

Tonkens, E. & M. de Wilde (2013) Inleiding: als meedoen pijn doet. In *Affectief burgerschap in de wijk*. In: Tonkens, E. & M. de Wilde (red.) *Als meedoen pijn doet. Affectief burgerschap in de wijk*. Amsterdam: Van Genneep.

Inleiding

Als meedoen pijn doet: affectief burgerschap in de wijk

‘Als we geen ondersteuning krijgen, dan kunnen we dit niet doen. Wij doen het toch ook voor jullie van de gemeente? Niet alleen voor onszelf!’

‘Ik voel me soms niet menselijk behandeld. Ik ben maar een buurtbewoner geen professional.’

‘Soms ga ik met een kater naar huis van een bijeenkomst. Dan denk ik: zien ze ons niet voor vol aan?’

‘Ze hebben helemaal niet geluisterd. Ze walsen over je heen. Dat zet kwaad bloed.’

‘Ik voelde me in de hoek gezet en geminacht. De volgende keer denk ik wel drie keer na voordat ik weer iets in de buurt wil doen.’

Begin deze eeuw waren er grote zorgen over de kloof tussen burgers en instituties. Politici en bestuurders besloten om beter naar mensen te gaan luisteren. Wethouders gingen gezellig ontbijten met bewoners, gemeentes ontwikkelden ‘burgervriendelijke’ diensten en maakten budget vrij voor bewonersparticipatie. Bewoners werden uitgenodigd om actief te worden in hun wijk onder het motto ‘het is jouw wijk, dus jij mag het zeggen’. Veel bewoners gaven aan die oproep gehoor. Ze organiseerden buurtopschoonacties en burendagen, dachten mee over wijkvernieuwingsplannen, werden vrijwilliger bij de huiswerkbegeleiding of mantelzorger voor de oude buurman. Dat ging gepaard met opzwepend enthousiasme en optimisme. Overheid, instanties en bewoners zouden achterstandswijken samen omtoveren tot ‘prachtwijken’. En daarmee zou de kloof worden gedicht.

Of toch niet? Ruim tien jaar later zijn de verhoudingen in de wijk inderdaad niet langer kil en afstandelijk te noemen. Door de veelheid aan sociale interventies en de intensieve samenwerking van de afgelopen jaren zijn de verhoudingen tussen burgers en overheid omgeslagen van afstandelijk naar hartverwarmend gezellig, maar soms ook verzengend heet. De temperatuur van de betrekkingen tussen burgers en instanties is een enkele keer tot het kookpunt gestegen. Bovenstaande greep uit de ergernissen die betrokken, actieve bewoners voelen over hun relatie met de overheid en andere instanties in de wijk illustreert dit. De toenadering die de overheid zoekt tot de burger impliceert emotionalisering: de overheid zoekt nabijheid, openheid en persoonlijke verhalen, en reageert met empathie, genegenheid en begrip. Zij neemt tijd en moeite om naar burgers te luisteren en geeft hen daarmee ruimte om hun hart te luchten en hun persoonlijke zorgen publiek te maken. Dat schept vervolgens nieuwe verwachtingen over begrip en toenadering. Zo is burgerschap ingebed geraakt in affectieve verhoudingen. Politici, beleidsmakers en professionals tonen affectie en pogen burgers op hun beurt tot sympathie en empathie te bewegen en hun verlangen naar saamhorigheid en gemeenschap aan te wakkeren.

Er is, kortom, sprake van ‘affectief burgerschap’. Hoe vallen de emotionalisering van beleid en de opkomst van affectief burgerschap te begrijpen? En hoe verhouden ze zich tot de kille bureaucratie waar veel burgers, getuige het recente rapport van de Ombudsman Mijn onbegrijpelijke overheid, nog steeds tegenaan lopen?

Het dichten van de kloof: van verlatenheid naar genegenheid

Emotionalisering van burgerschap is, allereerst, een reactie op eerdere kritiek op de overheid en op instanties die in haar naam opereren, zoals woningcorporaties en zorg- en welzijnsinstellingen. Die luidde dat de overheid en betreffende instanties zich te bureaucratisch en afstandelijk tegenover burgers zouden opstellen. Burgers keren zich daardoor af van de overheid en de politiek. Begin deze eeuw probeerde de overheid de kloof die daardoor ontstond tussen burgers en bestuur te dichten door toenadering te zoeken. Politici en bestuurders spraken publiekelijk het voornemen uit beter naar de mensen te gaan luisteren. Dat ‘beter luisteren’ was bijvoorbeeld het handelsmerk waarmee Wouter Bos partijleider van de PvdA werd in 2002. Alexander Pechtold, destijds wethouder van Wageningen, ging net als veel andere bestuurders ‘gezellig’ ontbijten met bewoners en legde zijn oor te luisteren aan de ontbijttafel. De burgemeester van Ridderkerk had het in die tijd over de ‘bestuurlijke warmte’ die zij wilde uitstralen in persoonlijke gesprekken met burgers.

En het ministerie van VROM stelde in 2006 voor een aantal wijken ‘ambassadeursteams’ samen, met een minister die de wijk zou ‘adopteren’.

De luisterende overheid moest een alternatief bieden voor formele overlegorganen enerzijds en de zakelijke, bureaucratische overheid anderzijds. De daarmee samenhangende interactiemodellen zouden de kloof hebben veroorzaakt. De gangbare overlegorganen werden enigszins sleets geacht: ze vertegenwoordigden ‘het volk’ te weinig en door hun oppositionele houding – tegenover in plaats van met het bestuur – maakten ze de kloof alleen maar groter (Tonkens 2009). Interactief beleid was het alternatief, maar ook daarop was veel kritiek. Het zou niet representatief zijn en een bron van miscommunicatie en teleurstelling. Want de overheid luisterde weer niet tijdig en had vaak plannen die nauwelijks meer te beïnvloeden waren. Terwijl de overheid juist een minder formele verhouding tot burgers zocht, reageerden die op hun beurt vaak met juridische procedures. De laatste jaren gelden inspraak en interactief beleid als achterhaald, als respectievelijk eerste- en tweedegeneratieburgerparticipatie. De actuele derde variant is het informele, kleinschalige burgerinitiatief, ook wel ‘derdegeneratieburgerparticipatie’ (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties 2007) of ‘doe-democratie’ genoemd (Van de Wijdeven en Hendriks 2010).

Het informele, kleinschalige burgerinitiatief was tevens een van de pijlers van de wijkaanpak. Door zulke initiatieven te stimuleren hoopte de overheid een nieuwe, meer positieve verhouding tot burgers te ontwikkelen. De wijk gold als een van de plekken waar de kloof tussen overheid, burgers en instituties het meest prangend zichtbaar was. In de kranten en media werden de klachten van bewoners destijds breed uitgemeten. Dat bewoners ’s avonds niet meer over straat durfden. Dat criminele jongeren de buurt onveilig maakten terwijl de politie nergens te bekennen was. Dat de burens ’s nachts herrie maakten en je niet verstonden als je daarover klaagde. Dat scholen slecht waren, huizen verwaarloosd werden en dat er onvoldoende banen waren. En het refrein was steeds: als we erover klagen, luistert de overheid niet naar ons.

In 2002 liet De Akbarstraat, een documentaireserie van Felix Rottenberg over de Akbarstraat in de Amsterdamse Kolenkitbuurt, zien hoe bewoners van deze buurt kampten met problemen van de multiculturele samenleving. Daarbij kwam vooral in beeld dat zij zich in de steek gelaten voelden door de overheid en van mening waren dat de politiek ver van de alledaagse werkelijkheid af stond.¹ Deze en soortgelijke klachten kregen veel media aandacht en kwamen symbool te staan voor een kille, onverschillige, verwaarlozende overheid. In enkele Britse volkswijken en de Parijse voorsteden hadden dit soort emoties geleid tot

ernstige rellen. De overheid was bang dat iets dergelijks in Nederland ook zou gebeuren. Pieter Winse mius, de toenmalige minister van VROM, sprak in 2006 over achterstandswijken als plekken waar elk moment ‘de vlam in de pan’ kon slaan.ⁱⁱ

De overheid moest iets doen: de kloof moest overbrugd, toenadering was vereist. De overheid moest luisteren naar burgers, hen aandacht geven en hun wensen honoreren. Koersen op samenwerking tussen burgers en overheid in plaats van op strijd. Samen zouden ze de problemen in de wijk aanpakken. Bewoners werden uitgenodigd om burgerinitiatieven te starten in hun wijk. ‘Het is jouw wijk, dus jij mag het zeggen’ luidde de tekst op een wervende sticker van de Rijksoverheid, bedoeld als oproep om mee te doen. In het Actieplan Krachtwijken (2007) werden bewonersinitiatieven de nieuwe bouwstenen van de gekoesterde gemeenschapszin: bewoners die samen hun buurt beter maken, bouwen aan hun sociale kapitaal, bevorderen sociale cohesie en verbeteren hun toekomst en die van hun kinderen, was het idee. Geen oeverloze en ruzieachtige vergaderingen meer, maar een positieve, opbouwende insteek. Meer professionals en beleidsambtenaren, werkbezoeken van ministers en wethouders, en adoptie van wijken door wethouders moesten duidelijk maken dat de overheid haar hart voor de wijk hervonden had: alle politieke en beleidsaandacht zou nu eindelijk uitgaan naar de bewoners van deze wijken. De periode van verlatenheid was voorbij, een periode van genegenheid brak aan. Dit beleid was doorspekt met positieve emotionele oproepen, mooie beloftes over vooruitgang en inspirerende plannen voor vernieuwing.

De herziening van de verzorgingsstaat: een zoektocht naar erkenning

De emotionalisering van burgerschap hangt vervolgens ook samen met de herziening van de verzorgingsstaat. Bij de opbouw van de verzorgingsstaat in de jaren vijftig stond herverdeling centraal. Burgers kregen steeds meer sociale rechten toebedeeld. Via belastingheffing kwam er een herverdeling van inkomen tot stand; economische groei beperkte de pijn daarvan voor hogere inkomens. Nu overheden, mede onder invloed van de crisis en neoliberale condities, willen besparen en toegang tot voorzieningen willen beperken, is herverdeling een moeilijke route voor volwaardig burgerschap geworden. Een overheid die minder kan en wil uitdelen, zoekt haar toevlucht liever in erkenning: in schouderklopjes uitdelen aan burgers en hen een goed gevoel geven. Herverdeling en erkenning zijn de pijlers van sociaal beleid in de verzorgingsstaat. Herverdeling heeft als doel mensen een meer gelijke toegang te geven tot materiële hulpbronnen, zoals inkomen, onderwijskansen, betaald en onbetaald werk en

huisvesting. Bij erkenning gaat het in eerste instantie om immateriële zaken: om (meer gelijke) waardering van bijdragen aan de samenleving, van activiteiten met een lage status, om erkenning van groepen – bijvoorbeeld etnische minderheden, vrouwen en homoseksuelen – als gelijkwaardige burgers. In een geïndividualiseerde en op meritocratie geënte samenleving zijn mensen in toenemende mate op zoek naar individuele erkenning, op basis van eigen identiteit en eigen verdiensten (Tonkens et al. 2013).

Vooraf voor bewoners van achterstandswijken, waar dit boek over gaat, is erkenning echter niet gemakkelijk te krijgen. Achterstandswijken herbergen relatief veel werklozen, die vaak kampen met gevoelens van nutteloosheid en falen (Judith Elshout, hoofdstuk 7). Beleidsmakers proberen via activeringsprogramma's hun kansen te vergroten en talenten te ontdekken en ontwikkelen en daarmee de wijk in zijn totaliteit te laten stijgen op de sociale ladder. Wie afhankelijk is van hulp kan gemakkelijk het overzicht verliezen over de vele loketten en formulieren. De reguliere hulp biedt vooral materiële zekerheid aan mensen die al sociale en emotionele garanties hebben, bijvoorbeeld dankzij een veilige en zorgzame relatie met een partner en/of familie. Voor wie deze zekerheden mist, is reguliere hulp vaak vooral verwarrend, onbetrouwbaar, kil en bestraffend (Verplanke en Tonkens, hoofdstuk 8).

Waar herverdeling altijd geld kost, geldt dat voor erkenning niet en zeker niet alleen. Erkenning gaat over de publieke manifestatie van waardering, respect en begrip (Thompson 2006). Instituties kunnen burgers erkenning geven, maar burgers kunnen elkaar ook erkennen, bijvoorbeeld via vrijwilligerswerk. Het laatste is een vluchtheuvel geworden voor wie in de neoliberale woestijn nog warmte en menselijkheid zoekt, betoogt Andrea Muehlebach in haar boek over de herziening van de Italiaanse verzorgingsstaat (Muehlebach 2012). Of de overheid zich in Nederland ook gedwongen zal zien om menselijkheid weer uit te besteden aan de vrijwilligers sector valt te bezien. Wel is onmiskenbaar dat de oproep tot affectief burgerschap ook hier een snaar raakt: vrijwilligerscentrales kampen met een overaanbod van vrijwilligers en er melden zich soms meer vrijwilligers dan cliënten voor bijvoorbeeld mentorprojecten voor probleemjongeren of voor hulp bij dagbesteding voor kwetsbaren (Bochhove et al. 2013).

In dit proces wordt de relatie tussen de overheid en burgers affectiever van aard. Burgerschap heeft tegenwoordig minder de vorm van een status met door de overheid verdeelde sociale rechten en meer de vorm van een relationele gift tussen burgers onderling en tussen burgers en professionals. Omdat burgers een affectieve relatie verwachten, krijgt de bureaucratische overheid dan ook steeds vaker als kritiek dat zij kil en onmenselijk is (zie Steinmetz 2013; Nationale Ombudsman 2013).

Een verleidende overheid: experimenteren met affectieve interventies

Daarmee komen we op een derde reden waarom juist de emotionele dimensie van het wijkenbeleid zo op de voorgrond treedt. De overheid hoopt op actief burgerschap, maar kan burgers daar niet toe dwingen. Zij kan alleen uitnodigen en verleiden en moet daartoe vooral op het gemoed en het gevoel van haar burgers werken: proberen te bewerkstelligen dat mensen in actie komen door dat als leuk, gezellig en bevredigend voor te stellen. En hoe krijgt zij bewoners zo ver dat die gezamenlijk iets gaan doen voor hun wijk? Door ze te inspireren, stimuleren en faciliteren, door ze een wijk of bewonersbudget ter beschikking te stellen en door hen hulp en aandacht te bieden van ambtenaren en professionals van lokale overheden, welzijnsinstellingen en woningcorporaties.

Andrea Muehlebach laat in haar boek zien hoeveel moeite de Noord- Italiaanse overheid zich getroost om empathie, solidariteit en behoefte aan meedoen op te wekken, en hoeveel moeite diezelfde overheid doet om mensen te laten geloven dat dit spontane, eigen emoties zijn. De zich terugtrekkende Noord-Italiaanse overheid heeft burgers hard nodig als vrijwilligers en mantelzorgers, en prijst vrijwilligerswerk en mantelzorg aan als bijdragen aan empowerment, zingeving en democratie, waarbij zij het ingezette vocabulaire doorspekt met een forse dosis relationele romantiek. Een ideale samenleving is een samenleving waarin burgers voor elkaar zorgen vanuit een gevoel van altruïsme en medemenselijkheid (Muehlebach 2012). Dit spreekt veel burgers aan; zij zoeken een maatschappelijke sfeer die nog geregeerd wordt door zingeving en menselijke warmte, waardoor het er goed toeven is.

Nederlandse lokale beleidsrapporten, wijkuitvoeringsprogramma's en communicatiemateriaal voor bewoners appelleren aan positieve emoties als trots, respect en genegenheid (De Wilde, hoofdstuk 1). Met dit 'emotiemanagement' (Hochschild 2003) willen bestuurders en beleidsmakers sociale, maar vooral ook gevoelsmatige cohesie creëren door bewoners een onderling gevoel van eenheid te geven en door positieve emoties en interacties tussen burgers en instituties te bewerkstelligen. De peptalk van beleidsmakers, welzijnsmanagers en professionals in de wijk moet bewoners verleiden tot identificatie en verbondenheid met hun buurt: emoties die hen idealiter motiveren mee te doen. Met kreten als 'Doe mee!' en 'De wijkaanpak is leuk!' worden zij uitgenodigd om bewonersinitiatieven te starten in hun wijk.

Veel bewoners gaven in de afgelopen jaren gehoor aan die oproep en spanden zich in om de kwaliteit van het leven in hun buurt te verbeteren. Soms ging dat in goede

samenwerking met de overheid en instanties, maar er ontstonden ook vaak wrijvingen die leidden tot gevoelens van miskennen of woede. Dat was van meet af aan het geval bij burgers die gewend zijn zich meer oppositioneel te verhouden tot de overheid. Na verloop van tijd ontstonden deze emoties echter ook bij burgers die graag meedoen, maar dan wel verwachten dat de overheid naar hen luistert en hen ziet staan.

Pijn

Wat behelst precies de hedendaagse emotionalisering van burgerschap in de wijk? Wat is het kenmerkende ervan? Wat doet de daarin besloten oproep om mee te doen met bewoners? Wat doet het met hun relaties met de overheid en met hun onderlinge verhoudingen? Wanneer doet meedoen pijn en wanneer biedt het voldoening, saamhorigheid en erkenning? Voelen bewoners zich nu wel gezien? Hebben zij het gevoel dat er nu wel naar hen wordt geluisterd en dat zij er nu wel toe doen? En als ze zich niet gehoord voelen, wat zegt dat dan? Worden bewoners overduidelijk niet gehoord of verwachten ze te veel?

In dit boek gaan we in op deze vragen aan de hand van intensief sociologisch en etnografisch onderzoek in deze achterstandswijken, plekken met zeer intensieve overheidsbemoeyenis en ook zeer heftige emotionele reacties daarop, dus bij uitstek geschikt als onderzoekslocaties. Het boek geeft een indringend beeld van affectief burgerschap in met name drie wijken: de Deventer Rivierenwijk, Kanaleneiland in Utrecht en Slotermeer in Amsterdam. Daarnaast komen ook enkele andere wijken in beeld: in Zwolle, Amersfoort, Utrecht, Amsterdam en Leeuwarden. De focus ligt daarbij vooral op de vraag waar en hoe de emotionalisering van burgerschap pijn oproept.

Relatiepijn

Het eerste deel van het boek gaat over relatiepijn: pijn die vooral ontstaat in contact met medebewoners en met de overheid en andere organisaties. De afgelopen jaren heeft de overheid veel geïnvesteerd in bewonersparticipatie. Vaak kregen wijken daarbij een budget ter beschikking gesteld voor informele bewonersinitiatieven. Veel burgers doen graag mee. Ze leren ervan, ontwikkelen burgerschapscompetenties en gaan positiever oordelen over andere bewoners en instellingen (Tonkens en Verhoeven 2011).

Een etnografische blik op de handelingen en emoties van bewoners en professionals in Slotermeer geeft zicht op de wijze waarop nieuwe gevoels- en spelregels omtrent burgerschap in de praktijk vorm krijgen. Mandy de Wilde onderzoekt in hoofdstuk 2 tot

welke nieuwe vormen van verbondenheid en tot welke nieuwe scheidslijnen de gehanteerde praktijken leiden. Emotionele en zintuiglijke aspecten van burgerschap spelen daarbij een cruciale rol, zo blijkt ook uit Paul Mepschens portret van een burendag in de Rivierenwijk. Dat er emotionele spanningen bestaan tussen bewoners en wijkprofessionals (vooral gemeenteambtenaren) die tot teleurstelling, frustratie, moedeloosheid en woede leiden wordt duidelijk in hoofdstuk 5 van Mandy de Wilde en Evelien Tonkens. Wat leert dit ons over voorwaarden voor effectieve burgerparticipatie? Wanneer doet meedoen minder of geen pijn? Hoe ongrijpbaar en grillig toekenning van zeggenschap kan zijn en welke frustraties daarbij ontstaan, brengt De Wilde in beeld in een portret van een wijkcentrum in Kanaleneiland.

Eraan bijdragen dat ook kwetsbare mensen kunnen meedoen aan de samenleving is een nieuwe taak van burgers. Met de herziening van de verzorgingsstaat zijn bewoners met een verstandelijke of psychiatrische beperking uit de instellingen gehaald en de wijk in gebracht. Jeannette Pols reflecteert in hoofdstuk 3 op de notie van 'relationeel burgerschap' en daarmee op volwaardig burgerschap van mensen met psychiatrische beperkingen. Ze onderzoekt in welke contexten relationeel burgerschap gedijt en onder welke voorwaarden het bevordert wordt. In hoofdstuk 4 onderzoeken Femmianne Bredewold, Evelien Tonkens en Margo Trappenburg wat er in de praktijk van twee wijken in Zwolle van allerlei hooggestemde verwachtingen terecht komt. Wat is de aard van de contacten die er bestaan tussen burgers met beperkingen en hun buurtgenoten? Onder welke voorwaarden is positief contact tussen beide groepen mogelijk?

Groeipijn

Groeipijn, het onderwerp van het tweede deel van dit boek, is de pijn die ontstaat waar overheid en instituties proberen mensen te betrekken bij de samenleving en hen sociale en emotionele burgerschapscompetenties proberen aan te leren. Het is pijn die voortkomt uit mislukte en geslaagde pogingen tot vooruitgang en ontwikkeling.

Lex Veldboer laat in hoofdstuk 9 zien wat er gebeurt als arme wijken door een toename van koopwoningen meer inkomensdivers worden. Resulteert stedelijke vernieuwing en gentrificatie in sociale tweedeling of is er juist tevredenheid met de gegroeide klassenmix? Gaan mensen zich meer thuis voelen? Zijn ze tevreden met hun buurt? En wat betekent dit voor de toekomst en de mogelijkheden tot sociale stijging van mensen uit lagere inkomensgroepen?

Sociale activeringsprojecten zijn bedoeld om werklozen vooruit te helpen naar werk, maar hebben veel meer te bieden dan alleen (kans op) een baan. Professionals besteden veel

tijd en aandacht aan het aanwakkeren van trots en hoop bij werklozen en vaak leidt dat tot onverwachte verdiensten die deze bewoners een nieuwe rol kunnen geven in onze samenleving. Hoe deze verdiensten zijn in te zetten voor de buurt komt ter sprake in hoofdstuk 6 van Judith Elshout. Het blijkt uit Elshouts portret over Sterrenvinder, een sociaal activeringsproject in Deventer, dat een kantoor midden in de wijk daarbij van grote betekenis kan zijn voor bewoners.

De laatste jaren is het beleid zich ook ‘achter de voordeur’ gaan bewegen. De sturende gedachte daarbij was dat problemen als werkloosheid, criminaliteit en jeugdoverlast alleen kunnen worden aangepakt door achterliggende problematiek van armoede, eenzaamheid en opvoedingsproblemen te signaleren en aan te pakken. Een korte interventie ‘achter de voordeur’ en dan kunnen mensen het zelf wel. Loes Verplanke en Evelien Tonkens onderzoeken via een analyse van Achter de Voordeur-interventies voor wie dit ook daadwerkelijk geldt. Ze onderscheiden twee verschillende pijnsoorten en daaruit voortkomende behoeften. Het onderscheid hangt samen met de vraag of mensen last hebben van ‘een blok beton’ dat uit de weg geruimd moet worden of van een ‘leven vol scherven’.

Problemen bij ontwikkeling – groeipijnen – zijn te verwachten bij jongeren. Overlast door jongeren is een centraal aandachtspunt in achterstandswijkenbeleid. Jongeren erkennen geen gezag meer, is een veelgehoorde klacht. Evelien Tonkens onderzoekt de conflicten rondom gezag tussen jongeren en gezagsdragers in Kanaleneiland in hoofdstuk 8. Zowel gezag uitoefenen als gezag ondergaan is een hele kunst geworden, betoogt zij. Alle partijen hebben veel te leren, willen ze de kunst gaan beheersen van jongleren met tegenstrijdige eisen van nabijheid en afstand, dialoog en bevel, en kritiek en gehoorzaamheid.

Hoe zelfspot en zelfreflectie kunnen helpen in de ontwikkeling van burgerschap komt aan de orde in het portret dat Evelien Tonkens maakte van de vrouwenorganisatie Al Amal. De capriolen van het integratiebeleid maken dit proces er echter niet gemakkelijker op, zo laat dit portret ook zien.

Fantoompijn

Het derde en laatste deel van dit boek gaat over fantoompijn. Pijn over dingen die er niet meer zijn, terwijl de pijn suggereert dat ze er nog wel zijn. Pijn over vergane gebouwen en pleinen maar ook pijn over voorbijge relaties. Pijn om de tuinstad van vroeger met ‘respectabele’, saamhorige mensen. Pijn om een gedwongen verhuizing uit de buurt, teleurstelling en verdriet over een speeltuin die er niet meer is, of pijn over het ontorechte

stigma dat een buurt heeft. Ook de keerzijde komt aan bod: wanneer doet meedoen geen pijn, wanneer voelen mensen zich door beleid gesterkt, geïnspireerd en geholpen?

Paul Mepschen analyseert in hoofdstuk 10 hoe de belofte van vernieuwing onder autochtone bewoners in de Westelijke Tuinsteden in Amsterdam symbool ging staan voor de sloop van hun levenswijze en een collectief vooruitgangsideaal, en hoe die belofte juist gevoelens van onbehagen versterkte. Een wijkschouw in Slotermeer, bedoeld om de communicatie tussen bewoners, bestuurders en professionals over de kwaliteit van leven in de wijk te verbeteren, wakkert fantoompijn aan, signaleert Mepschen. Grilligheid van beleid en sloop van florissante plekken speelt daarin een belangrijke rol, zo komt ook aan de orde in Evelien Tonkens' portret van een speeltuin in Transwijk. Kirsten Visser kijkt in hoofdstuk 12 naar sloop en nieuwbouw vanuit een jongerenperspectief: verhuizen betekent voor hen ook verlies van vertrouwde speelplekken, vriendschappen en leefgewoonten. Zijn jongeren niettemin tevreden met hun nieuwe woning en buurt? Kan de overheid haar belofte van verbetering en vooruitgang inlossen? Komen jongeren uit kansarme gezinnen niet opnieuw terecht in een achterstandswijk?

Ook stigma's zijn een bron van pijn in achterstandswijken. De overheid kan nog zo hard een positief en enthousiasmerend verhaal communiceren over wijken als Kanaleneiland en Ondiep, maar het stigma van een beruchte buurt is hardnekkig. Irene Costera Meijer betoogt in hoofdstuk 11 dat sensationele en eenzijdige berichtgeving door nationale en regionale media een stigmatiserend effect op buurten heeft. Zulke berichtgeving baat voor -oordelen uit, werkt onbegrip en irritatie tussen bewoners in de hand en versterkt gevoelens van angst, vervreemding en ontworteling. Wijkjournalistiek is een middel om deze processen te bestrijden en hardnekkige stigma's te saboteren, door voor bewoners herkenbare beelden van de wijk neer te zetten, die de wijk voor hen beter 'leesbaar' maken. Dit gaat echter gepaard met een onvermijdelijk dilemma: positief nieuws is al gauw eenzijdig of te rooskleurig, terwijl negatief nieuws het stigma bevestigt. Hoe gaat Wijk TV in Kanaleneiland hiermee om?

De meeste van de genoemde pijnen ontstaan tussen burgers en wijkinstuties: de gemeente, welzijnsinstellingen, woningcorporaties en zorginstellingen. Fantoompijn, groeipijn en relationele pijn hangen samen met de geëmotionaliseerde verhoudingen tussen burgers en overheid. Dit boek laat ook zien waar het wel goed gaat: waar positieve interacties plaatsvinden en elders veroorzaakte pijnen verzacht worden. De vraag is dan ook of affectief burgerschap nieuwe kansen biedt of dat het slechts bijdraagt aan meer pijn.

Literatuur

- Hochschild, A.R. (2003). *The Commercialization of Intimate Life. Notes from Home and Work*. Berkeley/Londen: University of California Press.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2007) *Help! Een burgerinitiatief*. InAxis.
- Muehlebach, A. (2012). *The Moral Neoliberal. Welfare and Citizenship in Italy*. Chicago: Chicago University Press.
- Nationale Ombudsman (2013). *Mijn onbegrijpelijke overheid. Jaarverslag 2012*. Den Haag: Bureau Nationale Ombudsman.
- Tonkens, E. (2006). *De bal bij de burger. Burgerschap in een pluriforme dynamische samenleving*. Oratie: Leerstoel Actief Burgerschap.
- Thompson, S. (2006). *The Political Theory of Recognition. A Critical Introduction*. Amsterdam: Polity Press.
- Tonkens, E., J.W. Duyvendak & E. Grootegoed (2013). 'Welfare State Reform and Emotions: Introduction to the Theme'. In: *Social Policy and Society*; themed issue Welfare State Reform and Emotions.
- Tonkens, E & L. Verplanke (2013). 'When social security fails to be emotional security. Single parent households and the contractual welfare state'. *Social Policy and Society*; themed issue Welfare State Reform and Emotions.
- Steinmetz, S. (2013). *De brievenbus van Mevrouw de Vries. Gekmakende post van onze semi-overheid*. Amsterdam: Atlas Contact.
- Veldboer, L., J.W. Duyvendak & C. Bouw (2007). *De mixfactor: Integratie en segregatie in Nederland*. Amsterdam: Boom.
- VROM-raad (2006). *Stad en stijging: sociale stijging als leidraad voor stedelijke vernieuwing*. Den Haag: VROM-raad.
- Wijdeven, T. van de & F. Hendrik (2010). *Burgerschap in de doe-democratie*. Den Haag: Nicis Institute.
- WRR (2005). *Vertrouwen in de buurt*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

ⁱ In 2002 zond de NPS de driedelige documentaireserie De Akbarstraat uit: een portret van een multiculturele straat in de Kolenkitbuurt in Amsterdam-West. Een NPS-team team verbleef negen maanden in de Akbarstraat. Felix Rottenberg deed verslag van het resultaat. De documentaire verhaalt over de geschiedenis van de wijk, het dagelijks leven van de bewoners en de rol van beleidsmakers en stadsdeelpolitici. Het portret laat vooral zien hoezeer bewoners zich in de steek gelaten voelen door de overheid en hoe gebrekkig de integratie tussen verschillende bevolkingsgroepen verloopt in een achterstandswijk. De serie kreeg destijds veel aandacht in het publieke debat.

ⁱⁱ de Volkskrant, 'Winsemius slaat alarm over probleemwijken', 1 november 2006