

Wilde, M. de & E. Tonkens (2013). Op zoek naar erkenning. Verhitte verhoudingen tussen bewoners en instituties. In: Tonkens, E. & M. de Wilde (red.) *Als meedoen pijn doet. Affectief burgerschap in de wijk*. Amsterdam: Van Genneep, pp. 99 – 122.

Op zoek naar erkenning

Verhitte verhoudingen tussen bewoners en instituties

‘Ik heb weleens een ervaring gehad [met een welzijnsmanager]. Dat is heel vervelend gegaan. Ik voelde me niet menselijk behandeld. Ik ben maar een buurtbewoner, geen professional. (...) Eigenlijk verwacht ik, als buurtbewoner, dat ze gewoon niet in de weg zitten.’

Aan het woord is Ellen, een actieve bewoonster van Kanaleneiland. Lineke, een bewoonster van de Rivierenwijk, uit een vergelijkbaar gevoel van miskennis en teleurstelling:

‘Van de week hadden we dan weer zo’n vergadering en dan zat er een [ambtenaar] steeds te gniffelen en dan denk ik, ben ik soms dom? Dan ga ik met een kater naar huis, dat kan ik eigenlijk niet zo goed hebben. (...) Dan denk ik, zien ze ons niet voor vol aan?’

In Slotermeer voelt Frans, de voorzitter van het bewonersplatform, zich ook niet serieus genomen in zijn betrokkenheid bij de wijk. Voor hem ligt het probleem bij de woningcorporatie:

‘Wij als bewoners hadden gezegd: “De woonomgeving is een rotzooitje geworden.” (...) Toen kwam dus een halfjaar later de corporatie en die kwam vertellen: “We hebben de oplossing gevonden en we hebben heel goed naar u geluisterd en u zult enorm blij met die oplossing zijn, we gaan namelijk uw woning slopen.” (...) Ze hebben helemaal niet geluisterd. Ze walsen over je heen. Dat zet kwaad bloed.’

Bij achterstandswijken rijst al snel het beeld op van problemen en spanningen tussen bewoners. Die zijn er wel, maar de spanningen tussen bewoners en instituties zijn minstens zo groot, vooral als bewoners actief zijn geworden in hun wijk. Hun positieve ervaringen hebben ook vaak betrekking op deze instituties. Wij onderzochten in de drie wijken die in dit boek centraal staan – de Rivierenwijk in Deventer, Slotermeer in Amsterdam en Kanaleneiland in Utrecht – de dynamiek tussen bewoners en respectievelijk welzijnsorganisaties, lokale overheid en woningcorporaties. Waarom is de ene bewoner boos over aangeboden hulp en de ander er blij mee? Waarom heeft de ene wijk heel andere institutionele helden en boemannen dan de andere? Wat verklaart de verhitte verhoudingen tussen bewoners en instituties in deze wijken? We beantwoorden deze vragen op basis van documentenanalyse, interviews met professionals en actieve bewoners, en etnografische beschrijvingen van bijeenkomsten, vergaderingen en gesprekken over een periode van vier jaar (2007-2012).ⁱ

De drie wijken

Eerst schetsen we kort de wijze waarop de wijkaanpak in deze wijken georganiseerd is (of was, want dit is tijdens het schrijven juist aan het veranderen). In de Utrechtse wijk Kanaleneiland voert het wijkbureau, samen met de welzijnsinstelling en drie corporaties, het wijkenbeleid uit. De ambtenaren van het wijkbureau beheren het leefbaarheidsbudget voor Kanaleneiland. Dit budget moet het financieel mogelijk maken voor bewoners om bewonersinitiatieven te organiseren. Bewoners kunnen rechtstreeks terecht bij een wijkambtenaar, maar vaker worden ze door een welzijnsprofessional begeleid bij het organiseren van een bewonersinitiatief en de aanvraag van financiering daarvoor. De welzijnsinstelling beheert verschillende buurthuizen in de wijk en heeft ‘sociaal makelaars’ in dienst om actieve bewoners te helpen. De corporaties – Mitros, Portaal en Bo-Ex – stellen incidenteel ook budget en ruimte beschikbaar voor bewoners, maar hebben hiervoor geen specifiek beleid ontwikkeld. In Amsterdam heeft het stadsdeel Geuzenveld-Slotermeerⁱⁱ de uitvoering van het wijkenbeleid naar zich toe getrokken en daarmee ook de bewonersondersteuning.

Het stadsdeel heeft in 2009 een speciaal bewonersinitiatieventeam ingesteld met acht ambtenaren. Zij ontwikkelen stadsdeelbeleid over bewonersparticipatie, beheren het budget voor bewonersinitiatieven, nodigen bewoners uit actief te worden en ondersteunen

hen bij initiatieven. Dit laatste doen ook opbouwwerkers van de bewonersorganisatie DOCKⁱⁱⁱ en buurtcoördinatoren van buurtsteunpunten. Daarnaast zijn er enkele corporaties – Stadgenoot, Ymere en Eigen Haard – in de wijk die budget en ruimte beschikbaar stellen voor bewonersinitiatieven. Daarnaast is er vanaf 2007 een participatietraject rondom het proces van stedelijke vernieuwing opgestart waar woningcorporaties en het stadsdeel verantwoordelijk voor zijn. Er worden inspraakavonden georganiseerd voor bewoners, maar de belofte van inspraak en betrokkenheid bij het proces komt niet uit.

In de Rivierenbuurt in Deventer is de wijkaanpak al in de jaren negentig onder druk van bewoners ontstaan, door leefbaarheidsproblemen en de ervaren afstand tussen bewoners.⁵ De woningbouwcorporatie Rentree voert mede namens de gemeente de wijkaanpak uit. Samenwerking tussen gemeente en burgers verloopt niet volgens een overlegmodel maar volgens een participatiemodel. Bewoners hebben inspraak over initiatieven via het ‘wijkteam’ dat bestaat uit bewoners, wijkmanager en wijkopbouwwerker. Het team signaleert problemen in de wijk en bespreekt deze met elkaar, is gesprekspartner voor politici, bestuurders en instellingen, maakt in samenwerking met wijkbewoners het wijkprogramma, en ondersteunt en enthousiasmeert hen.^{iv} Rond de herstructurering hebben bewoners inspraak via de ‘kopgroep’ en indirect via de grotere ‘klankbordgroep’. De kopgroep is officieel ‘burgerparticipatie partner’ van de gemeente en woningstichting Rentree rond de herstructurering. Hiervoor is een burgerparticipatie convenant ondertekend. De Rivierenwijk kent ook een groot aantal ‘taakgroepen’, die na goedkeuring in een wijkraadpleging plannen mogen uitvoeren zo buigt de Taakgroep Venenplantsoen zich bijvoorbeeld over het opknappen van een plantsoen. Het wijkteam helpt bij de uitvoering van plannen en ondersteunt taakgroepen. Ieder wijkteamlid is contactpersoon van een aantal initiatieven. Deze goed doordachte democratische structuur belooft veel voor de verhouding tussen burgers en instituties. Die belofte komt grotendeels uit, maar zeker niet helemaal, zo zal in dit hoofdstuk blijken.

Welzijnsinstellingen: hulp gevraagd

Welzijnsinstellingen bieden van oudsher hulp aan bewoners die actief willen worden in hun buurt. Welzijnswerkers zien zichzelf als adviseur of beschermheer van bewoners en gaan ervan uit dat bewoners in het doolhof van regelgeving, bureaucratie en machtspolitiek wel een helpende hand kunnen gebruiken. Bewoners in de Deventer

Rivierenwijk verlangen en krijgen dit vaak van welzijnsinstelling Raster. Zonder hulp van Raster zouden sommige bewoners allang gestopt zijn met hun activiteiten. Zoals veel bewoners roemt Hetty, actief in de taakgroep Venenplantsoen, vooral opbouwwerker Gerda, die al meer dan 34 jaar actief is in de Rivierenwijk:

‘Bij alle ingangswegen [van de wijk] hebben we bloembollen gepoot, zodat je als je de wijk inrijdt denkt van hé!, het voorjaar begint! (...) Het was mijn initiatief. (...) Dan valt die af en die af en die heeft werk, dus op een bepaald moment was ik het alleen aan het dragen. Maar door Gerda heb ik doorgezet. Als Gerda er niet geweest was, dan had ik gedacht: nou, zoek het maar uit.’

Ook bewoner Marga, die met een vriendin de taakgroep Speelplek Maasstraat heeft opgericht om de verwaarloosde speelplaats weer bruikbaar en gezellig te maken, spreekt haar waardering uit:

‘Wij hebben hele goede hulp gehad van Gerda. Die heeft ons echt helemaal ondersteund van begin tot het eind, wat we allemaal moesten doen. (...) Die rode draad die zij constant heeft lopen spelen, dat was heel belangrijk, zonder die rode draad hadden wij nooit het contact kunnen leggen met de gemeente, met Rentree.’

Zeynep, die een Turkse volksdansgroep heeft opgericht omdat veel meisjes van hun ouders niet uit mogen, heeft ook prettige ervaringen met jongerenwerker Chris:

‘Het is flexibel, het gaat gewoon goed. (...) Als we zeggen “we willen [iets]”, (...) het is dan gelijk dat we steun krijgen. We worden niet zo achter de rug om behandeld, of achter de oren gegoooid van bekijk het maar, we nemen jullie niet serieus. (...) Ze laten gewoon zien dat ze er echt iets voor willen doen, dat ze gewoon ook echt hun steun geven.’

Zeynep, Marga en Hetty ervaren vooral veel persoonlijke aandacht en steun van de welzijnswerkers, waardoor ze zich gezien voelen en gelijkwaardig behandeld. Serieus genomen worden, niet voor dom maar voor vol aangezien worden, is een centraal thema

in de interacties tussen bewoners en instituties, met name in de Rivierenwijk, zoals verderop in dit hoofdstuk ook ter sprake komt.

Ook in Slotermeer treffen we een positieve dynamiek tussen bewoners en welzijnswerkers aan. In een klein buurthuis helpen drie opbouwwerkers van de kleine bewonersorganisatie Stichting DOCK bewoners al jarenlang bij hun vrijwilligersactiviteiten. Bewoners lopen er in en uit voor cursussen, koffieochtenden, afspraken, vergaderingen of een praatje met een opbouwwerker. Zo ook Houda en Khadiija, twee moeders. Op een dag heeft opbouwwerker Katrien ze gevraagd of ze niet eens iets in de buurt wilden doen. Daar hadden ze wel oren naar, maar wat dan? En hoe te beginnen? Een jaar later floreert hun wekelijkse koffieochtend voor vrouwen uit de buurt. Khadiija is 'trots' op zichzelf en op Houda, maar zonder de betrokkenheid en hulp van Katrien was het hun echt niet gelukt, benadrukt ze:

'Katrien heeft ons gevraagd en zij heeft ons geholpen. Ik was erg blij, want zij geloofde in ons, zij geloofde dat het kon.'

Houda en Khadiija kunnen het nog niet alleen, dus hulp is welkom. Katrien bemoeit zich niet constant met hun activiteiten, maar ze is wel altijd op de achtergrond beschikbaar. Een stijl van helpen die wij 'liefdevolle verwaarlozing' noemen (Tonkens 2009).

Maar niet alleen (post)migrantenvrouwen die hun eerste schreden in het publieke domein zetten roepen de hulp in van een opbouwwerker. Ook andere bewoners vragen erom. Freek, voorzitter van een bewonerscommissie in Slotermeer die in actie wil komen tegen sloopplannen van de gemeente en de corporatie leerde van opbouwwerker Martijn 'hoe dingen werken':

'Hoe de politiek in elkaar steekt. En waar je naartoe kunt.(...). Wij hebben in het begin heel veel steun gehad van Martijn. (...) Hij vertelde waaraan we moesten denken. Hij wees de weg. Ook van, hoe zet je een bewonersenquête op? Hoe maak je een tevredenheidsonderzoek? Hij heeft ontzettend geholpen. En in het begin was hij ook aanwezig in de gesprekken [met de corporatiemedewerker] en dan zei hij ook van "let op hoor! (...) Schrijf alles op en vraag of ze bevestigen."'

Freek heeft het gevoel dat Martijn oog heeft voor zijn beginnersrol en hem daarin persoonlijk begeleidt, waardoor hij van Martijn kan leren. Deze betrokkenheid ervaart hij als ‘erg waardevol’.

Hulp onder druk door prestatieverantwoording

In Kanaleneiland zijn de verhoudingen tussen bewoners en de welzijnsinstelling vaak moeizamer. Tevredenheid is er soms, maar meestal lukt het de welzijnsinstelling niet om de klassieke rol van helper, adviseur of beschermheer op zich te nemen. Vermoedelijk hangt deze moeizame relatie samen met het feit dat de instelling aan prestatie-eisen van de gemeente moet voldoen en zich daarmee sterk van de gemeente afhankelijk voelt en zich tegenover de gemeente moet bewijzen. Die druk sijpelt door naar de bewoners. Bewoners vinden soms dat welzijnswerkers hun initiatief of activiteit overnemen. ‘Om zo meer subsidies te kunnen krijgen,’ is hun verklaring. Voor Asif en Kazim, vaders die activiteiten voor andere vaders organiseren, was dit reden hun activiteiten te staken:

‘Wat doen zij eigenlijk? Beetje surveilleren op straat, met de jongens praten en noem maar op. Maar dat was ons idee! De ideeën die wij hadden die worden door [de welzijnsinstelling] wel gebruikt, maar zonder ons. (...) Ze maken daar gewoon werk van. Dat gaat ten koste van de initiatieven, want dan vraag je een paar duizend euro en die krijg je niet.’

De opbouwwerker is daarentegen van mening dat Asif en Kazim het welzijnmeer moeten toelaten:

‘Ze willen niet dat je in hun keuken kijkt. Ze willen graag in hun eigen taal en eigen wereld zitten. Dat is gezellig. Maar de bedoeling is juist dat je wel in elkaars keuken kijkt en dat ze gaan samenwerken met agogen van het welzijn. (...) Maar dat heb ik helaas niet meegemaakt.’

Asif en Kazim staan niet alleen in hun teleurstelling en boosheid. Ook andere vrijwilligers zijn wantrouwig en ontevreden over de welzijnsinstelling en vragen zich hardop af of de opbouwwerker bezig is groepen ‘uit elkaar te drijven’. Ze hebben gehoord dat de instelling voor elke groep actieve bewoners apart geld krijgt en dat het dus in het belang

van de instelling is dat er zoveel mogelijk groepjes zijn. Ellen, een bewoner die al jaren activiteiten organiseert in de buurt, vindt de openingstijden van het buurthuis (van de welzijnsinstelling) te beperkt en de huur van ruimtes te hoog. Het buurthuis is ‘van de buurt’, niet van het welzijnswerk, meent ze:

‘Er wordt door [de welzijnsinstelling] een machtsspel gespeeld van: wij gedogen jullie, maar we willen wel weten wat jullie doen. Het is niet open, niet leuk. Je voelt meteen van: wat doen jullie daar eigenlijk? Dus dat is heel vervelend. Eigenlijk verwacht ik, als buurtbewoner, dat ze gewoon niet in de weg zitten. Zit me gewoon niet in de weg! (...) Maar ze zijn er voor zichzelf. Zij willen graag de grote begeleider en voortrekker zijn, maar dat wil men niet hier. (...) Dat wil men zelf doen! Dat is toch prachtig? Want wij hebben dan zoiets van: watmoeten wij dan nog?’

Welzijnswerkers hebben op hun beurt last van wantrouwen van bewoners van Kanaleneiland. Miranda, een sociaal makelaar, merkt dat haar advies en hulp lang niet altijd welkom zijn:

‘Ik merkte dat ik niet echt gewenst was. (...) Hun contactpersoon vond dat ik hem chanteerde, omdat ik zei dat het op zich prima was als hij de ruimte hier wilde gebruiken, maar dat ik dan wel een keer kennis wilde maken met de groep. (...) Ik hoef er ook niet elke keer bij te zijn, maar (...) wel af en toe om te weten wat er gebeurt. (...) Wij betalen nu namelijk ook huur aan de gemeente, waardoor wij ook huur zijn gaan vragen.’

Asif, Kazim, Ellen en andere bewoners hebben het gevoel dat de welzijnswerkers vooral met hun eigen belangen bezig zijn en veel minder met de belangen van bewoners. Bewoners zien de instelling als een grote, ‘koloniserende’ organisatie waar managers de dienst uitmaken. De aangeboden hulp en ondersteuning zien ze als een vorm van ‘bespioneren’. Wantrouwen en een gevoel van miskennis overheersen dan ook in Kanaleneiland.

Lokale overheid

Lokale overheden zijn in het wijkenbeleid van de afgelopen jaren steeds meer gaan koersen op samenwerking met bewoners in het leefbaarder, veiliger en mooier maken van

de wijk. Veelgehoorde beleidstermen als ‘coproductie’ en ‘partnerschap’ geven uitdrukking aan die zoektocht. Gemeentes voelen zich verantwoordelijk voor de leefbaarheid en sociale cohesie, maar hebben geleerd dat ze dit samen met bewoners moeten vormgeven. Gelijkwaardig, maar wel met ieder een eigen rol, als samenwerkingspartners. Maar hoe je dat precies doet, is voor de meeste gemeenten een grote vraag.

Rogier, een bewoner die in 2006 met hulp van medebewoners in Kanaleneiland een wekelijkse wijkschoonmaakactie is gestart – ‘omdat we een bijdrage wilden leveren om de wijk mooi en schoon te houden’ – heeft wel een antwoord op die vraag. Tijdens de actie leert hij nieuwe buurtbewoners kennen en wordt hij getroffen door de armoede in de wijk. Om daar iets tegen te doen brengt hij sinds 2007 gratis boodschappen rond bij bewoners en organiseert hij af en toe een ontmoetingsavond. Rogier is op zoek naar een ruimte om zijn boodschappen te kunnen opslaan. Op een wijkbijeenkomst raakt hij in gesprek met een ambtenaar van het wijkbureau die weet dat de corporatie nog vier garageboxen over heeft en die in een handomdraai een ruimte voor hem regelt. Rogier is daar heel blij mee. Hij wordt nog blijer als de gemeente ook de kosten – 35 euro per meter per jaar – van een vergaderruimte wil betalen:

‘Het leuke was dat [de ambtenaar] zei:

“Maak je daarover maar geen zorgen, als ze een rekening sturen dan breng je die maar naar ons.” Dus ik voelde me zo ontzettend gestimuleerd, (...) heel erg bevoorrecht.’

Andries, de ambtenaar in kwestie, zegt erover:

‘Je moet de beleidsregels niet altijd zo serieus nemen. Ja, er is een leefbaarheidsbudget, maar het gaat op elk wijkbureau anders. Ik vind dat er in principe maar één criterium is, namelijk dat als het de wijk ten goede komt, dan moet je het gewoon faciliteren. Klaar. (...) In de praktijk werken we ook op gevoel. En (...) gelukkig hebben we ook nog wat extra rijksgeld, daarvoor hebben wij geen criteria meegekregen. Dat is fijn, want dan kun je wat ruimer en flexibeler in de aanvragen zijn (...) en experimenteren.’

In Slotermeer hebben Elsa en Louise, twee oudere dames, een idee ingediend voor een moestuin voor ouderen. De samenwerking met Carin, de aanvraagcoördinator van het

stadsdeel, ervaren zij als heel prettig. Zij kan, zo zeggen ze, voor hen 'vechten' bij het stadsdeel:

'Dat was een schat. Carin, zij was fantastisch. Ze heeft voor ons gevochten, dat kun je wel zeggen. Omdat zij de zegsvrouw was bij het stadsdeel en zij stond voor honderd procent aan onze kant. Ze stond er helemaal achter. (...) Ze zette er iedere keer een rotje onder, zodat ze weer wakker werden. Ze was geweldig hè?'

Elsa beaamt dit:

'Ja. Ze pushte ook, als het te lang duurde. (...) Ze bleef proberen, (...) gaf nooit de moed op. Dan voel je je toch gesterkt.'

Ook ambtenaar Carin ziet het als een samenwerkingrelatie, soms in gevecht met haar collega's:

'We liepen er hier intern heel vaak tegenaan dat we geen draagvlak [bij het stadsdeelbestuur] konden vinden voor sommige geweldige initiatieven. Het was zo moeilijk om anderen ervan te overtuigen, want ze vonden het dan niet binnen het beleid passen. (...) Dus soms moeten wij er ook voor vechten hoor.'

In de Deventer Rivierenwijk krijgen bewoners zoals gezegd veel hulp van de welzijnsinstelling. Van de gemeente verwachten ze vooral samenwerking op voet van gelijkwaardigheid. Marga van de taakgroep Speelplek Maasstraat is hierover heel tevreden. Het doel van de taakgroep is de verloederde speelplek te herstellen zodat kinderen er weer kunnen spelen. Ze krijgen dat voor elkaar en er worden nieuwe speeltoestellen geplaatst. Marga is tevreden, vooral doordat ze het gevoel heeft dat ze voor vol wordt aangezien:

'Wat is belangrijk... ja toch, dat je normaal kunt samenwerken (...) Dat ze niet gaan denken van: wij zijn de professionals en jullie zijn maar bewoners. Zij hebben echt zoiets van: jullie zijn bewoners, jullie weten wat belangrijk is en wij helpen jullie daarbij.'

Louise, Elsa, Patrick en Marga ervaren een vruchtbare en gelijkwaardige samenwerking met een ambtenaar, omdat die hun inzet erkent en hen persoonlijk door de bureaucratie van gemeentelijke procedures en voorwaarden weet te loodsen.

Verwarring over hulp en samenwerking

De relatie tussen burgers en lokale overheid verloopt stroever als bewoners niet zozeer samenwerking, maar vooral hulp verlangen. Een welzijnsinstelling kan die onder de juiste condities goed geven; een lokale overheid is daartoe minder goed geëquipeerd. Aysel, een bewoonster van Kanaleneiland die een ‘verwenmiddag’ voor vrouwen heeft georganiseerd, vindt dat ambtenaren van het wijkbureau haar hadden moeten behoeden voor het financiële tekort dat vervolgens ontstond. Ze hadden haar niet moeten ‘loslaten’ in dat proces:

‘We kwamen er dus achteraf achter dat er een gat in de begroting had gezeten. (...) Ze zouden je daarin meer kunnen begeleiden en met je kunnen samenwerken. Dat het iets is van samen doen en dat ze ook begrijpen dat het voor sommige mensen moeilijk is om zo’n aanvraag te doen en uit te voeren van A tot Z. (...) Je voelt je dan wel een beetje alleen.’

Aysel verlangt van ambtenaren betrokkenheid en hulp maar krijgt die niet. Ze wil aanvankelijk nog een grotere activiteit organiseren, maar raakt door dit voorval aan het twijfelen. Als ze nog iets gaat organiseren zal ze het niet meer zo groot doen:

‘Als er iets misgaat met hele grote bedragen, dan vind ik dat heel erg, dat wil ik niet.’

Ook Ellen, een bewoonster die al jaren ontmoetingsactiviteiten organiseert in de buurt, heeft een onbeantwoorde hulpvraag. Op een dag stuurt ze een mail aan het wijkbureau met de vraag of haar initiatief voor een veilige buurt niet meer aandacht kan krijgen in het wijkactieplan voor de buurt. Zonder dat ze daarom gevraagd heeft, krijgt ze tientallen duizenden euro’s budget toegekend. Ze schrikt zich een hoedje:

‘Het was zeer vreemd. Wat moet ik daarmee? Ik ben geen beleidsmaker, ik bedoel, ik heb het toen wel in ontvangst genomen met een heel groot protocol en zo. (...) Ik heb daar niet

om gevraagd. (...) Ze hebben me beloond. Ja oké, dat wel, maar ik heb geen plan ingediend, dus wat moet ik daarmee? Ik ben niet in de positie om dat allemaal te organiseren. Dan zit je met een probleem. (...) Dus eigenlijk hebben ze me ook overdonderd daarmee.'

Ellen raakt door dit voorval in 'verwarring' en voelt zich 'onbeschermd':

'Achteraf denk ik ook wel dat ze gewoon goede sier hebben willen maken vanuit de betrokkenheid van de wijk en zo. Je wordt als burger geconfronteerd met [tienduizenden euro's] waar je niet om gevraagd hebt. Toen wilden ze meteen een interview hebben van de gemeente. Ik heb gezegd: "Dat kan ik niet doen, want het is een beetje raar als je zomaar tienduizenden euro's krijgt." Dat vinden mensen ook niet leuk, terwijl heel veel organisaties hier niets krijgen.'

Ellen en haar medebewoners zoeken hulp bij ambtenaren op het wijkbureau, maar die sturen hen door naar de welzijnsinstelling. Maar de groep wantrouwt de welzijnsinstelling, en het wijkbureau wil niet bemiddelen tussen beide partijen. Bewoners blijven zitten met een onbeantwoorde hulpvraag. Ambtenaren zijn naar hun mening 'flexibel' met het budget omgegaan en hebben een goed idee voor de buurt gesteund, maar worden door de bewoners niettemin weggezet als onverschillig.

Soms wordt een hulpvraag beantwoord met annexatie: een plan van bewoners wordt dan wel omarmd maar ook ingelijfd in gemeentelijke plannen die niet per se met het initiatief sporen. Ferda, een vrouw van middelbare leeftijd uit Slotermeer, heeft een idee voor een activiteit voor vrouwen, klopt bij de gemeente aan voor hulp, maar voelt zich daarna overvleugeld als de ambtenaar het initiatief wil onderbrengen bij een bestaande vrouwenorganisatie:

'Nou, toen vroeg [de ambtenaar] dus of ik meeding [naar de vrouwenorganisatie] om dat te regelen, maar ik heb gezegd dat hun naam "vreemdgaan" betekent in het Turks en dus niet goed gekozen is, en dat het voor mij heel moeilijk wordt om vrouwen daarnaartoe te krijgen in verband met die naam. Maar toen reageerde zij in een keer zo raar: "Ja, maar wat denken jullie wel, dat ik dit voor mezelf doe!" (...) Ik begrijp dat het stadsdeel al twee vrouwenorganisaties in de buurt heeft die op zoek zijn naar vrouwen en ze willen ons daar

inschuiven. Maar dat mogen ze niet van bovenaf doen, want het gaat er ook om wat wij willen.’

Ferda is op zoek naar hulp en betrokkenheid, maar in plaats daarvan probeert de ambtenaar naar haar gevoel haar initiatief in te lijven. Uiteindelijk trekt ze, teleurgesteld en ontmoedigd, haar initiatief in.

Bewoners ervaren samenwerking met de gemeente ook als zeer frustrerend als ze de indruk krijgen dat de gemeente buiten hen om plannen herziet en anders uitvoert en dus de samenwerking teniet doet. Tarik is lid van het wijkteam dat tot doel heeft het imago van de Rivierenwijk te verbeteren. Hij raakt gefrustreerd als een project dat dankzij het wijkteam en met steun van bewoners zou worden uitgevoerd, na een halfjaar toch niet blijkt

door te gaan:

‘En dan zegt de ambtenaar dat het niet kan, omdat het bijvoorbeeld een taak is van de overheid of van de provincie. Maar in plaats van dat na een halfjaar te zeggen kun je dat ook gewoon aan het begin zeggen. (...) Hierdoor is de motivatie van de mensen weg en dan

krijgen wij van de bewoners scheve gezichten: “Waarom hebben jullie ons eerst een half jaar aan het werk gezet en wordt het dan toch afgekeurd?”

Ook Michaela, actief in de taakgroep voor de herinrichting van het Venenplantsoen, ervoer een gebrekkige samenwerking. In het plantsoen is een vijver en Michaela en haar man maken zich zorgen over de kwaliteit van het water. Er groeide niets meer, de vissen gingen dood en er zwommen geen eenden meer. Als Michaela haar zorgen uit bij een ambtenaar van de gemeente, toont deze volgens haar weinig interesse. Michaela zoekt op eigen initiatief contact met de lokale hogeschool die de kwaliteit van het water wél onderzoekt. Daaruit blijkt dat zwerfafval de oorzaak is van de slechte waterkwaliteit. Michaela:

‘Ik heb het gevoel dat ze denken van: ach, zolang ze hun mond dichthouden vinden wij het ook wel goed. (...) Als je als bewoonster vervolgens iemand van bijvoorbeeld de gemeente belt, dan hebben ze zoiets van: Goh, wat moeten we ermee.....? (...) Je krijgt,

het gevoel dat je tegen de gemeente (...) zit op te boksen. Dat ze ver boven je staan, want je bent maar een bewoonster.'

Minachting

Michaela's gevoel 'dat ze ver boven je staan' duidt nog op iets anders dan gefnuikte hoop op samenwerking, namelijk het gevoel niet serieus genomen worden. Dit is een terugkerend thema, vooral in de Rivierenwijk. Dat het plan waar Tarik bij betrokken was niet doorging, wijdt hij aan onverschilligheid en minachting; daaraan ten grondslag ligt een idee van almacht van de gemeente, die het wel allemaal had kunnen weten en doorzien. Bewoonster Trees heeft een soortgelijk gevoel:

'Ik kreeg een briefje in de brievenbus over een vergadering in de Venen waar gesproken werd over de Rivierenwijk. Het ging onder andere over het opknappen van voordeuren en het aanzicht mooier maken. Er werd alleen maar over deel een gesproken, terwijl ik in deel twee woon. Ik werd zo kwaad en zei: "Ho ho, daar wonen ook mensen, klop eens aan! Daar wonen geen apen maar daar wonen mensen!" Deel twee werd altijd door de gemeente overgeslagen. Wij hoorden er niet bij.'

Ook het citaat van Lineke over gniffelende medewerkers aan het begin van dit hoofdstuk beschrijft het gevoel niet voor vol te worden aangezien. Kees, een medewerker van Rentree die achteraf reflecteert op de ervaringen van Trees en Lineke begrijpt hen en heeft het zelf ook wel eens gezien. Toch hoeft het volgens hem niet altijd te betekenen dat de professional geen respect heeft voor de bijdrage van de bewoner. Het 'gniffelen' kan volgens hem ook komen door iets wat niets met de bewoner te maken heeft. Hij vermoedt daarom dat onzekerheid ook een rol speelt:

'Dat bewoners onzeker zijn zie je bijvoorbeeld ook wanneer er moet worden ingesproken. Altijd komt dezelfde naar voren die het woord voert.'

Ambtenaar Pien vindt dat de gemeente zelf soms onbedoeld mensen te weinig serieus neemt. Een keer werd een groep bewoners uit een andere buurt, die daar samen met de gemeente zorgde voor een nieuwe brug, niet uitgenodigd bij de opening daarvan. De gemeente nodigde alleen bobo's en bewoners die naast de brug woonden uit en vergat de

bewoners die het initiatief hadden genomen. Mogelijk komt dit doordat nieuwe medewerkers niet goed op de hoogte zijn van het wijkenbeleid en van de rol van bewoners hierin. Toezeggingen worden daardoor soms niet opgevolgd. Juist doordat bewoners het idee hebben het ook voor de gemeente te doen, zijn ze boos als deze hen niet ziet staan. ‘Wij doen het toch ook voor jullie? Niet alleen voor onszelf,’ zo verwoordt Elise, lid van een bewonerscommissie uit de Rivierenwijk, het gevoel van veel bewoners.

Woningcorporaties: ruimte bieden

Woningcorporaties worden sinds de publicatie van het WRR-rapport *Vertrouwen in de buurt* (2005) opgeroepen tot maatschappelijk ondernemerschap. Faciliteren van bewonersparticipatie staat sinds enkele jaren ook bij hen op de agenda. Met bescheiden financiële sponsoring willen ze gezamenlijke belangen dienen of iets nieuws uitproberen. Joost, manager van een corporatie in Slotermeer, zegt hierover:

‘De acties die wij doen in de wijk, zijn ook gericht op (...) sociale controle, dat mensen elkaar aanspreken. Het hoeft niet per se dat iedereen daarbij betrokken is, maar dat het een inktvlekwerking heeft. Zodat ouderen eens een keer [naar de buurtkamer] gaan, en dan de buurvrouw meenemen. (...). Dan kunnen mensen elkaar ook sneller aanspreken op bijvoorbeeld het trappenhuis.’

Woningcorporaties gaan vooral pragmatisch te werk: ze geven af en toe geld, of stellen ruimtes beschikbaar, maar wensen verder niet veel controle over of bemoeienis met de gang van zaken rond actieve bewoners te hebben. Ze beschouwen inhoudelijke bemoeienis van bewonersactiviteiten niet als hun kerntaak en kernexpertise. Daardoor krijgen bewoners veel ruimte en autonomie. ‘We gaan niet precies invullen wat ze moeten doen,’ legt Joost uit. Ralf, een oudere bewoner van Slotermeer, kan dit soort hulp wel gebruiken als hij op zoek is naar een ruimte waar zijn geliefde ‘oudjes’ een plek kunnen krijgen voor ‘gezelligheid onder mekaar’. Als hij ziet dat er een pandje leegstaat, benadert hij de corporatie. Hij is verbaasd over hoe makkelijk en snel het geregeld is:

‘Nou, daar waren ze heel enthousiast over en daar zouden ze naar kijken. (...) En ’s morgens om half negen heb ik gebeld [met de corporatie] en ik werd om negen uur teruggebeld dat ik om tien uur het huurcontract kon tekenen. Dus toen hadden we het.’

Ralf is 'ontzettend blij' met de hulp en vindt dat het allemaal zo 'gemoedelijk' gaat. Corporaties hebben een minder vastomlijnd en meer experimenteel beleid omtrent participatie. Dat laat veel ruimte voor flexibiliteit. Bewoners voelen zich daarbij niet, zoals soms bij de gemeente of het welzijnswerk, gehinderd door precieze regelgeving en procedures. Dat werkt bemoedigend.

Tofik en Yousef, twee jongens die een kantoorruimte gekregen hebben van een corporatie in Kanaleneiland, ervaren de interactie als zeer prettig:

'Tijdens een bijeenkomst zag ik iemand van de corporatie staan. Ik zei: "Luister eens, wij hebben gewoon huisvesting nodig, klaar." Nou, korte tijd later hadden we kantoorruimte. (...) Zij helpen ons (...) en dat hoeft dan niet op zo'n pietjeprecieswijze van wat heb je precies gedaan en waarvoor heb je het precies nodig en hoeveel et cetera.'

Over het algemeen ervaren actieve bewoners deze autonomie dus als zeer positief.

Veel autonomie, weinig belangstelling

Steun bieden en mensen hun autonomie laten, waar corporaties het best voor lijken te zijn uitgerust, heeft als risico dat bewoners te weinig belangstelling ervaren voor de initiatieven die ze steunen. Bewoners waarderen de ruimte die ze krijgen, maar verlangen soms ook belangstelling van de corporatie. Sabine bijvoorbeeld heeft in de opstartfase van haar 'voorleesexpres' – een project waarin vrijwilligers kinderen thuis komen voorlezen – van een corporatie gratis kantoorruimte gekregen. Daar is ze heel blij mee, maar ze vindt het jammer dat de corporatie in eerste instantie weinig interesse toont in haar initiatief:

'We hebben meteen dit aangeboden gekregen. We hebben verder nauwelijks contact gehad [met de corporatie]. Eigenlijk vind ik dat wel erg weinig. (...) Wij zouden graag zien dat we een beetje weten wie onze sponsors zijn, wat ze willen, hoe we hun boodschap kunnen uitdragen en hoe ze zich willen verbinden met het project. (...) Wat zouden jullie als wederdienst willen? Wij zoeken eigenlijk naar een goede samenwerking waardoor wij snappen, dit is hun belang, en dit is ons belang en hoe kunnen we dat zichtbaar maken? We willen samen toch hetzelfde voor de buurt.'

Belangstelling wordt erg gewaardeerd. Marga, die zoals eerder vermeld actief is in de taakgroep Speelplek Maasstraat van de Deventer Rivierenwijk, vindt het ‘prettig’ dat de woningcorporatie ‘overall positief tegenover stond’:

‘Tegenover mij maar ook tegenover het speelplekje en alles eigenlijk. Dat moeders buiten gingen zitten met een pot koffie, dat vonden ze helemaal geweldig, het feestje, daar was ook iemand aanwezig van Rentree.’

De autonomie die corporaties geven aan bewoners die met bewonersinitiatieven hun wijk leefbaarder proberen te maken, staat echter wel op gespannen voet met de veel ingrijpendere, meer sturende rol die corporaties bij herstructurering spelen, zoals we hieronder zullen zien.

Schijninspraak

In Slotermeer ervaren bewoners die tegen sloop zijn geen inspraak in het herstructureringsproces. Frans, de voorzitter van het bewonersplatform, spreekt van “schijnparticipatie” en “fopinspraak”. De bewoners doen in het inspraakproces ook een beroep op hun autonomie, maar ze hebben niet het gevoel dat ze gelijkwaardig worden behandeld. De rol van woningcorporaties wordt hier juist ervaren als overname. Op een evaluatieavond over het traject van de participatie bij de stedelijke vernieuwing in Slotermeer,

geven de woningcorporaties toe dat er iets fout is gegaan. Dat valt Dirk, voorzitter van een bewonerscommissie, en zeer actief in de strijd tegen de sloop ‘honderd procent mee’:

‘Toen zijn we met z’n vieren van het platform geweest. De mensen van de woningcorporaties, mensen van het stadsdeel waren er. Toen hebben we over het hele participatietraject gepraat: wat is er goed gegaan, fout gegaan et cetera. Alles wat wij aangekaart hebben, dat is allemaal ook overgenomen. Ze hebben van die avond ook een verslag gemaakt en dat staat erin, dat was wel goed. En een stukje dat het niet duidelijk was naar de mensen van de georganiseerde avonden wat de status van die avonden was. Want ze hebben maar twee avonden iets georganiseerd en toen hebben we een jaar niets van ze gehoord. En wees gewoon eerlijk naar mensen van “die plannen kunnen we niet

realiseren”. En doe niet net alsof alle bewoners dolenthousiast zijn, want dat was niet zo. (...) Dat gaven ze ook zelf toe, de hele voorbereiding is fout geweest.’

Ook in Deventer klagen bewoners veel over falende inspraak of schijninspraak, zowel in relatie tot de gemeente als in relatie tot de woningcorporatie. Soms hangt dit samen met personeelwisselingen, zo vertelt Noor, die met vier andere bewoners actief is bij de taakgroep Venenplantsoen:

‘Je vergadert en je bent ergens over uit met Rentree en de gemeente en het gaat toch anders, omdat er weer iemand anders is aangesteld, je hebt zo’n wisseling van de wacht, (...) mensen komen, mensen gaan. Je begint elke keer weer van voren af aan, en ondertussen lopen de plannetjes weer door, dus je loopt elke keer achter de feiten aan en dat vind ik zonde van mijn tijd.’

De groep heeft met de gemeente en woningstichting Rentree een plan gemaakt voor de inrichting van het nieuwe Venenplantsoen waarin ook een Cruyff Court [klein voetbalveld van kunstgras, MdW] een plek krijgt. Zonder met de groep te overleggen of die te informeren heeft een ambtenaar besloten het Cruyff Court op een andere locatie te plaatsen dan met de taakgroep was afgesproken. De manier waarop dit proces is verlopen heeft ertoe geleid dat Noor met al haar vrijwilligerswerk is gestopt:

‘Dit was voor mij de druppel om te zeggen: “Jongens, ik doe heel veel bij vergaderingen en ik vind vergaderen ontzettend leuk.” Maar door de miscommunicatie met het Cruyff Court heb ik gezegd: “Ik stop met elke taakgroep die er maar is, want wat heeft het voor zin?” Dat gevoel.’

Gemeenteambtenaar Pien begrijpt Noors frustratie. Zij ‘schaamt zich dood’ en stelt het intern aan de orde. Dit soort miscommunicatie komt volgens Pien vaker voor. In Deventer is de financiële crisis van cruciale invloed op het gevoel van schijninspraak. Eerder zijn er in nauw en goed overleg met bewoners grootse maar dure plannen ontwikkeld om te wijk te verbeteren. Maar de geplande sloop en nieuwbouw raakten door de crisis op losse schroeven, net als de met bewoners samen bedachte, dure ondertunneling en overkapping van een drukke weg die de wijk doorsnijdt. Op de overkapping zou een prachtig nieuw

wijkcentrum met brede school en andere voorzieningen komen. Rentree raakt in financiële problemen, de directeur van de corporatie stapt op en jaren van grote onduidelijkheid volgen. Voor veel mensen wiens huis gesloopt zou worden en die tijdelijk elders wonen is het onduidelijk wanneer zij terug kunnen keren. Voor anderen is de vraag of en wanneer hun woning voor sloop of renovatie aan de beurt zal zijn. Bewoners ervaren de zo goed uitgedachte en goed functionerende inspraak via de kopgroep en de taakgroepen nu als schijninspraak. Een bewoonster vindt 'dat we alleen maar daar zaten om de schijn op te houden dat we inspraak hadden'. Volgens haar had de gemeente de bewoners moeten helpen en beschermen:

'De gemeente deed dus wel de verslagen en zo, en ze zaten er ook bij, die hadden ook kunnen zien hoe het nu liep en die hadden ook kunnen weten dat het eigenlijk niet goed was zo op deze manieren. Die hadden eigenlijk moeten zeggen van "Ho, jullie gebruiken de mensen een beetje".'

Ambtenaar Pien en Rentree-medewerker Kees bestrijden dat inspraak niet oprecht is:

'Je zou kunnen zeggen dat bewoners juist wel erg serieus zijn genomen, omdat we ze vanaf de start heel intensief hebben meegenomen. Ik ken weinig andere voorbeelden waar dit ook is gebeurd. De professionals nemen ze dus heel erg serieus. Heeft dus ook iets te maken met het zelfbeeld van de vrijwilligers.'

Dat de plannen zijn afgewezen kwam volgens hen door de financiële situatie van Rentree. De professionals weten dat soort dingen ook niet van tevoren. Hierdoor moeten op bestuurlijk niveau nieuwe keuzes worden gemaakt en dat kost veel tijd. Zodra deze keuzes zijn gemaakt zijn de bewoners volgens hen geïnformeerd.

Conclusie: verhitte verhoudingen

In de 40-wijkeraanpak zijn zowel bewoners als instituties steeds aangemoedigd om actief te worden in de wijk, zoals ook in de inleiding van dit boek besproken wordt. Instituties en bewoners zitten veel dichterbij elkaar: ze merken en moeten meer van elkaar dan ooit,

ze hebben elkaar vaak nodig. Dat verhoogt ook de verwachting onder bewoners dat ze gehoord

en begrepen worden door instituties die hen helpen in het proces van 'bewoner' naar 'actieve bewoner' of 'actief burger'.

In de dynamiek tussen actieve burgers en activerende instituties spelen gemeentes, welzijnsinstellingen en woningcorporaties verschillende rollen. Bewoners verwachten die verschillende rollen ook van hen. Problemen ontstaan onder meer bij discrepantie van verwachtingen. Van welzijnsinstellingen verwachten bewoners vooral hulp en die zijn daartoe ook het best geëquipeerd. Van gemeenten verwachten bewoners vooral samenwerking en van woningcorporaties, letterlijk en figuurlijk, ruimte en autonomie. De drie hier besproken wijken verschillen in de mate waarin deze verwachtingen worden ingelost. In Slotermeer en de Rivierenwijk voelen bewoners zich persoonlijk gesteund en gezien door welzijnswerkers en ervaren ze gelijkwaardigheid en 'liefdevolle verwaarlozing'. Het resultaat is trots en vooral dankbaarheid en vreugde. In Kanaleneiland, waar de welzijnsinstelling zich door de gemeente gevangen en ongelijkwaardig behandeld voelt, voelen bewoners zich op hun beurt ook zo behandeld.

De dynamiek met de lokale overheden laat minder extreme onderlinge verschillen zien. In Slotermeer heeft het stadsdeel taken van het welzijn naar zich toetrokken waardoor het ook verantwoordelijk is voor het geven van hulp, traditioneel een taak van het welzijnswerk. Hulp en bescherming gaan daardoor soms over in overname en inkadering in beleidsdoelstellingen. Dit demotiveert bewoners. In Kanaleneiland zoekt het wijkbureau naar samenwerking, maar voor hulp verwijzen ze bewoners naar de welzijnsinstelling. Bewoners ervaren dit soms als onverschilligheid, vooral als ze toch al wantrouwen koesteren jegens de welzijnsinstelling. Ze blijven dan teleurgesteld en gedemotiveerd achter. In de Rivierenwijk heeft de woningcorporatie taken van de gemeente overgenomen. Hierdoor is de gemeente niet erg beeldbepalend en vooral verbonden met het beeld van woningstichting Rentree. Het onzichtbaar worden van een institutionele actor heeft als gevaar dat de gemeente als boeman wordt gezien als het misgaat met de corporatie, zoals de gebeurtenissen in de Rivierenwijk illustreren.

In alle drie de wijken is er een positieve dynamiek tussen de woningcorporaties en bewonersinitiatieven: de vraag naar autonomie en het aanbod ervan gaan goed samen. Bewoners voelen zich gesterkt door het gemak waarmee corporaties te werk gaan. Maar bij bewonersparticipatie rondom herstructurering ontstaan wel problemen, zoals we

gezien hebben in Slotermeer en in de Rivierenwijk. Bewoners voelen zich daarin niet gehoord en ongelijkwaardig behandeld, en ervaren ‘schijninspraak’.

Onze conclusie is dat actieve bewoners het geen probleem vinden om met instituties samen te werken als het om het verbeteren van hun buurt gaat. Sterker nog, ze verwachten ook een actieve betrokkenheid van welzijnsinstellingen, corporaties en gemeentes. Ze lijken op zoek naar zorgzame en betrokken instituties die hen serieus nemen als betrokken, verantwoordelijke burgers. Een gevoel van erkenning heeft tot gevolg dat bewoners gloeien van trots en persoonlijke warmte en betrokkenheid ervaren. Een belangrijke klacht van bewoners is echter dat ze zich niet serieus genomen voelen. Daaruit ontstaat een gevoel van miskennis, wat vaak te maken heeft met onduidelijke rollen en verwachtingen van diverse partijen. Dit leidt vaak tot verhitte verhoudingen tussen bewoners en instituties, waarin de emoties soms hoog oplopen. Teleurstelling, frustratie en wantrouwen overheersen dan.

In onze geïndividualiseerde samenleving willen mensen graag deel uitmaken van grotere zinvolle verbanden, maar zich daarin vooral persoonlijk gezien en erkend weten. Erkenning (zie Thompson 2006) is dan ook het sleutelwoord om de verhitte verhoudingen tussen bewoners en instituties in wijken te begrijpen en te verbeteren.

Literatuur

Thompson, S. (2006). *A Political Theory of Recognition: A Critical Introduction*.

Cambridge: Cambridge Polity Press.

Tonkens, E. (red).(2009). *Tussen onderschatten en overvragen. Actief burgerschap en activerende organisaties in de wijk*. Amsterdam: SUN.

WRR (2005). *Vertrouwen in de buurt*, Amsterdam: Amsterdam University Press.

ⁱ Winnie Terra heeft onder onze begeleiding onderzoek gedaan in de Rivierenwijk in Deventer. Voor dit hoofdstuk is gebruik gemaakt van haar observatie- en interviewtranscripties en haar masterscriptie Actief Burgerschap: burgerparticipatie of overheidsparticipatie (downloadbaar via www.uva.nl).

ⁱⁱ Het stadsdeel Geuzenveld-Slotermeer is in 2010 opgegaan in het stadsdeel Amsterdam Nieuw-West.

-
- ⁱⁱⁱ Het buurthuis en de opbouwwerkers van Stichting DOCK zijn in 2011 overgenomen door de organisatie Eigenwijks, een bewonersorganisatie voor heel Amsterdam Nieuw-West.
- ^{iv} Gemeente Deventer, De Deventer wijkaanpak (2011) Hoe bewoners, instellingen en lokale overheid gezamenlijk de leefbaarheid in wijken willen versterken, p. 15.