

**Mensen met een beperking als burens - Over aandacht, hulp en zorg tussen mensen met een verstandelijke of psychiatrische beperking en buurtgenoten**

**Samenvatting**

Met de invoering van de Wmo, wordt veel verwacht van de buurt als plek om de ondersteuning van mensen met een verstandelijke beperking of psychiatrische achtergrond vorm te geven. Het moet de plek zijn waar men samenhangende zorg en hulp kan krijgen, niet alleen van professionele organisaties maar ook van burens en buurtbewoners. Maar hoe reëel is dat eigenlijk? Wat biedt de buurt, en wat kan de buurt bieden? Onder welke voorwaarden ontstaan contacten die voor beide partijen prettig zijn? Op grond van uitgebreid onderzoek in twee buurten naar contacten tussen mensen met een verstandelijke en psychiatrische beperking blijkt dat de sleutel voor positief buurtcontact ligt bij begrensd contact: geen open gelegenheden voor ontmoeting maar een duidelijke setting met heldere rollen en grenzen. Waar grenzen overschreden worden ontstaan gemakkelijk irritaties en conflicten tussen mensen met en zonder beperkingen die snel hoog op kunnen lopen.<sup>1</sup>

**1 Inleiding: hooggestemde verwachtingen van de buurt**

Buurtbewoners in Boxmeer, Hengelo en Eemnes geven aan gek te worden van het ‘hartverscheurende gekrijs’ van hun ernstig verstandelijk beperkte burens, zo valt te lezen in een artikel in de Volkskrant (29 juli 2013). Ze klagen over in de nabijheid wonende mensen met een verstandelijke beperking, omdat ze gek worden van hun gegrom, gegil en geschreeuw. Ze kunnen de visite niet verstaan als de mensen met een verstandelijke beperking in de tuin spelen en geven aan dat ze ‘s nachts wakker worden gehouden. Jean Claessens uit Boxmeer komt aan het woord. Hij heeft negen jaar naast een woonvoorziening voor gehandicapte kinderen gewoond. Hij zegt: *‘De visite in de tuin konden we domweg niet verstaan als de buurkinderen buiten waren. Die kinderen hebben gewoon een heel ander stemvolume.’* En ook andere nieuwsberichten doen vermoeden dat het niet alleen ‘pais en vree’ is tussen burens en hun verstandelijk of psychiatrisch beperkte medemensen.<sup>2</sup>

De overheid verwacht echter veel positiefs van de gemeenschap, ook voor mensen met beperkingen. Tot in de jaren zeventig leefden veel mensen met een verstandelijke beperking of met een psychiatrische achtergrond in grootschalige instellingen, ver weg van gewone wijken, ‘in de bossen’. Deze instellingen hadden als doel hun de geborgenheid te geven waartoe de samenleving in het algemeen niet bereid of in staat was (Mans, 1998; Porter, 2000), maar vanaf de jaren zeventig ging het roer om: ‘normalisering’, ‘deinstitutionalisering’ en ‘vermaatschappelijking’ werden de nieuwe idealen. Nu wonen mensen met een verstandelijke of psychiatrische beperking net als

---

<sup>1</sup> Dit is een bewerking van het artikel ‘Begroetingen, honden en winkeliers’ dat verscheen in het TSS jaarboek ‘Als Meedoen Pijn Doet’ (2013) onder redactie van Evelien Tonkens en Mandy de Wilde.

<sup>2</sup> In Amsterdam bijvoorbeeld liepen de gemoederen in het najaar van 2012 hoog op toen 25 verstandelijk gehandicapte jongeren in een tehuis in Amsterdam-Oost werden geplaatst, terwijl het oorspronkelijk een logeershuis was voor jonge kinderen. De burens verzetten zich hevig tegen de vestiging van de verstandelijk gehandicapte jongeren.

‘gewone’ mensen in ‘gewone’ huizen in ‘gewone’ buurten. En de verwachtingen van de buurt zijn hooggespannen. Professionals en buurtbewoners worden geacht in de buurt een vangnet te creëren voor mensen met beperkingen, aldus de Memorie van Toelichting van de Wet maatschappelijke ondersteuning (TK 2004-2005, 30 131, nr. 3; Jager-Vreugdenhil 2012). Van buurtbewoners wordt meer ‘actief burgerschap’ verwacht: betrokkenheid bij en inzet voor de buurt en haar bewoners, onder meer via vrijwilligerswerk:

*‘Vrijwilligerswerk is ook bij uitstek het voertuig voor burgers om verantwoordelijkheid te nemen en niet alles van een ander of de overheid te verwachten. [Daarmee] geeft [de burger] niet alleen zijn eigen “meedoen” vorm, maar draagt [die] ook bij aan het “meedoen” van kwetsbare groepen’ (TK 2004-2005, 30 131, nr. 3, p. 27) .*

Maar wat komt er van deze hooggestemde verwachtingen terecht? Zijn buurtgenoten bereid om aandacht, hulp en zorg te hebben voor hun buurtgenoten met een verstandelijke of psychiatrische beperking? En zitten mensen met beperkingen hier eigenlijk wel op te wachten?

In de volgende paragraaf bespreken we eerst wat uit eerder verricht onderzoek bekend is over de relaties tussen burens in het algemeen en burens met en zonder beperkingen. Vervolgens presenteren we de resultaten van eigen onderzoek naar contact tussen mensen met en zonder beperking op grond van onderzoek in twee buurten. In de laatste paragraaf maken we de balans op: is het reëel om te verwachten dat buurtbewoners hulp en zorg verlenen aan mensen met beperkingen of zijn de verwachtingen te hooggespannen?

## **2 Sociale codes en regels in de buurt**

Diverse onderzoeken gaan in op contact tussen burens. Deze onderzoeken geven inzicht in de ‘regels’ die op buurtniveau gelden en die van invloed zijn op het soort contact dat er ontstaat. [Blokland \(2005\)](#) laat in haar onderzoek naar onderlinge relaties in de buurt Hillesluis in Rotterdam zien, dat te veel intimiteit een bron van conflicten kan vormen. Daarom proberen bewoners van deze buurt hun privacy van hun buurtbewoners af te scherm. Linders (2010) komt tot dezelfde conclusie op grond van haar onderzoek naar informele zorg in een buurt in Eindhoven. Ze geeft aan dat sociale afstand de geldende norm is tussen buurtbewoners, waardoor contacten tussen burens vaak oppervlakkig blijven. Jager-Vreugdenhil (2012) concludeert in haar proefschrift over de uitwerking van de Wmo in diverse participatiecontexten, waaronder de buurt, dat burens regels hanteren in de omgang met elkaar. Deze regels zijn met name gericht op het bewaken van afstand ten opzichte van elkaar. Zij concludeert dat burens hun contacten het liefst in de publieke ruimte onderhouden, om de kans op overlast en te veel bemoeienis in de private sfeer te voorkomen. Daarnaast gaat zij in op de voorwaarden waaronder burens elkaar hulp vragen. Burens kunnen elkaar hulp vragen, maar doen dat alleen in noodgevallen, incidenteel, het liefst op basis van wederkerigheid en daar waar professionele ondersteuning niet voorhanden is (Jager-Vreugdenhil, 2012, 214). Tot zover algemene regels die op buurtniveau gelden. Wat leert onderzoek ons over contact tussen mensen met en zonder beperkingen in de buurt?

Uit onderzoek naar de gevolgen van de vermaatschappelijking van de zorg op contact tussen buurtbewoners weten we dat contact tussen mensen met een beperking en hun burens vaak beperkt is. Mensen met een beperking wonen in de buurt, maar hebben weinig tot geen contact met hun burens. Het meeste contact blijft bij een groet en soms een kort praatje maken op straat (Verplanke & Duyvendak, 2010, 83;117). Mensen met een beperking doen liever een beroep op hulpverleners en familieleden dan dat ze hun burens om hulp vragen. Ze hebben er niet aan gedacht om contact te maken met de burens en het is ook niet opgekomen bij hun betrokken hulpverleners om kennis te maken met de burens. En burens van mensen met een beperking lijken ook niet vanzelf over te gaan op het helpen en verzorgen van mensen met een beperking. Overkamp (2000, 264) concludeert in haar studie naar de sociale integratie van mensen met een verstandelijke beperking, dat mensen zonder beperking negatiever worden ten aanzien van mensen met een beperking, naarmate de woonafstand afneemt. Alphen (et al., 2010, 357/359) interviewden burens van mensen met een verstandelijke beperking die in instellingen/woongroepen in de samenleving wonen waarbij zij concludeerden dat burens het contact het liefst houden bij groeten en een praatje maken. Ze verdiepen het contact niet, omdat ze niet weten of mensen met een verstandelijke beperking hier wel toe in staat zijn, daarnaast omdat ze bang zijn voor onverwachts of onbegrensd gedrag, omdat ze ook niet weten of het wel mag van de instelling waar ze wonen en omdat ze denken dat de hulpverleners wel de klusjes in en om het huis kunnen opknappen voor mensen met een beperking. Het opbouwen van intensiever contact is meestal ingegeven door het idee dat je 'iets goeds moet doen voor de gebrekkige medemens'. Ze willen een eventuele hulprelatie het liefst formaliseren in een vrijwilligerscontact, zoals past bij een samenleving waarin hulp en zorg geformaliseerd is. Gepaste afstand en vriendelijke welwillendheid zijn dus kenmerkend voor burenscontact. In het aangaan van contact met burens met een beperking lijkt die gepaste afstand nog sterker te gelden. Hoe dit precies komt en hoe burenscontact plezierig te houden, bespreken we nader in dit artikel.

### **3 Het onderzoek**

Voor een antwoord op onze vraag putten we uit een onderzoek dat heeft plaatsgevonden in de periode tussen 1 januari 2012 en 1 december 2012. In twee Nederlandse buurten in de middelgrote stad Zwolle is onderzoek gedaan in een aandachtsbuurt en in een buurt waarin mensen wonen met hogere inkomens dan het Nederlands gemiddelde. We denken dat onze resultaten indicatief zijn voor middelgrote gemeenten. Het is goed voorstelbaar dat in grote, etnisch heterogene steden minder burenscontact plaatsvindt (Putnam, 2007), in het algemeen en dus ook tussen mensen met en zonder beperking. Omgekeerd is het denkbaar dat in plattelandsgemeenten meer burenscontact plaatsvindt, mogelijk ook tussen de onderzochte groepen, hoewel onderzoek uitwijst dat de lotsverbondenheid op het platteland minder groot is dan vroeger (Meijer, 2008).

Binnen deze buurten is aan burgers met en zonder geïndiceerde beperking (verstandelijke beperking en/of psychiatrische achtergrond) een vragenlijst voorgelegd over hun onderlinge contacten. Daarbij zijn familiale contacten en beroepsmatige contacten uitgesloten. Op de vragenlijst uitgezet onder 2949 burgers zonder een geïndiceerde beperking, die per huishouden is verspreid, kwam een respons van 319

ingevulde enquêtes. Dit betekent bij een betrouwbaarheidsinterval van 95% een foutenmarge van 5,2%. Deze respons is hoog genoeg om representatief te zijn. De enquête onder mensen met een beperking besloeg een populatie van 95 personen, waarvan 66 mensen de enquête invulden.

Daarnaast zijn er interviews afgenomen bij diverse mensen die wonen in de twee onderzoekbuurten: er is gesproken met 22 mensen met een psychiatrische achtergrond, 25 mensen met een verstandelijke beperking en met 24 buurtbewoners zonder beperking. Daarnaast zijn 32 sociale professionals geïnterviewd die werken in de twee onderzoekbuurten: zowel professionals die de cliënten met een verstandelijke of psychiatrische beperking begeleidden als andere buurtwerkers zoals wijkagenten, kwartiermakers, mensen van de woningcorporatie en welzijnswerkers.

Daarnaast heeft de onderzoeker meegelopen in wijkprojecten (in de twee onderzoeksbuurten) die op ontmoeting zijn gericht tussen mensen met en zonder beperking, namelijk een eetcafé voor buurtbewoners gerund door mensen met een verstandelijke en/of een psychiatrische beperking. Een klussenproject waarin mensen met een beperking klusjes doen voor mensen uit de wijk en diverse projecten en activiteiten op wijkboerderij 'De Schellerhoeve' waarin wijkbewoners met en zonder beperkingen samenwerken.

#### **4 Positief contact**

De meeste buurtbewoners staan positief tegenover contact met mensen met een beperking, mits dit niet te dichtbij komt. Mensen met een beperking worden wel als buur, collega of medewerker in de supermarkt geaccepteerd, maar het liefst onder de voorwaarden dat er, ten eerste, een gekwalificeerde hulpverlener in de buurt is – je weet immers maar nooit – en, ten tweede, dat men zelf geen hinder van deze mensen ondervindt (Kwekkeboom 2004; [Van Vliet 2004](#); 24; Leegwater, 2005; Veldheer et al., 2012).

Mevrouw Van de Putten zegt er het volgende over:

*'Het is een goede zaak. Ik vind dat als ze thuis verzorgd kunnen worden en men wil dat, dan vind ik dat het beste. Lijkt mij hoor. Mogelijkerwijs dat de contacten met anderen [mensen met beperkingen, FB] toch ook weer meer invulling aan het leven geeft.'*

Sommige bewoners hebben soms wel last van hun burens of buurtbewoners met een beperking, maar realiseren zich dat andere burens ook niet perfect zijn. Mensen die lawaaiig gedrag van hun burens met een beperking vergelijken met andere burens die ook wel eens herrie maken, hebben weinig last van het lawaai.

In hoeverre is de buurt dan ook een bron van zorgzaam buurtcontact, zoals beleidsmakers zouden willen? Positief contact is mogelijk, in zeker drie vormen. Een eerste vorm van positief buurtcontact bestaat uit korte, dagelijkse begroetingen en misschien een kort praatje. Alle burgers met een beperking die we spraken in dit onderzoek kennen in ieder geval één buurtbewoner die ze groeten of waar ze geregeld een praatje mee maken. Buurtbewoners meneer Schuitemaker en mevrouw Zonneveld wonen dichtbij 'mensen met een verstandelijke beperking':

*'Je zegt ze snel even gedag en [je houdt] een mooi weer-praatje (...) Het zit hem heel veel in elkaar groeten en ik vind dat ook al heel waardevol, ik weet wie je*

*bent en waar je woont.'*

Meneer Kroon, een bewoner met een psychiatrische achtergrond, vindt zulke begroetingen heel waardevol, want *'ik krijg dan het gevoel dat veel mensen mij kennen, als ik door Zwolle rijd'*.

*'Dat zijn dan soms mensen die je alleen oppervlakkig kennen, maar je hebt ze wel eens gezien. Gisteren, of eergisteren, zat ik even bij de Oldeneel, en daar was een vrouw, die ken ik wel, die zit daar vaker, die ging op een gegeven moment weg met haar man, en die groette mij toen. Zulk soort kleinigheden kan je dan goed doen, dat kan je hele dag maken.'*

De omgang met deze 'vertrouwde vreemden' (Blokland, 2005) doet meneer Kroon, maar ook mevrouw Zonneveld en meneer Schuitemaker, zichtbaar goed. Een kleine beleefdheid of hoffelijkheid, een groet, gepaste afstand. Dit is het type ontmoetingen dat tussen anoniem en intiem inzit en een vreemde omgeving vertrouwd maakt. Mensen vinden in een groet of zwaai de 'erkenning' (met name mensen met een psychiatrische achtergrond) die ze zo dikwijls ontberen en het draagt bij aan het 'thuisvoelen' in de buurt (Duyvendak & Verplanke, 2010).

Een tweede vorm van positief contact is via de trouwe viervoeter. Mensen ontmoeten elkaar op hondenveldjes en onderhouden contact met elkaar. Die ontmoetingen kunnen zich dagelijks, maar ook met tussenpozen voordoen. Mevrouw Tromp vindt dat geen bezwaar. 'Een praatje maken' is gewoon een gezellige bezigheid:

*'En via de hond heb je dat soort praatjes, net zoals wanneer je in de tuin werkt of met de burens. Wel grappig, soms ken je de hond alleen van naam, de namen van die mensen weet je vaak helemaal niet. (...) Het blijft gewoon bij contact in het park. (...) Ik zeg op een gegeven moment wel dat ik er weer vandoor ga, dat ik weer verder moet.'*

Mevrouw Roesink, een vrouw met een psychiatrische achtergrond, heeft de indruk dat het feit dat haar buurman een hond heeft aanleiding is voor een band tussen haar en hem:

*'Ik vind het wel belangrijk dat het contact met de burens goed is. Die meneer is wel heel aardig. Hij heeft een hond en die zag ik bij het water lopen en toen heb ik bij hem aangeklopt en dat heb ik gezegd tegen hem. Dat soort dingen stelt hij denk ik wel op prijs.'*

Als derde wijzen sommige bewoners met een beperking winkeliers in de buurt aan als belangrijke netwerkcontacten. Meneer Klaverman, een man met een psychiatrische achtergrond, is duidelijk trots als de visboer in het centrum van Zwolle-Zuid, zonder het hem te vragen, een lekkerbekje in het vet gooit en een blikje cola light voor hem neerzet. Vervolgens gaat hij op zijn vaste plek voor het raam zitten, vanwaar hij alle voorbijgangers kan observeren. De visboer maakt ondertussen grapjes met hem en luistert naar zijn verhalen. Tevreden kijkt hij de onderzoeker, die met hem mee is, aan en stelt de retorische vraag: *'Snap je nu waarom ik hier elke week naartoe ga?'*

De contacten met winkeliers bieden twee dingen die belangrijk en bovendien moeilijk

op andere manieren te verkrijgen zijn, namelijk erkenning ('*kijk, de visboer kent me zelfs bij naam en weet wat ik lekker vind!*') en een luisterend oor, al is het maar voor even. Meneer Suikerbuik, een man met een verstandelijke beperking, vertelt over zijn 'contact met die caissières in de Plus [supermarkt, FB]' waar hij 'regelmatig mee staat te praten':

*'Ze kennen me niet bij naam, maar stel als ik bij de kassa sta of ik sta bij de schappen, dan heb ik al een paar keer meegemaakt dat ze me op de schouders tikken of zo. Of dat ze naar me toe lopen of dat ik zelf begin met praten.'*

Mevrouw Elsebout, die een psychiatrische achtergrond heeft, zou niet in de buurt blijven als ze tijdens haar dagelijkse wandelingen niet even kan 'zwaaien naar de burens' of 'een praatje kan maken'. '*Ik vind dat heel belangrijk.*' Ook de 'meisjes en jongens van de Plus' maken haar dagelijks leven aangenamer:

*'Ze kennen mij allemaal. Ze vertellen hun problemen en ze zeggen wat zij thuis meemaken. Echt zoals in een dorp. Ja, ik praat met iedereen. En soms sta ik bij de slager en dan heb ik al groente gehaald, maar dan weet ik niet wat voor vlees ik erbij moet hebben. Dan vraag ik 'wat moet ik erbij hebben?' Dan zeggen ze 'dat en dat'. Als ik dat niet zou hebben, dan wist ik niet waar ik naar toe moest gaan.'*

Hulpverleners herkennen de waarde van het contact met winkeliers. Mevrouw Veenstra, die als begeleider meegaat naar de winkel, ziet dat mensen als meneer Suikerbuik en mevrouw Elsebout veel contacten hebben met medewerkers in de winkel:

*'Sommige mensen bouwen een netwerk op in een bepaalde winkel. (...) Dat komt doordat de cliënt dan elke week op een vast tijdstip naar de winkel gaat en daar soms ook uitgebreid koffie gaat drinken.'*

Mevrouw Geertsma, die hulp verleent aan mensen met een psychiatrische achtergrond ziet ook de waarde van dit soort contacten in de buurt:

*'Oké, nou, als ik dan kijk naar Marjo, die heeft ongelooflijk veel contacten in de buurt. Dat zijn geen contacten in de psychiatrie, maar ook bij het winkelcentrum, daar weten ze precies wie Marjo is. Sabine, idem dito, die komt veel bij boetiekjes en winkeltjes voor kleding en bij de Klinkhamertjes voor sigaretjes. En ik zie het ook wel meer, bij bijvoorbeeld Henk. Als ik dan bij Primera kwam dan wisten ze gelijk wie hij was, dat zijn wel hele leuke dingen, er wordt altijd een praatje met ze gemaakt.'*

Het contact met winkeliers lijkt misschien oppervlakkig en daarom van weinig betekenis, maar voor mensen met een beperking zijn deze contacten niet zelden van cruciaal belang. Dit geldt ook voor de oppervlakkige contacten op straat of op de hondenveldjes. De waarde ervan moet niet onderschat worden. Voor zowel mensen met als zonder beperking geldt dat ze het prettig vinden om erkenning te vinden in de buurt. Deze contacten dragen daarnaast bij aan het zich thuis voelen in de buurt. Mensen vinden het prettig wanneer anderen hen herkennen, waardoor ze meer vertrouwd raken met mensen in de buurt (Verplanke & Duyvendak, 2009, 311).

Hoewel de contacten ‘licht’ zijn en mensen in sommige gevallen elkaar misschien niet vaker zullen zien, kunnen de praatjes op straat, in de winkel of op de hondenveldjes verschillen tussen mensen overbruggen. Ootes (2012) gaat in haar proefschrift naar burgerschap van mensen met een psychiatrische achtergrond uitgebreid in op deze lichte vorm van contact. Ze stelt dat alledaagse praktijken zoals boodschappen doen van belang zijn voor het burgerschap van mensen met een beperking, omdat ze lichte contacten op kunnen doen met andere mensen dan de sociale groep waartoe ze behoren. Lichte vormen van contact zorgen voor ‘bridging social capital’ dat volgens Putnam (2000) van belang is om mee te doen in de samenleving (Ootes et al., 2012, 81-84). De lichte oppervlakkige contacten vormen een brug naar andere mensen in de samenleving, buiten de psychiatrie. Of zoals in een onderzoek over burgerschap van mensen met een psychiatrisch achtergrond wordt beschreven:

*‘Lichte oppervlakkige contacten in de samenleving zorgen er voor dat mensen met beperkingen voor even hun identiteit van ‘patiënt’ van zich af kunnen zetten. Ze kunnen andere aspecten van hun hybride identiteit ontdekken. Ze worden hier immers als ‘gewone’ burgers aangesproken en behandeld’* (Wiesel et al., 2013, 14).

## **5 Negatief contact**

### **5.1 Oorzaken voor negatief contact**

We troffen echter ook veel negatief contact aan, niet in de laatste plaats tussen mensen met een beperking en welwillende burenen. In ieder geval de helft van de 25 geïnterviewde mensen met een verstandelijke beperking en ongeveer een derde van de 22 geïnterviewden met een psychiatrische achtergrond heeft wel eens te maken gehad met een vorm van uitbuiting door mensen zonder beperking (familieleden, medecliënten en beroepskrachten uitgezonderd) of heeft moeten dealen met ernstige conflicten met buurtbewoners.

Juist als buurtbewoners vanuit een positieve houding zijn begonnen met contact leggen, ontstaan soms grote problemen. Mevrouw Haas werkt zelf als begeleider in de psychiatrie, maar ook in de flat waar ze woont ontfermt ze zich over mensen met een beperking. Ze vertelt hoe haar mede-flatbewoners reageren op mensen met een beperking:

*‘Aanvankelijk is de houding vaak positief. In het begin klonten mensen samen met goeie intenties van ‘ach, nou we hebben zo’n arm schaap in de buurt en ach, daar kunnen we allemaal wel wat voor doen’. Dat is het ook een beetje hè? Van als mensen het gevoel hebben van, het is toch wel heel fijn wat ik voor een ander doe, daar word je zelf ook blij van.’*

Uit ons onderzoek blijkt dat mensen zich best willen ontfermen over mensen met een beperking die bij hen in de buurt wonen, maar dat ze zich na verloop van tijd juist van hen afkeren. Dit is zorgelijk, omdat deze welwillende burenen een belangrijke bron van contact zouden kunnen zijn. Het zijn ook precies deze mensen waar het beleid het meest van verwacht. De vraag is dan: waardoor wordt het contact problematisch? Ten eerste doordat er niet aan stilzwijgende verwachtingen over privacy tegemoetgekomen wordt. Onder burenen bestaat de onuitgesproken norm gepast afstand

te bewaren en zich niet met elkaars privéleven te bemoeien. Er kunnen makkelijk conflicten ontstaan wanneer deze ‘regels’ overtreden worden. Buurtbewoner Mevrouw Roesink voelt zich ongemakkelijk over het gedrag van een buurvrouw die volgens haar ‘een beetje claimend’ is:

*‘Bijvoorbeeld bij vrienden van ons. Ze paste volgens mij een poosje op hun hond en soms kwam ze ook gewoon langs. En dan voelde ze niet goed aan dat ze op een gegeven moment ook weer weg mocht gaan. Ze bleef maar hangen. Als ze ergens een ingang vindt, vindt ze het moeilijk om dan een balans te vinden en aan te voelen wat voor die mensen nog prettig is. (...) [Ze] kwam op de meest ongelegen momenten en bleef vervolgens uren. Je kunt haar ook niet weigeren. Als iemand dat niet aanvoelt, kun je het wel een keer zeggen, maar het wordt vaak ook niet gehoord, en dan wordt het op een gegeven moment negatief contact, en dat wil je toch niet.’*

Ten tweede vertonen mensen met een beperking soms gedrag dat lastig is en dat buurtbewoners als overlast ervaren. Moeilijk gedrag hangt bij mensen met een psychiatrische problematiek vaak samen met hun ziektebeeld, zo vertelt een hulpverlener:

*‘Als iemand zwaar autistisch is, dan is het ook een narcist, en die hebben gewoon niet in de gaten dat [iets] overlast veroorzaakt. Als ze boos zijn, zijn ze boos. Dan moet er gesmeten worden, geschreeuwd worden. Niet altijd, maar soms wel.’*

Dergelijke situaties hoeven zich maar weinig voor te doen om toch een bron van conflict te worden. Buurtbewoners begrijpen het gedrag vaak niet en voelen zich machteloos in hun wens om er iets aan te doen. Ze reageren dan gefrustreerd en boos en die boosheid begrijpen mensen met een beperking dan weer niet. Zo ontstaat een spiraal van onbegrip en woede, die een enkele keer eindigde in het vertrek van de mensen met een beperking. Een andere hulpverlener vertelt over een man en een vrouw die getrouwd waren en beiden een IQ van 48 hadden. Ze verhuisden vier keer in één jaar, nadat ze steeds gepest werden door hun burens en er telkens weer conflicten ontstonden :

*‘Els stelt zich op als een klein kind en gaat stampen en schreeuwen als er iets niet gaat wat ze wil. Maar wel in de verpakking van een volwassen vrouw. (...) Dan gaan kinderen vaak, al dan niet opgestoot door ouders, de gekste dingen doen. (...) Maarten begrijpt mensen vaak niet. Hij houdt van gamen, dus als hij thuiskomt, dan zet hij alles weer aan. Maar zijn onderbuurman, die is van buitenlandse afkomst. Zijn zoontje wordt wakker van het gamen. Dus de buurman kwam daar wat van zeggen. Dus Maarten er heel hard bovenop en toen was er een conflict. Dan worden wij weer ingeschakeld om gesprekken te voeren om de conflicten op te lossen.’*

Bij mensen met een verstandelijke beperking hangt de overlast die ze veroorzaken dikwijls samen met hun beperkte intelligentie en het vermogen om situaties goed in te schatten en zich sociaal aan te kunnen passen. Het is hen vaak niet duidelijk wat de ander zegt of bedoelt, wat de sociale norm is en hoe je die norm kunt omzetten in



adequaat gedrag. Juist voor mensen met een verstandelijke beperking blijkt dit heel moeilijk (Teeuwen, 2012). Ze begrijpen niet goed wat ze verkeerd doen en reageren heftig op kritiek. Zoals socioloog Paul Lichterman vaststelde in onderzoek naar contacten tussen verschillende sociale groepen, is juist sociale reflexiviteit – het vermogen om te begrijpen hoe je gedrag op anderen overkomt – een cruciale voorwaarde voor positief contact tussen mensen met verschillende achtergronden (Lichterman, 2005). Door een beperkte sociaal emotionele ontwikkeling hebben mensen met verstandelijke beperkingen echter een beperkt empathisch vermogen, waardoor contact gemakkelijk verstoord raakt.

Hun ‘moeilijk verstaanbare gedrag’ wordt door omwonenden niet altijd goed uitgelegd en begrepen en zo ontstaan er spanningen tussen burens. Soms leiden die tot situaties die zo hoog opgelopen zijn dat hulpverleners in samenwerking met de politie en woonconsulenten een zeer actieve rol moeten spelen om de ontstane conflicten nog te kunnen oplossen en verhoudingen in de buurt weer ten goede te laten keren. Dergelijke problemen doen zich vrijwel uitsluitend tussen burens voor.

## 5.2 Pesterijen en uitbuiting

We vonden legio situaties waarin het contact bestaat uit pesterijen en uitbuiting. Dit is een bevestiging van eerder onderzoek over de integratie van mensen met een beperking (Kwekkeboom, 2004; Verplanke en Duyvendak, 2010, Teeuwen, 2012). Het zijn

*’... kwetsbare mensen, weerloos door hun fysieke of cognitieve handicap, die gepest, geslagen of zelfs mishandeld worden: van wier behoefte aan affectie, aan erkenning, op schaamteloze wijze misbruik wordt gemaakt, door hen in te zetten bij drugshandel, hen te bestelen of te verkrachten’* (Kwekkeboom, 2004, 13).

Mensen met een beperking vertellen over pesterijen die zij niet begrijpen. Mogelijk gaat hier problematisch gedrag van henzelf aan vooraf, maar in geen geval zien zij dat zelf zo en nergens leggen zij een relatie met hun eigen gedrag. Hier uit hun gebrek aan sociale reflexiviteit zich in zijn meest pijnlijke vorm. De pesterijen komen in hun perceptie uit de lucht vallen. Meneer en mevrouw Zuidhof bijvoorbeeld, hebben beiden een verstandelijke beperking en krijgen wekelijks een aantal keren bezoek van hulpverleners. Ze hebben ervaring met vijandige burens en buurtgenoten. Meneer Zuidhof heeft het idee dat de pesterijen ontstaan doordat hij en zijn vrouw ‘anders zijn dan anderen’:

*’In Zwolle werden we opeens door die burens allemaal... [Mevrouw Zuidhof vult aan] en rommel door de deur heen, ketchup op de ramen en mayonaise op het raam. Eieren op het raam. [Meneer Zuidhof gaat verder] En seksplaatjes op het raam geplakt. Met onze naam erop.’*

Ook met de directe burens hebben ze ruzie. Die houden kippen en gooien eierdozen over de schutting. Meneer Zuidhof vindt het op een gegeven moment genoeg en belt aan bij de burens om zijn beklag te doen. Maar de situatie loopt al snel uit de hand:

*’Nou, stond hij me uit te lachen. (...) Toen zeg ik tegen hem: ‘Mijn handen jeuken, als ik kon had ik je nog een pak op je sodemieter gegeven’. (...) Dat*

*had ik ook niet moeten zeggen. (...) Toen kwam die zoon en die douwt me zo op de grond. Hand kapot en toen wilde hij me ook nog natrappen en dat is hem niet gelukt, want ik was met mijn gezicht net weg. (...) Dus toen ben ik maar weggegaan en toen heb ik gelijk de politie maar ingeschakeld’.*

Ook directe uitbuiting van bewoners met een beperking komt helaas voor. Buurtbewoners (en soms mensen van buiten de buurt) smeren mensen met een beperking te dure producten en abonnementen aan, verkopen hen spullen voor te veel geld, zetten ze in als bezorgdienst voor dubieuze pakketjes, gebruiken hun huis als gezelligheidshonk, onvreemden geld en spullen of zetten auto’s en brommers op hun naam waarna zij vervolgens de boetes kunnen betalen. Een hulpverlener vertelt over ‘een zogenaamde glazenwasser’:

*‘Die ging dan langs de huizen en zei bij de cliënten die ik dus begeleid: ‘Ik ben hier geweest, en ik heb de goot ook schoongemaakt. Betalen maar’.*’

In ons onderzoek heeft de helft van de mensen met een verstandelijke beperking met een of andere vorm van uitbuiting te maken gehad. Bij mensen met een psychiatrische achtergrond komt het ook wel voor, maar in mindere mate. Vier van de 22 geïnterviewde mensen met een psychiatrische achtergrond vertellen hierover.

### **5.3 Hoe houden we de contacten positief: lang leve oppervlakkig en begrensd contact**

Wat maakt nu dat sommige buurtcontacten positief blijven verlopen, terwijl andere negatief zijn óf positief beginnen maar op conflicten uitlopen? Het verschil is noch te verklaren door de aard van de beperking, noch door andere eigenschappen van de mensen met een beperking en al evenmin door kenmerken van bewoners van hun buurt. Negatieve contacten tussen buurtbewoners vinden we zowel in de ‘betere’ buurt als in de ‘aandachtsbuurt’, waarin we onderzoek deden. Wij concluderen dat het verschil te verklaren is uit de aard van het contact en in het bijzonder uit de mate waarin het contact begrensd is. Vooral daar waar het contact door de omstandigheden begrensd *is* in duur, frequentie of intensiteit, of door de betrokkenen begrensd *wordt*, is het prettig te noemen. Waar het echter door de situatie onbegrensd is en betrokkenen niet in staat of in de gelegenheid zijn zelf grenzen te trekken, is de kans groot dat er een spiraal van overlast, conflicten, onbegrip en woede ontstaat.

Positief contact vonden we in drie situaties: bij begroetingen op straat, ontmoetingen naar aanleiding van honden en met winkeliers. Deze drie situaties hebben gemeenschappelijk dat ze tamelijk begrensd zijn: de actoren hoeven de grenzen niet zelf te trekken. Bij honden- en winkelcontact gelden er bovendien duidelijke rollen en taken. Daarnaast eisen andere actoren – honden of winkelende mensen – ook aandacht en tijd op. Bij het contact via de honden zien mensen elkaar buiten op straat. Er wordt dikwijls een vast rondje gelopen en er doet zich doorgaans wel een acceptabele reden voor om het contact af te breken, bijvoorbeeld ‘*ik moet nu verder want de hond wil door*’ of ‘*ik ga, want de hond moet eten*’. Ook met winkeliers is het contact per definitie van beperkte duur en intensiteit. Zij zijn immers aan het werk en er zijn vaak meer klanten. Praatjes kunnen daarom niet eindeloos lang duren.

De ruimte waarin het contact zich afspeelt is bovendien niet privé maar openbaar.

Mensen met een beperking ervaren zulke heldere en afgebakende rollen en publieke omgangsvormen in de openbare ruimte als veilig en prettig. Vooral mensen met een psychiatrische achtergrond geven aan dat ze contacten in het algemeen ingewikkeld en beangstigend vinden. In de hier geschetste afgebakende situaties hoeven ze niet bang te zijn om in oncontroleerbare omstandigheden terecht te komen, het verkeerde te doen of te zeggen of anderszins te falen.

Als er geen begrenzing in de situatie is ingebouwd, kan dat al snel problemen geven. Mensen met een verstandelijke beperking voelen grenzen van anderen vaak niet goed aan, waardoor ze naar de mening van anderen snel claimend worden. Geef je ze een vinger, dan nemen ze je hele hand. Buurtbewoners verliezen de controle over de situatie en dat leidt tot machteloosheid. Als mensen met een beperking dan ook nog lawaaiig zijn of anderszins overlast veroorzaken, slaat de welwillende houding van buurtbewoners om in onbegrip en woede. Vooral waar het gaat om geluid is het bijna onmogelijk niet in de privésfeer van je burens te treden. Buren kunnen elkaar niet totaal negeren, ze komen elkaar steeds weer tegen en horen elkaar regelmatig. Burencontact is daardoor moeilijk te begrenzen.

Waar de situatie het contact niet automatisch afbakt, kan het toch goed gaan wanneer buurtbewoners zelf het contact begrenzen. Meneer De Jager die naast een instelling voor mensen met een verstandelijke beperking woont, heeft een manier gevonden om met zijn burens om te gaan:

*‘Uiteraard sta ik ze keurig te woord. Maar ik zal ze niet uitnodigen, bijvoorbeeld om een kop koffie te komen drinken. (...) Bij mensen met wie je heel makkelijk kunt overleggen, kun je redelijk makkelijk zeggen: ‘Het komt me niet uit’. Ik ben altijd bang dat het bij hen wat anders zal zijn. Dat ze me wat overlopen. (...) Dat geldt hetzelfde als ik in de tuin zit, dan zie ik wel eens burens op het balkon, die staan dan te kijken. Maar dan ga ik niet staan zwaaien of zo, of roepen ‘wat is het mooi weer’. Dan ben ik toch een beetje bang dat we de hele dag staan te roepen.’*

Meneer Acar, een man met een psychiatrische aandoening, heeft veel contact met zijn buurvrouw. Ze eten regelmatig samen, maar hij merkt wel dat zijn buurvrouw grenzen trekt:

*‘Zo af en toe roept ze: ‘Het blijft wel gewoon buurvrouw, hè’. Dan moet ze mij tot de orde roepen.’*

Ook op ontmoeting gerichte projecten van zorg- en welzijnsinstellingen waar de grenzen en rollen helder zijn, dragen bij aan positief contact. Bij klussenproject *Het Schuurtje van Zuid* bijvoorbeeld, leveren mensen met een beperking een bijdrage aan de samenleving door karweitjes te doen voor wijkbewoners. De laatsten ervaren het als waardevol dat ze medewijkbewoners met een beperking hun klusje laten uitvoeren en de rollen zijn duidelijk: de ene persoon is een klant die zijn fiets met een leuke band brengt, de ander een klusjesman die deze fiets repareert. Op kinderboerderij *De Schellerhoeve* werken mensen met een beperking. Ze voeren de dieren, ruimen de troep op, en maken terloops een praatje met wijkbewoners en hun kinderen, die komen genieten van de dieren en de sfeer.

Dergelijke projecten met duidelijk afgebakende rollen en ingebouwde begrenzing worden beter bezocht dan projecten waar die voorwaarden niet vervuld zijn en alleen het vagere doel geldt dat mensen met en zonder beperking elkaar ontmoeten. Eetcafé *De Keuken van Zuid* wordt bijvoorbeeld amper bezocht door buurtbewoners. Het vraagt nogal wat van burgers om zomaar aan te schuiven bij mensen met een beperking en gedurende anderhalf uur gezamenlijk een maaltijd te nuttigen. De buurtbewoners zonder beperking die wel aanschuiven blijken werkzaam te zijn in de zorg of zijn vrienden van mensen met een beperking die in het restaurant werken.

## 6 Conclusies

We constateren dat het niet reëel is om te verwachten dat er spontaan duurzame, warme relaties tussen buurtgenoten met en zonder beperkingen tot stand komen. Elkaar helpen, voor elkaar zorgen en bij elkaar over de vloer komen komt niet zo veel voor en waar het gebeurt is de kans op problemen groot. Er ontstaan wel positieve contacten, maar deze contacten blijven meestal licht en oppervlakkig en om ze positief te houden blijkt begrenzing van contact van belang. Vooral daar waar het contact door de omstandigheden begrensd *is* in duur, frequentie of intensiteit, of door de betrokkenen begrensd *wordt*, blijven contacten prettig. Waar echter de situatie onbegrensd is en betrokkenen niet in staat of in de gelegenheid zijn zelf grenzen te trekken, is de kans groot dat er overlast, conflict, onbegrip, woede, uitbuiting en/of uitputting ontstaat.

We denken dat het daarom van belang is om in te zetten op lichte en oppervlakkige contacten. Licht, oppervlakkig en begrensd contact lijkt beter te passen bij de mogelijkheden van burgers met een beperking (te weten, beperkte sociale reflexiviteit en moeilijk perspectief kunnen nemen), het past bij hoe burens en wijkgenoten de relaties graag met elkaar onderhouden (gepaste afstand) waarmee het gevaar van wederzijdse overvraging binnen deze contacten beperkt blijft.

Instellingen kunnen zulke begrensde situaties in het leven roepen. Dat begint bijvoorbeeld met letterlijke grensversterking: goede geluidsisolatie van woningen. In voorzieningen voor de buurt waarin mensen met een beperking een duidelijke rol hebben – een kinderboerderij, fietsenmakerij, plantsoendienst, winkel of restaurant – kunnen afgebakende situaties gecreëerd worden. Eropuit zijn daar intensieve contacten te bewerkstelligen tussen mensen met een beperking en hun burens is niet realistisch (onder andere gezien de beperkingen op sociaal emotioneel gebied van mensen met een verstandelijke beperking wat intensief complex maakt en de gewenste sociale afstand van buurtbewoners); contact moet ook helemaal het belangrijkste doel niet zijn. Het vreemde vertrouwd maken wel. Mede door dergelijke initiatieven kunnen professionals een rol spelen in het organiseren van positief licht en oppervlakkig contact op buurtniveau. En dat deze oppervlakkige contacten veel diepzinniger zijn dan mensen in eerste instantie denken, is hopelijk duidelijk geworden. Oppervlakkig contact is zo gek nog niet!

## Geraadpleegde literatuur

Alphen, L.M. van, Dijker, A.J.M., Van den Borne, B.H.W., Curfs, L.M.G. (2010). People with intellectual disability as neighbours towards understanding the mundane aspects of social integration. In: *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 20, pp. 347-362.

Blokland, T. (2005) *Goeie buren houden zich op d'r eigen. Buurt, gemeenschap en sociale relaties in de stad*. Den Haag: Dr. Gradus Hendrik Stichting.

Broer, C. (2006) *Beleid vorm overlast. Hoe beleidsdiscoursen de omgeving van geluid bepalen*. Amsterdam: University Press.

Jager-Vreugdenhil, M. (2012). *Nederland Participatieland. De ambitie van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de praktijk in buurten, mantelzorgrelaties en kerken*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.

Kwekkeboom, (2004). *De waarde van vermaatschappelijking. Openbare les gegeven ter gelegenheid van de opening het lectoraat 'Vermaatschappelijking in de Zorg*. Breda: avans Hogeschool.

Leegwater, E. en Lubbinge, A. (005). *Beeldvorming over mensen met een beperking*. Amsterdam: TNS NIPO.

Lichterman, P. (2005) *Exclusive Togetherness. Church Groups Trying to Bridge America's Divisions*. Princeton: Princeton University Press.

Mankor, E. (2011). *Wonen zoals je maar wilt. Een onderzoek naar woonprojecten voor mensen met een verstandelijke beperking en de betekenis daarvan voor de buurt*. Masterscriptie Universiteit van Amsterdam.

Mans, I. (1998). *Zin der Zotheid. Vijf eeuwen cultuurgeschiedenis van zotten, onnozelen en zwakzinnigen*. Amsterdam: SWP.

Meijer, L. (2008). Goede schuttingen maken goede buren. In: Schnabel, P., De Bijl, R. & De Hart. *Betrekkelijke betrokkenheid. Sociaal en Cultureel Rapport 2008*, p. 113-136. Den Haag: SCP.

Ootes, S., Pols, J., Tonkens, E.H., Willems, D. (2012). *Gone Shopping! Everyday citizenship in long-term mental healthcare*. In: Ootes, S. (2012). *Being in place. Citizenship in long-term mental healthcare*. Ede: GVO drukkers en vormgevers b.v.

Overkamp, E. (2000). *Instellingen nemen de wijk. Een analyse van het beleid inzake de deconcentratie van instellingen voor mensen met een verstandelijke handicap en zijn empirische effecten*. Assen: Koninklijke Van Gorcum B.V.

- Porter, J. R. (2000). *Waanzin. Een korte geschiedenis*. Amsterdam: Nieuwezijds.
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling Alone. The collapse and revival of American Community*. New York: Simon & Schuster.
- Teeuwen (2012). *Verraderlijk gewoon. Lichtverstandelijk gehandicapte jongeren, hun wereld en hun plaats in het strafrecht*. Amsterdam: SWP.
- Tonkens, E.H. (1999). *Het zelfontplooiingsregime. De actualiteit van Dennendal en de jaren zestig*. Amsterdam: Promotheus.
- Trappenburg, M. (2009). *Actieve solidariteit*. Amsterdam: Vossius Pers.
- Tweede Kamer (2004-2005). *Nieuwe regels betreffende maatschappelijke ondersteuning. Memorie van toelichting*, Kamerstukken II, 2004-2005, 30131, nr 1.
- Volkskrant 29 juli 2013 Wijkbewoners klagen over ernstige geluidsoverlast gehandicapten. Geraadpleegd op 11 december 2013 via <http://www.volkskrant.nl/vk/nl/2686/Binnenland/article/detail/3483365/2013/07/29/Wijkbewoners-klagen-over-ernstige-geluidsoverlast-gehandicapten.dhtml>
- Veldheer, V., Jonker, J., Van Noije, L. & Vrooman, C. (2012). *Een beroep op de burger. Minder verzorgingsstaat meer eigen verantwoordelijkheid?* Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Verplanke, L. en Duyvendak, J.W. (2010) *Onder de mensen. Een onderzoek naar mensen met beperkingen in vier stadsbuurten*. Amsterdam: University Press.
- Veldheer, V., Jonker, J. Noije, L. van, Vrooman, C. (2012). *Een beroep op de burger. Minder verzorgingsstaat meer eigen verantwoordelijkheid?* Den Haag: SCP
- Vliet, van K. Duyvendak, J.W., Boonstra N., Plemper, E. (2004). *Toekomstverkenning ten behoeve van een beroepsstructuur in zorg en welzijn*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Wiesel. I., Bigby, C. & Carling-Jenkens, R. (2013). Do you think I'm stupid?: Urban encounters between people with and without intellectual disability. In: *Urban Studies*, 9, pp. 116.

### **Over de auteurs**

Femmianna Bredewold (1979) is onderzoeker bij het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken in Zwolle. Ze heeft recent haar proefschrift *Lof der Oppervlakkigheid* afgerond dat is uitgegeven bij Uitgeverij Van Genneep.

Evelien Tonkens is bijzonder hoogleraar actief burgerschap aan de Universiteit van Amsterdam.

Margo Trappenburg is hoofddocent bestuurs- en organisatiewetenschap aan de Universiteit Utrecht.