetingen tussen mensen en groepen mensen leiden tot een gevoel van onderlinge vertrouwdsheid, wat Blokland (2008) *publieke familiariteit* noemt. Afhankelijk van de situatie gaat de inzet van professionals ook verder. In dit verband is het werk van voormalig hoogleraar opbouwwerk en thans hoogleraar sociologie Duyvendak en sociologe Wekker (2016) relevant. Zij stellen dat Blokland gelijk heeft dat publieke familiariteit belangrijk is om te kunnen samenleven in een sterk diverse omgeving. Maar veel mensen willen

in hun wijk vaak meer dan louter samenleven in hun wijk; ze willen zich – al dan niet door overheidsinterventies gestimuleerd – ‘thuis voelen’. Daarvoor is publiek familiariteit niet afdoende, menen deze auteurs.

Naast vertrouwdheid heeft familiariteit ook een andere betekenis en dat is amicaliteit. Een aspect dat duidt op een vriendschappelijke omgangsvorm, zoals vrienden met elkaar omgaan, zonder dat daarvoor de emotionele diepgang en lading van echte vriendschap nodig is. Wanneer mensen amicaal met elkaar omgaan, gaan ze dus met elkaar om alsof ze vrienden zijn. Ze gaan ervanuit dat ze elkaar kunnen vertrouwen, en veronderstellen dat mensen dingen met elkaar gemeen hebben en omgaan op een manier met de ander die dat vertrouwen en gemak uitstraalt. Het vertrouwen is daar tot het tegendeel bewezen is. Voor amicaliteit hoeft je niet ‘hetzelfde’ te zijn in termen van gedeelde leefstijl, culturele achtergrond of sociaaleconomische positie: de gemene deler kan zijn dat je allebei van honden houdt, een kind hebt of samen van koken houdt. Amicaliteit gaat dus meer over wat je samendoet, dan over wie je bent. Het gaat meer over de amicaliteit van doen dan identiteit. Daarmee wordt het een ‘bereikbaar’ ideaal voor mensen die in heterogene wijken leven, zo betogen Duyvendak en Wekker. Veel geslaagde sociale interventies zijn daarom gericht op activiteiten die bewoners samen ondernemen; zij creëren een lichte vorm van gemeenschappelijkheid die een basis vormt voor amicaliteit. Amicaliteit voegt iets toe aan de definitie van familiariteit, waardoor mensen zich minimaal thuis kunnen voelen, terwijl ze tegelijkertijd anderen de ruimte geven om zich ook enigszins thuis te voelen. In plaats van te streven naar de meest diepgaande variant van thuisgevoel, waarbij vriendschapsrelaties worden gevormd tussen bewoners, menen de auteurs dat het effectiever is om vriendschappelijke relaties na te streven. Deze ontstaan niet van de ene op de andere dag, maar daar wordt aan gewerkt in wat zij *homemaking practices* noemen waarin veel tact en, als we de interviews van de professionals in de Huizen van de Wijk analyseren, veel *afstemmingswerk* gevraagd wordt.

8 Conclusie en reflectie

We herhalen het nog maar eens, ons onderzoek is vooral exploratief. In het bijzonder het deel over professionals is gebaseerd op een klein aantal respondenten. Het biedt dus vooral ruimte voor verdere verkenning in onderzoek (en onderwijs). Voor die verdere verkenning bouwen we voort op onze bevindingen en de vragen waar we mee blijven zitten na dit onderzoek.

Als we de bevindingen van de drie delen in samenhang bekijken, komt een duidelijke rode draad naar voren. Dat is dat zowel bewoners, verbinders als professionals geen statische plek innemen op het assenstelsel, maar 'schipperen' of 'laveren' tussen de verschillende perspectieven op de sociale basis.

Bewoners zoeken de veiligheid van de ontmoeting in eigen kring, maar geven ook blijk van de wens om, in de juiste omstandigheden, te participeren in meer universalistische activiteiten. Verbinders kiezen voor de relationele aanpak omdat dat de beste manier is om vertrouwen op te bouwen, maar houden daarbinnen wel degelijk in de gaten wanneer er ruimte ontstaat om aan oplossingen te werken, of door te verwijzen. Professionals komen tegemoet aan de duidelijk zichtbare behoefte aan de eigen kring, maar blijven op subtiele manieren condities scheppen voor opening en verbinding.

De veilige haven van onderlinge ontmoeting als springplank voor nieuwe verbintenissen is een credo dat we beluisterden bij respondenten, maar ook elders aantreffen bij andere initiatieven in de Amsterdamse sociale basis, zoals bij buurtcirkels.

Het is interessant dat hierbij het accent in onze casestudie sterker op het particularistische en het relationele perspectief ligt, terwijl in het beleid de nadruk meer op universalisme en functionalisme ligt.

Een mogelijke verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat de ruimte voor particularisme en een relationele aanpak een logisch gevolg is van de specifieke uitdagingen die kenmerkend zijn voor ontwikkelbuurten. We beschreven de afstand tot en het onderbereik van formeel ondersteuningsaanbod bij de bewonersgroepen die in dit onderzoek centraal staan. Uit ons onderzoek spreken de problematiek van sociale eenzaamheid en uitsluiting, het moeilijk(er) meekomen in de samenleving, en algehele sociale problemen in meerdere domeinen, waar de bewoners uit de verschillende doelgroepen dagelijks mee leven. In dat verband moet de ondersteunende waarde van een 'eigen groep' niet worden onderschat. Verbinders en professionals die met de verschillende groepen werken beamen dat voor elke groep. Ook een relationele aanpak, waarbij in eerste instantie gewerkt wordt aan het opbouwen van vertrouwen en een betekenisvolle relatie, lijkt een logisch antwoord op de uitdagingen van een ontwikkelbuurt als Geuzenveld.

Op basis van het onderzoek constateren we dat het uitgaan van vaste groepen waardevol is omdat het een broodnodige thuisbasis biedt voor veel bewoners. Tegelijkertijd blijkt uit ons onderzoek ook het belang om steeds de ruimte te zoeken om groepen open te houden en contact te laten maken met anderen. Wat nodig is om de drempel voor de één te verlagen -zoals het samenkomen in de eigen taal- kan immers tegelijk een drempel opwerpen voor de ander.

Uit ons onderzoek blijken de hoge en soms tegengestelde, of lastige verwachtingen die van buiten op het Huis van de Wijk 'geprojecteerd' worden, en waar professionals mee om moeten gaan. We hebben gezien dat professionals door middel van subtiel afstemmingswerk inspelen op deze kwesties. Tegelijk roept dat nog wel vragen op. Welk type verbinding willen sociale professionals in Huizen van de Wijk in ontwikkelbuurten bijvoorbeeld subtiel uitlokken als ze koffiepauzes van twee diverse groepen gelijk laten vallen, of bij andere manoeuvres voor groepsoverstijgend contact? Enerzijds stellen professionals de doelen ogenschijnlijk hoog met verwijzingen naar sociale inclusie, waarbij groepsidentiteiten worden overstegen en mensen 'ongeacht achtergrond' met elkaar gaan verkeren.

Anderzijds wordt er impliciet ook veel voorzichtiger gestreefd naar wat door Blokland (2008) publieke familiariteit is genoemd (vertrouwdheid tussen groepen), soms in combinatie met een vriendelijke omgang tussen groepen (conviviality).

Om het afstemmingswerk, de subtiliteiten en dilemma's in het dagelijkse werk en omgang met diversiteit van professionals in de buurthuispraktijk beter te begrijpen, kan de betekenis, maar ook de beperkingen van een concept als *conviviality* verder onderzocht worden. Conviviality is een concept dat ook bekritiseerd wordt in de literatuur, omdat het te weinig oog zou hebben voor bestaande machtsverhoudingen en structurele ongelijkheden (Gilroy, 2006). Een vraag die zich bijvoorbeeld opdringt is hoe conviviality zich verhoudt tot kwesties waarmee professionals soms kunnen worstelen, zoals bijvoorbeeld als een bepaalde groep domineert en de toegankelijkheid van andere groepen in de weg zit. Hoe kunnen professionals in een sfeer van vertrouwdheid, amicaliteit en licht afgestemde interventies omgaan met zittende belangen, historisch gegroeide machtsrelaties en onderlinge gewoonten en gebruiken? Is conviviality ook in zulke situaties een bruikbaar concept of zijn er dan andere (minder lichte en subtielere?) vormen van interventies nodig om bijvoorbeeld ruimte te maken voor andere bewoners en nieuwe groepen (en ten koste waarvan, en tegen welke risico's)?

Een kwestie die hiermee te maken heeft is dat de subtiliteit, waarmee professionals in de Huizen van de Wijk te werk gaan, voor de buitenwereld misschien niet altijd even zichtbaar is. Processen in de sociale basis blijven daarmee moeilijk grijpbaar, waarvoor het voor beleidsmakers bijvoorbeeld lastig is te beoordelen of bepaalde beleidsdoelen (zoals toegankelijkheid) worden bereikt. Maar ook tussen spelers in het veld registreerden we deze kwestie. Zo leken verbinders soms meer sturing en zichtbaarheid te verwachten van de professionals die werkzaam zijn in het Huis van de Wijk. Dat gaat dan vaak om die situaties die schuren; zoals de beschreven vermeende dominantie van bepaalde groepen of het actief over de drempel helpen van bewoners met een zorgindicatie.

Eerder onderzoek wijst op de belangrijke rol van de sociaalwerker in ontmoetingsruimtes om 'uitsluitingsmechanismen' te voorkomen, en om accommodaties 'alert te maken en te houden voor kwetsbare groepen en individuen' (in De Jong et al., 2015, p. 35). Ook in een tijd waarin bewonersinitiatief wordt benadrukt, blijft de rol van de professional essentieel. Niet in de laatste plaats omdat hij of zij de onafhankelijkheid kan hebben om toe te zien op het behoud van het open, toegankelijke karakter van een ontmoetingsplek.

Toerusting van sociale professionals

Veel nieuwe bewoners, verbinders en sociale professionals die we spraken voor dit onderzoek zien ontmoetingen in eigen veilige kring niet alleen als opstap naar nieuwe verbindingen, maar ook als een subtiële springplank naar meer functionele doelen, zoals individuele doorverwijzingen naar zorg of vormen van collectieve onderlinge steun. Er mag volgens bijna alle respondenten niet te veel worden geforceerd en gestuurd, maar uiteindelijk zien we ook hier de behoefte aan 'stapjes'. Tegelijkertijd zijn er ook duidelijke zorgen onder de respondenten over een expliciete 'instrumentalisering' van ontmoeting, zoals soms wordt voorgestaan in het beleid.

We merken dat communityworkers in ontwikkelbuurten zich hier niet altijd volledig op willen vastleggen en voorzichtig zijn met het formuleren van al te hooggestemde functionele doelen en verwachtingen. Omgekeerd weten praktijkondersteuners en huisartsen vaak nog niet goed hoe ze op de ogenschijnlijk 'agendaloze' werkwijze van welzijn kunnen bouwen. Welzijn als een preventief voorveld van zorg is kortom een vraagstuk dat nog omgeven is met veel sociale dynamiek en professionele dilemma's.

We hebben gezien dat professionals steeds goed moeten kunnen bewegen tussen alle verschillende uitgangspunten op de uitersten van het assenstelsel dat we in deze studie toepassen. Zoals Bernardo Zacka in zijn boek *'When the State meets the Street'* (2017) stelt, vraagt sociaal werk in de alledaagse praktijk steeds om een 'balancing act' tussen allerlei tegenstrijdige verwachtingen. Hij ziet professionele werkers als 'morele agenten' die telkens bij dilemma's de afweging moeten maken wat in een bepaalde situatie nodig is om fair, responsief, erkennend en effectief te werken. In de ogen van Zacka is het wenselijk dat professionals goed kunnen laveren tussen verschillende verwachtingen

en opdrachten en dat ze verantwoording over hun keuzes kunnen afleggen aan bewoners, werkgevers en opdrachtgevers, maar vooral ook aan professionals met wie ze samenwerken.

Om afstemming en overeenstemming in manier van werken te organiseren op street level-niveau, wijst Zacka op de mogelijkheid van *interpeer accountability*, ofwel intercollegiale verantwoording. Communityworkers en preventiewerkers binnen en buiten de sociale basis kunnen dan niet alleen aan beleid, financiers en bewoners, maar ook aan elkaar verantwoording afleggen over keuzes met betrekking tot een aanpak bij bepaalde vraagstukken. Bijvoorbeeld of men in een bepaalde situatie kiest voor expliciete of impliciete functionele doelen. Kortom, een soort meta-intervisie om hun aanpak aan elkaar te 'ijken'.

Op dit moment is er in het werkveld en bij opleidingen veel aandacht voor het vormgeven van nieuwe vormen van communitywork. Voor opleidingen Social Work is het daarbij van belang om goed na te denken over de meest wenselijke combinaties van theoretische, praktijk- en ervaringskennis. De in dit onderzoek ontwikkelde analysetool van het assenstelsel kan daarbij een belangrijk hulpmiddel zijn, omdat het (toekomstige) professionals leert om situaties te categoriseren en te balanceren tussen de verschillende doelstellingen.

Met het gepresenteerde onderzoek verschaffen we meer inzicht in de perspectieven en werkwijzen van verschillende spelers in de sociale basis, waarmee we ook helder krijgen waarom er rondom de sociale basis in dit stadium nog veel onduidelijkheid en tegengestelde verwachtingen bestaan. We hopen dat dit rapport een aanleiding en een basis vormt voor betrokkenen bij de sociale basis overal in de stad, om het gesprek aan te gaan over de kwesties en verwachtingen in hun buurt en werkveld. Vanuit de Werkplaats Sociaal Domein Amsterdam en omgeving zullen wij de komende tijd actief bijdragen aan discussies en werkvormen in de sociale basis zoals *interpeer accountability*. Een van de momenten daarvoor is een jaarlijks evenement bij de opleiding Social Work over de sociale basis. Daarnaast willen wij in de komende jaren ook bijdragen aan de versterking van de theoretische kennis over de sociale basis, zoals die bijvoorbeeld in de Verenigde Staten is uitgewerkt door de socioloog Eric Klinenberg (2018).

Literatuur

- Abma, T. A., & Heijmans, A. (2013). Crossing cultures: health promotion for senior migrants in the Netherlands. *Health promotion international*, 30(3), 460-472.
- Allport, G. W. (1954). (1979). *The nature of prejudice*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Amin, A. (2002). Ethnicity and the multicultural city: living with diversity. *Environment and Planning A: Economy and Space*, 34, 959-80.
- Azghari, Y., & Janssen, J. (2019). Participatiesamenleving belemmert integratie gezinnen met niet-westerse culturele achtergrond. *Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken*.
- Bellaart, H., Achachah, J., & Badou, M. (2019). *Duurzame bruggen bouwen: Onderzoek naar de samenwerking tussen lokale migrantenorganisaties en formele instellingen*. Kennisplatform Integratie en Samenleving.
- Berkvens, E., Metze, R., & Welschen, S. (2019). *Wijkteamonderzoek Slotervaart: Een rapportage van het onderzoek naar de samenwerking tussen wijkteamprofessionals en informele partijen*. Amsterdam: Werkplaats Sociaal Domein.
- Blokland, T. (2008). *Ogen op straat: sociale controle, veiligheid en publieke familiariteit*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Boele, A. H. (2017). *Zorg en wonen voor ouderen met een migratieachtergrond: Literatuuroverzicht bij Kennisatelier 29 mei 2017*. Kennisplatform, Integratie & Samenleving (KIS).
- Boomstra, R., Wennink, J., & Uiterloo, G. (2003). Is er sprake van interculturele verlegenheid in de GGZ en de verslavingszorg in Nederland? *Gedrag en Gezondheid* 31(3), 200-218.
- Borell, K., & Gerdner, A. (2011). *Hidden voluntary social work: A nationally representative survey of Muslim congregations in Sweden*. *British Journal of Social Work*, 41(5), 968-979.
- Bosch, E. (2016). *'Self-Organization' of welfare-services in deprived and wealthier urban neighborhoods in the Dutch Participation Society* (PhD-thesis) University of Milano-Bicocca.
- Bredewold, F., Duyvendak, J. W., Kampen, T., Tonkens, E., & Verplanke, L. (2018). *De verhuizing van de verzorgingsstaat: Hoe de overheid nabij komt*. Amsterdam: Uitgeverij van Gennep.
- Bredewold, F. H., Verplanke, L. H., Kampen, T. G., Tonkens, E. H., & Duyvendak, W. G. J. (2019). The care-receivers perspective: how care dependent people struggle with accepting help from family-members, friends and neighbours. *Health and Social Care in the Community*. doi: 10.1111/hsc.12906
- Brownlie, J., & Anderson, S. (2017). Thinking Sociologically About Kindness: Puncturing the Blasé in the Ordinary City. *Sociology*, 51(6), 1222-1238. <https://doi.org/10.1177/0038038516661266>
- Dagevos, J., Huijnk, W., Maliepaard, M. (Wodc), & Miltenburg, E. (2018). *Syriërs in Nederland: Een studie over de eerste jaren van hun leven in Nederland*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

- Dagevos, J., & Odé, A. (2016). Gemeenten volop aan de slag met integratie statushouders. *S&D*, 73(4), 12-19.
- De Boer, N. & Van der Lans, J. (2013, 2 oktober). De Verzorgingsstaat voorbij. *De Groene Amsterdammer*, nummer 40.
- De Jong, E., Kooiman, A., & Omlo, J. (2015). *Nieuwe publieke ruimtes*. Rotterdam: WMO werkplaats.
- De Lange, M., Van Wijk, E., en M. Huber. (2019). *Een veilige haven als springplank: Eindrapportage van een onderzoek naar buurtcirkels in Amsterdam*. Hogeschool van Amsterdam.
- De Wilde, M. (2015). *Brave New Neighbourhood: Affective citizenship in Dutch territorial governance (PhD-thesis)*. University of Amsterdam.
- Dourleijn, E., & Dagevos, J. (2011). *Vluchtelingengroepen in Nederland: Over de integratie van Afghaanse, Iraakse, Iraanse en Somalische migranten*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Duyvendak, J. W., & Wekker, F. (2016). At home in the city? The difference between friendship and amicability. In V. Mamadouh, & A. van Wageningen (Eds.), *Urban Europe: Fifty Tales of the City* (pp. 23-29). Amsterdam: AUP. https://doi.org/10.26530/OAPEN_623610
- Elberse, A. & Hoijsink, M. (2015). De "ander" als steun en spanningsbron: De precaire praktijk van lichte steun aan mensen met een psychiatrische achtergrond vanuit een welzijnsvoorziening. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 24(3), 3-20.
- Fokkema, C. M. (2011). Interculturalisatie van de ouderenzorg: Een terugblik en roep om meer onderzoek. *Tijdschrift voor Gerontologie en Geriatrie*, 42(1), 2-6.
- Fokkema, T., & Conkova, N. (2018). 'Wij zijn er én blijven hier...': Gezondheid, zorggebruik en sociaal welbevinden van oudere migranten in Nederland. *Tijdschrift voor Gerontologie en Geriatrie*, 49(6), 219-222.
- Fokkema, T., Welschen, S. I., Van Tilburg, T. G., & Thomése, G. C. F. (2016). Eenzaamheid onder oudere migranten: literatuuronderzoek en interviews. Deelrapport in het kader van de voorstudie "Vernieuwing van gezondheidszorg voor kwetsbare ouderen", gefinancierd door de Stichting Preventie, Vroegdiagnostiek en e-Health.
- Fretwell, N., Osgood, J., O'Toole, G., & Tsouroufli, M. (2018). Governing through trust: Community-based link workers and parental engagement in education. *British Educational Research Journal*, 44(6), 1047-1063.
- Gemeente Amsterdam (2016). *Gebiedsagenda Geuzenveld-Slotermeer-Westpoort 2016-2019*. Geraadpleegd op 24-09-2019 via: <https://www.amsterdam.nl/bestuur-organisatie/stadsdelen/gebiedsgericht/gebiedsagenda-2016/>
- Gemeente Amsterdam (2017). *Gebiedsanalyse 2017. 6. Geuzenveld-Slotermeer-Sloterdijken. Stadsdeel Nieuw-West*. Geraadpleegd op 24-09-2019 via https://www.ois.amsterdam.nl/downloads/pdf/2017_gebiedsanalyse_6.pdf
- Gemeente Amsterdam (2019a). *AUP - Stadsarchief Amsterdam*. Geraadpleegd op 24-09-2019 via <https://www.amsterdam.nl/stadsarchief/stukken/plannen/aup/>

- Gemeente Amsterdam (2019b). *Factsheet vluchtelingen 2019*. Onderzoek, Informatie en Statistiek. Geraadpleegd op 5-11-2019 via <https://data.amsterdam.nl/artikelen/artikel/leefsituatie-statushouders-minder-gunstig-dan-gemiddeld-in-amsterdam/eb1f5b83-5856-423f-afdb-fb1c01a355c0/>
- Gemeente Amsterdam (2019c). *Gebiedsplan Geuzenveld-Slotermeer 2019*. Geraadpleegd op 24-09-2019 via: <https://www.amsterdam.nl/bestuur-organisatie/stadsdelen/gebiedsgericht/gebiedsplannen-2019/gebiedsplannen-nieuw/geuzenveld/>
- Gemeente Amsterdam (2019d). *Samen vooruit: Op weg naar een stevige sociale basis in Amsterdam*. Stedelijk kader 2020-2023. Geraadpleegd op 01-10-2019 via <https://repository.officiële-overheidspublicaties.nl/externebijlagen/exb-2018-75036/1/bijlage/exb-2018-75036.pdf>
- Gemeente Amsterdam (2019e) *Stadsdelen in cijfers 2019*. Onderzoek, Informatie en Statistiek. Geraadpleegd op 24-09-2019 via <https://data.amsterdam.nl/publicaties/publicatie/stadsdelen-in-cijfers-2019/f4b55c38-6b3c-4143-bea5-94c4f1cb0887/>.
- Gijsberts, M., Van Der Meer, T., & Dagevos, J. (2012). 'Hunkering down' in multi-ethnic neighbourhoods? The effects of ethnic diversity on dimensions of social cohesion. *European Sociological Review*, 28(4), 527-537.
- Gilroy, P. (2006). *Colonial crimes and convivial cultures*. Keynote speech presented at the Rethinking Nordic Colonialism exhibition Greenland. Available from: <http://www.rethinking-nordic-colonialism.org/>
- Goosen, S. (2016). Asielzoekers en vluchtelingen: gezondheid en zorg in vogelvlucht. *Tijdschrift voor gezondheidswetenschappen*, 94(1), 4-6.
- Hawkins, R. L., & Maurer, K. (2010). Bonding, bridging and linking: How social capital operated in New Orleans following Hurricane Katrina. *British Journal of Social Work*, 40(6), 1777-1793.
- Helleman, G., Majoor, S., Smit, V., & Walraven, G. (2019). Plekken van hoop en verandering: samenwerkingsverbanden die lokaal verschil maken. Geraadpleegd op 05-12-2019 via: https://www.hbo-kennisbank.nl/details/amsterdam_pure:oai:pure.hva.nl:publications%2Fb8ea8f81-cd60-4ea1-8fe5-08f6dob94fe1
- Hendriksen, P. G. R., De Kam, G. R. W., & Jongh, M. D. (2007). Samenwerken of samen concurreren. Woonservicegebieden in het perspectief van nieuw beleid. *Tijdschrift voor de volkshuisvesting*, (2), 30-34.
- Höppner, R., & Arnold, J. (2013). Ankerpunten voor Rotterdamse ouderen. *AGORA Magazine*, 29(3), 16-19.
- Huijnk, W., Dagevos, J., & Miltenburg, E. (2017). Een staalkaart van statushouders. *Mens en maatschappij*, 92(4), 359-394.
- Jennissen, R., Engbersen, G., Bokhorst, M., & Bovens, M. (2018). *De nieuwe verscheidenheid: Toenemende diversiteit naar herkomst in Nederland*. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.
- Koops, H., & Kwekkeboom, M. H. (2005). *Vermaatschappelijking in de zorg: Ervaringen en verwachtingen van aanbieders en gebruikers in vijf gemeenten*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Klinenberg, E. (2018). *Palaces for the people: How social infrastructure can help fight inequality, polarization, and the decline of civic life*. New York, NY: Broadway Books.

- Kremer, M., Parys, A., & Verplanke, L. (2019). *Alledaagse attentheid in een superdiverse wijk*. Ben Sajat Centrum, Stichting Actief Burgerschap, Universiteit van Amsterdam. Geraadpleegd op 05-12-2019 via: https://www.moniquekremer.nl/wp-content/uploads/2019/07/234_19002_ACB-Essay-Alledaagse-attendheid_WEB-3.pdf
- Leidelmeijer, K., Iersel, J. V., & Frissen, J. (2018). *Veerkracht in het corporatiebezit: Kwetsbare bewoners en leefbaarheid*. RIGO, Amsterdam.
- Lipsky, M. (1980). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York, NY: Russel Sage Foundation.
- Meijs, L. L. (2010). *Betrokkenheid als verzekering tegen een zwalkende overheid*. Paul Cremers Lezing. Geraadpleegd op 05-12-2019 via: <https://repub.eur.nl/pub/31822/PCLezingLM.pdf>.
- Metze, R. en Von Meyenfeldt, L. (2019, 8 mei) Amsterdam haalt casework en communitywork weer uit elkaar. *Sociale Vraagstukken*. Geraadpleegd op 29-01-20 via: <https://www.socialevraagstukken.nl/author/lone-von-meyenfeldt/>
- Movisie (2018). *De sociale Basis: terug van weggeweest*. Startnotitie. Geraadpleegd op 05-12-2019 via: <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Startnotitie-De-sociale-basis-terug-van-weggeweest%20%5BMOV-13905518-1.0%5D.pdf>
- Overing, J., & Passes, A. (2002). *The anthropology of love and anger: the aesthetics of conviviality in native Amazonia*. London: Routledge.
- Penninx, R., & Schrover, M. (2001). *Bastion of bindmiddel: Organisaties van immigranten in historisch perspectief*. Amsterdam: IMES.
- Pérez, L. M., & Martinez, J. (2008). Community health workers: social justice and policy advocates for community health and well-being. *American Journal of Public Health*, 98(1), 11-14.
- Pharos (2016). 'Van ver gekomen...': Een verkenning naar het welzijn en de gezondheid van Eritrese vluchtelingen.
- Pijpers, R., & H. Carlsson. (2018). De impact van het wijkgerichte werken voor de toeleiding naar zorg van oudere migranten. *Tijdschrift voor Gerontologie en Geriatrie*, 49(6), 244-252.
- Pols, J. (2013). Relationeel burgerschap voor ongelijke burgers: een empirisch-filosofisch intermezzo. *Tijdschrift voor sociale vraagstukken*. Jaarboek, 2013.
- Putnam, R.D. (2001). *Bowling Alone: The collapse and revival of American community*. New York: Simon & Schuster.
- Sannen, L. (2003). *Drempels naar welzijnsvoorzieningen: de cliënt aan het woord. Literatuurstudie en diepte-interviews bij kansarmen en etnisch-culturele minderheden*. Leuven: Katholieke Universiteit Leuven.
- Schaftenaar, P. (2018). *Contact gezocht: relationeel werken en het alledaagse als werkzame principes in de klinische forensische zorg*. Amsterdam: SWP.
- Schillebeeckx, E., Oosterlynck, S., & De Decker, P. (2016). *Een veerkrachtige ruimte ten aanzien van immigratie? Exploratief onderzoek in 3 Vlaamse casegebieden: Case Antwerpen-Noord*. Geraadpleegd op 05-12-2019 via: <https://lirias.kuleuven.be/retrieve/414037>.

- Schrooten, M., Thys, R., & Debruyne, P. (2019). *Sociaal schaduwwerk: over informele spelers in het welzijnslandschap*. Brussel: Politeia.
- Spierts, M. (2014). *De stille krachten van de verzorgingsstaat: Geschiedenis en toekomst van sociaal-culturele professionals*. Amsterdam: Van Genneep.
- Steenbakkens, M., (2012). *Lokaal integraal gezondheidsbeleid: realistische uitdaging of utopie. Een onderzoek binnen gemeenten naar mogelijkheden tot intersectorale samenwerking*. Academische Werkplaats Publieke Gezondheid Limburg.
- Sterckx, L., & Fessehazion, M. (2018). *Eritrese statushouders in Nederland: Een kwalitatief onderzoek over de vlucht en hun leven in Nederland*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Steunenbergh, B., Verhagen, I., Ros, W. J., & de Wit, N. J. (2014). Op weg naar cultuursensitieve zorg voor oudere migranten! Opzet en werkwijze van het Stem van de Oudere Migrant project. *Tijdschrift voor gerontologie en geriatrie*, 45(2), 82-91.
- Sudmann, T.T., & Breivik, J. (2018). Editorial: special issue on community work and going glocal in Scandinavian Welfare States. *Community Development Journal*, 53(3), 407-423, <https://doi.org/10.1093/cdj/bsy018>
- Ter Avest, D. (2015a). *Betekenisvolle ontmoetingsplekken: Nieuwe strategieën en hernieuwde tactieken*. Rotterdam: WMO werkplaats.
- Ter Avest, D. (2015b, 27 oktober). Nieuwe ontmoetingsplekken zijn van gemeente, niet van de burger. *Sociale Vraagstukken*.
- Ter Avest, D. (2016). *Betekenisvolle ontmoetingsplekken zijn belangrijker dan ooit*. *Sociaal Bestek*, 78(1), 25-28.
- Van den Broek, A., Kleijnen, E., & Keuzenkamp, S. (2010). *Naar Hollands gebruik? Verschillen in gebruik van hulp bij opvoeding, onderwijs en gezondheid tussen autochtonen en migranten*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Van der Graft, S. & Fortuijn, J. D. (2017). Multiple disadvantage of older migrants and native Dutch older adults in deprived neighbourhoods in Amsterdam, the Netherlands: a life course perspective. *GeoJournal*, 82(3), 415-432.
- Van Ijzendoorn, K. (2019). *Het Huis van de Wijk. Ontwikkelingen van 2012 tot heden en een blik naar de toekomst*. Vondel en Nassau (niet gepubliceerd).
- Verhagen, I. (2015). *Community health workers: Bridging the gap between health needs of immigrant elderly and health-and welfare services in the Netherlands* (PhD-thesis). Universiteit Utrecht.
- Verplanke, L., & J.W. Duyvendak. (2007). 'Hoe wonen 'ongewone' mensen? Over het ideaal van vermaatschappelijking en de praktijk van eenzaamheid'. *Veldboer, L., JW Duyvendak en C. Bouw (red.)*.
- Verplanke, L., & Duyvendak, J. W. (2010). *Onder de mensen. Over het zelfstandig wonen van psychiatrische patiënten en mensen met een verstandelijke beperking*. Amsterdam: Nicis Institute.
- Vogels, M. (2006). *Het welzijnsbeleid in Vlaanderen*. Tiel: Lannoo Uitgeverij.

- Welschen, S., & Veldboer, L. (2019). Sociaal werk in stadswijken waar problemen zich opstapelen. *Beleid en Maatschappij*, 46(3), 348-365.
- Wessendorf, S. (2013). Commonplace diversity and the 'ethos of mixing': Perceptions of difference in a London neighbourhood. *Identities*, 20(4), 407-422.
- Wessendorf, S. (2014). 'Being open, but sometimes closed'. Conviviality in a super-diverse London neighbourhood. *European journal of cultural studies*, 17(4), 392-405.
- Wessendorf, S. (2016). Settling in a super-diverse context: Recent migrants' experiences of conviviality. *Journal of Intercultural Studies*, 37(5), 449-463.
- Wilken, J. P. (2016). *Werken met sociale netwerken: De professional als netwerker*. Wmo-wijzer.
- Wise, A., & Velayutham, S. (2014). Conviviality in everyday multiculturalism: Some brief comparisons between Singapore and Sydney. *European journal of cultural studies*, 17(4), 406-430.
- Yar, H. (2018). *Moskeewerk in de buurt: Een case study in Amsterdam*. Vrije Universiteit Amsterdam.
- Zacka, B. (2017). *When the state meets the street: Public service and moral agency*. Harvard University Press.

