

**Als meedoen pijn doet**  
**Affectief burgerschap in de wijk**

Evelien Tonkens  
Mandy de Wilde (redactie)

Van Gennep Amsterdam  
ISBN: 9789461642431  
Mei 2013

## **Inhoud**

### 1. Inleiding.

Als meedoen pijn doet. Affectief burgerschap in de wijk.

*Evelien Tonkens en Mandy de Wilde*

### 2. Een gevoelige kwestie of een gevoelskwestie? Affectief burgerschap in de wijk in historisch perspectief

*Mandy de Wilde*

## **Relationele pijn**

Portret: Muziek, eten, drinken, dansen en plezier maken? Een burendag in de Deventer Rivierenwijk

*Paul Mepschen*

### 3. Diepgaande gezelligheid. De alledaagse politiek van burgerschap in Sloterveer

*Mandy de Wilde*

### 4. Relationeel burgerschap voor ongelijke burgers: een empirisch filosofisch intermezzo

*Jeannette Pols*

### 5. Begroeting, honden en winkeliers. Begrensd contact tussen mensen met een beperking en andere buurtbewoners

*Femmianne Bredewold, Evelien Tonkens en Margo Trappenburg*

### 6. Op zoek naar erkenning. Verhitte verhoudingen tussen bewoners en instituties

*Mandy de Wilde en Evelien Tonkens*

Portret : Het is ons gebouw dus wij mogen het zeggen? De problematiek van zeggenschap in Kanaleneiland

*Mandy de Wilde*

## **Groecipijn**

Portret: Marokkaanse zelfspot bij een vrouwenorganisatie in Kanaleneiland

*Evelien Tonkens*

7. Erkenning en zelfrespect: onverwachte verdiensten van sociale activeringsprojecten

*Judith Elshout*

8. Een blok beton of een leven vol scherven. Achter de Voordeur in de wijk

*Loes Verplanke en Evelien Tonkens*

9. Jeugdoverlast: de strijd om macht en gezag in Kanaleneiland

*Evelien Tonkens*

10. De zachte impact van stenen stapelen. Trends in buurtvertrouwen in Amsterdam

*Lex Veldboer*

Portret: Zien en gezien worden. Een sociaal activeringsproject in de Deventer

Rivierenwijk

*Judith Elshout*

## **Fantoompijn**

Portret: Beleid maakt soms meer kapot dan je lief is. De verdwijning van een speeltuin in

Transwijk

*Evelien Tonkens*

11. De politiek van sloop. Stedelijke vernieuwing en de sociale constructie van 'gewone mensen' in Slotermeer

*Paul Mepschen*

12. Beruchte buurten? Een journalistiek koorddans tussen kritiek en inspiratie in probleemwijken

*Irene Costera Meijer*

13. Tussen sociale ontwrichting en vooruitgang: gedwongen verhuizing bekeken door een jongerenbril

*Kirsten Visser*

Portret: De staat van de wijk. Over wanorde, onvrede en respectabiliteit in Sloterveer

*Paul Mepschen*

14. Conclusies. Nieuwe verbanden en nieuwe scheidslijnen in de wijk

*Evelien Tonkens en Mandy de Wilde*

Noten

Literatuur

Over de auteurs

Dankwoord

Verantwoording

5.

Begroeting, honden en winkeliers

Begrensd contact tussen mensen met beperkingen en andere buurtbewoners

Femmianne Bredewold, Evelien Tonkens en Margo Trappenburg

Inleiding: hooggestemde verwachtingen

Beleidsmakers verwachten voor mensen met psychiatrische of verstandelijke beperkingen veel positiefs van buurten. Buurten moeten plekken zijn waar deze mensen samenhangende zorg en hulp kunnen krijgen, niet alleen van professionele organisaties maar ook van hun burens en van buurtbewoners. 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, p. 124). 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)

Bijdragen aan het kunnen meedoen door kwetsbare groepen is dus de nieuwe taak van burgers. Die kwetsbare groepen wonen tegenwoordig vaak in de buurt. Tot de jaren zeventig leefden veel mensen met een verstandelijke beperking en psychiatrische achtergrond in grootschalige instellingen, ver weg van gewone wijken, in de bossen. Vanaf de jaren zeventig ging het roer om: ‘normalisering’, ‘deinstitutionalisering’ en ‘vermaatschappelijking’ werden de nieuwe idealen. Dit zou niet alleen goed zijn voor mensen met een beperking; ook burgers zonder beperking zouden zachter en toleranter

worden als zij in hun dagelijks leven worden geconfronteerd met medemensen die een verstandelijke handicap of een psychiatrische stoornis hebben (Tonkens 1999). Sinds de jaren tachtig is de ideologie van vermaatschappelijking verbonden met de bezuinigingsagenda van de overheid: vermaatschappelijking zou niet alleen beter maar ook goedkoper zijn (Trappenburg 2009). En sinds kort wordt er bij die vermaatschappelijking dus ook veel verwacht van buurtbewoners. Wat komt er van deze hooggestemde verwachtingen terecht? Wat voor soort contacten bestaan er überhaupt tussen burgers met beperkingen en hun buurtgenoten? Onder welke voorwaarden is positief contact tussen beide groepen mogelijk?

We putten voor dit hoofdstuk uit een onderzoek in twee buurten in Zwolle-Zuid, waar we de interacties tussen buurtbewoners met en zonder beperking hebben onderzocht. De ene buurt, Ittersummerlanden, is een zogenaamde aandachtswijk, met veel huurwoningen. Hier wonen vooral mensen met lage inkomens en bijstandsuitkeringen, waaronder veel mensen met beperkingen. De andere buurt, Schellerlanden, is een groene buurt aan de rand van de stad, met veel koopwoningen. Er wonen vooral mensen met kinderen en vaak hebben ze een hoger inkomen. We baseren ons op drie methoden: een vragenlijst die we verspreid hebben onder alle bewoners, negentig interviews met mensen met beperkingen, buurtbewoners en hulpverleners, en participerende observatie op locaties in deze buurten – een kinderboerderij en een buurtrestaurant – waar instanties proberen verbindingen te leggen tussen burgers met en zonder beperkingen.<sup>xxxviii</sup>

## Positief contact

Hoe denken buurtbewoners over contact met mensen met een beperking in hun buurt? Sommigen verwachten er niet veel van. Meneer Boscha bijvoorbeeld, die naast een instelling woont voor mensen met een verstandelijke beperking, heeft zo zijn bedenkingen:

‘Tegenwoordig leven we veel meer individueel, of alleen in ons gezinnetje. (...) Het oog van de buurt, het oog van de omgeving wordt veel minder gewaardeerd.

En nu gaan we in de gehandicaptenzorg die mensen proberen er bij te halen. Ik denk dat niemand daarop zit te wachten.’

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, p. 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 buren of buurtbewoners met een beperking, maar realiseren zich dat andere buren ook niet perfect zijn. Mensen die lawaaiig gedrag van hun buren met beperkingen vergelijken met andere buren 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 beperkingen die we spraken in dit onderzoek kenden 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’ (Jacobs 1961; 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.

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’ 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 beperkingen 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 kruipen moest.’

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 beperkingen zijn deze contacten niet zelden van cruciaal belang.

### Negatief contact

We troffen echter ook veel negatief contact aan, niet in de laatste plaats tussen mensen met beperkingen en welwillende burens. 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 beperkingen. Ze vertelt hoe haar mede-flatbewoners reageren op mensen met beperkingen:

‘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 beperkingen 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 burens 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 burens bestaat een 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 beperkingen 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 beperkingen dan weer niet. Zo ontstaat een spiraal van onbegrip en woede, die een enkele keer eindigde in het vertrek van de mensen met beperkingen. 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 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 hun beperking zijn mensen met verstandelijke beperkingen echter weinig zelfreflexief.

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 keren. Dergelijke problemen doen zich vrijwel uitsluitend tussen burens voor.

#### Uitbuiting en pesterijen

Ten derde vonden we legio situaties waarin het contact vooral 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, p. 13).

Mensen met beperkingen 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 buren 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 buren 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 buren 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 weinig 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 beperking met een of andere vorm van uitbuiting te maken gehad. Daders zijn andere cliënten, familieleden, buren of buurtgenoten.

## Begrenzing

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 beperkingen 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. Bovendien 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 beperkingen 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 zeggen of anderszins te falen.

Als er geen begrenzing in de situatie is ingebouwd, kan dat al snel problemen geven. Onbegrensde situaties zijn, als gezegd, voor mensen met psychiatrische beperkingen niet zelden beangstigend. 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 beperkingen 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. Burens 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 afbakent, 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 lekke 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. Een van hen zit op een avond in het eetcafé en vertelt dat ze bewust aan een apart tafeltje gaat zitten, omdat haar dochtertje het eng vindt om bij mensen met een beperking te zitten. Een andere bewoner geeft aan dat hij niet bij vreemden durft aan te schuiven omdat hij een keer zonder duidelijke aanleiding is uitgescholden. Slechts een enkeling voelt ervoor om zomaar aan te schuiven bij iemand met een beperking en met hem of haar een maaltijd te nuttigen. Die enkeling blijkt steevast bekend met mensen met beperkingen, via werk in de zorg of vriendschap met mensen die in het restaurant werken.

## Conclusies

Voor mensen met een verstandelijke beperking en psychiatrische achtergrond doet de buurt er zeker toe, maar op een heel andere manier dan voorvechters van de vroegere vermaatschappelijking en de huidige Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) suggereren. Elkaar helpen, voor elkaar zorgen en bij elkaar over de vloer komen komt niet zoveel voor en waar het gebeurt is de kans op problemen groot. Dit bleek het geval

voor zowel de aandachtsbuurt als de buurt waarin mensen met hogere inkomens wonen. De buurt is echter wel een cruciale plek voor prettige contacten, mits deze begrensd en in zekere zin oppervlakkig zijn, maar niettemin voldoende voor mensen om zich 'gezien' te voelen. Juist oppervlakkig, begrensd buurtcontact is prettig voor mensen met beperkingen: het geeft hen aanzien, maakt dat zij zich gekend en daardoor thuis voelen, zonder dat ze daarbij het risico lopen dat ze in situaties komen die hen angstig maken of die anderszins teveel van hen vragen.

Begrenzing blijkt in deze contacten van cruciaal belang omdat het bescherming biedt. Waar grenzen ontbreken, vervagen en overschreden worden, ontstaan gemakkelijk problematische situaties die snel kunnen escaleren en daarna moeilijk op te lossen zijn. Begrenzing kan twee vormen hebben: de situatie is op zich al begrensd, zoals het geval is in het contact met winkeliers en hondenbezitters, of wordt afgebakend door actief ingrijpen door buurtbewoners of professionals.

De buurt is dus belangrijk voor dit begrensde contact. Die kan bovendien een bron zijn voor informele hulp en zorg voor mensen met beperkingen: er zijn immers veel welwillende buurtgenoten. Maar ook dan blijft het noodzakelijk het contact van meet af aan goed te begrenzen en buurtbewoners bovendien de mogelijkheid te geven om te allen tijde professionele hulp in te roepen.

Actief burgerschap in de buurt ten behoeve van de maatschappelijke integratie van mensen met beperkingen, zoals beleidsmakers dat voor ogen hebben, is een prima streven, maar alleen in zeer bescheiden vorm. Niet in de zin van onderlinge hulp, zorg, steun en vriendschap, maar in de zin van lichte, oppervlakkige en begrensde interacties. Het vreemde vertrouwd maken, daar gaat het om. Voor intensiever contact tussen verschillende sociale groepen zijn bepaalde burgerschapscompetenties een belangrijke voorwaarde, bijvoorbeeld sociale reflexiviteit (Lichterman 2005), een vaardigheid waarover mensen met beperkingen nu juist wat minder of niet beschikken. Mensen zonder beperkingen dulden mensen met beperkingen in de buurt, maar die moeten niet te dichtbij komen. De eersten blijken minder open te staan en minder begrip te hebben voor mensen met beperkingen dan beleidsmakers veronderstellen. Sociale reflexiviteit moet van twee kanten komen en die wederkerigheid lijkt, getuige dit onderzoek, onvoldoende

of niet aanwezig. Beleid moet hier terdege rekening mee houden en burgers daarmee voor ernstige conflicten en frustraties behoeden.

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 beperkingen 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 buren is niet realistisch; contact moet ook helemaal het belangrijkste doel niet zijn. Het vreemde vertrouwd maken wel. Het primaire doel is de voorziening zelf, contact is een afgeleide. Streven naar actief burgerschap is mooi, maar burgerschap kan beter niet met vriendschap verward worden. De meeste mensen hebben nog altijd liever een verre vriend dan een kwaai buur.