

Jos van der Lans

Het woninkrijk der Bloemstraters

versie: mei 2003

Alliantie Forum Wonen

Het woninkrijk der Bloemstraters

Individualisering en sociaal kapitaal

Colofon

© Jos van der Lans 2003

Eindredactie: Nico de Boer, Amsterdam

Fotografie portretten bewoners: Jos van der Lans

Vormgeving:

Projectorganisatie en boekproductie: Letty Reimerink

Een uitgave van:

Alliantie Forum Wonen

Adres

Informatie over het Forum Wonen:

Inhoudsopgave

Introductie

1. Het project Bloemstraat
Weerstand en werkwijze
2. Sociaal kapitaal
Nadere begripsbepaling
3. Het woninkrijk der Bloemstraters
Oost west, thuis best
4. De ergernissenhiërarchie
Plussen en minnen aan sociaal kapitaal
5. Kun je gangmakers maken?
Wachten op zelfwerkzaamheid
6. Ervaringswereld versus systeemwereld
Alleen bij problemen contact
7. De andere kant op denken
Zien en gezien worden
8. In de buurt van leefbaarheid
Slotbeschouwing

Literatuur

INTRODUCTIE

Wat hebben de Amsterdamse Jordaan, de Hilversumse Bloembuurt, de Amersfoortse Soesterkwartier en de Almeerse Kruidenwijk met elkaar te maken? Eigenlijk maar één ding: in alle vier de wijken beheert woningcorporatie 'de Alliantie' woningen. De Alliantie is in 2001 ontstaan uit een fusie van de corporaties *De Dageraad* (Amsterdam), *Atrium* (Hilversum), *SCW* (Amersfoort) en *Groene Stad Almere*.

Binnen de Alliantie vormt het Forum Wonen een onafhankelijke denktank, die de nieuwe corporatie scherp moet houden, vooral als het gaat over de vraag hoe de corporatie reageert op maatschappelijke ontwikkelingen. **Het gaat bij een moderne corporatie immers niet alleen om kapitaal, of vastgoed, of woningen, maar vooral om mensen en hun levens.** Het gaat niet alleen om fysiek, of economisch kapitaal, maar ook om sociaal en cultureel kapitaal.

Maar wat is dat nu precies, sociaal en cultureel kapitaal? Anders dan die andere vormen van kapitaal, laat sociaal en cultureel kapitaal zich niet in cijfers uitdrukken. Daarom besloot het Forum Wonen een project te starten om hierover meer aan de weet te komen. Het gaat om vragen als:

- Wat is de plaats van wonen in de geluksbeleving van mensen?
- Hoe belangrijk is wonen of de woning binnen het sociaal kapitaal van mensen?
- Hoe gaan mensen zelf om met dit sociale en culturele kapitaal? Hoe beheren ze het? Welke idealen en ambities hebben ze? Waardoor laten ze zich beïnvloeden?
- Wanneer treden mensen in beweging om hun sociaal kapitaal te verbeteren?
- Welke rol spelen instanties en professionals in het beheren, verbeteren of – onverhoopt – verslechteren van het sociaal kapitaal van bewoners?
- Sluiten de beleving en ervaring van mensen en het beleid van instanties en professionals op elkaar aan?

Dat zijn geen eenvoudige vragen. Het zijn bovendien vragen die zich eerder lenen voor een kwalitatieve aanpak. Om motieven, ervaringen en belevenissen te doorgronden is het beter naar de verhalen van mensen te luisteren dan ze enquêtes voor te leggen. Inzicht in de relatie tussen wonen, woonomstandigheden en sociaal en cultureel kapitaal komt tot stand op basis van levende ervaringen en waarnemingen, niet door statistieken.

Dat was het uitgangspunt van dit project. In het Forum Wonen stond het als het project Bloemstraat op de agenda. Aanvankelijk zocht men naar een straat met een naam die in alle vier de steden zou voorkomen, zeg maar een soort Stations- of Spoorstraat. Zo'n straat bleek er niet te zijn. Wel bleken in alle vier de steden straten te zijn, die zijn vernoemd naar bloemen (of kruiden) en waar de corporatie ook nog eens woningen beheerde. De keuze was snel gemaakt: het project kreeg de naam *'Bloemstraat – een zoektocht naar het sociale en culturele kapitaal in vier buurten'*.

Bij de uitvoering van het project werden nog enkele keuzen gemaakt. Ten eerste gingen we in de 'Bloemstraten' op zoek naar mensen in kleine woningen, van ongeveer 65 m². De historische trend in de volkshuisvesting mag dan zijn: ruimer, ruimer, ruimer, maar is die trend onontkoombaar? Hoe belangrijk is de grootte van de woning eigenlijk voor mensen? Neemt het woongenoeven van mensen wel toe naarmate ze ruimer wonen? Kan je ook tevreden zijn in klein-maar-fijn-woningen?

De tweede keuze was, de zoektocht naar sociaal en cultureel kapitaal in woorden én in beelden weer te geven. Je kunt mensen over hun woning en woonomgeving laten vertellen, maar je kunt ook vragen of ze het je willen laten zien. De te interviewen bewoners kregen een (wegwerp)camera waarmee ze twaalf foto's in en rondom hun huis konden maken. Die foto's vormden vervolgens een leidraad voor het interview.

De derde keuze was, niet alleen te spreken met Bloemstraatbewoners, maar ook met mensen die in de buurt bekend stonden als *gangmakers*. Sociaal kapitaal is immers niet alleen iets wat de individuele eigenaar van dat kapitaal aangaat, het is ook een *gedeeld* bezit, iets waarvoor bewoners gezamenlijk kunnen opkomen. Welke mensen nemen daartoe het initiatief en wat zijn hun motieven?

De vierde keuze was om ook in gesprek te raken met professionele 'kenners' van de buurten: de woonconsulent, de opzichter, de opbouwwerkster, de wijkagent. Zij zijn weliswaar geen eigenaar van het individuele sociale kapitaal van bewoners, maar hebben er wel alles mee te maken. Het is niet hun bezit, maar het is wel hun werk. Zij moeten ervoor zorgen dat mensen zich thuis voelen in hun woonomgeving, dat problemen worden opgelost enzovoort.

De laatste keuze was om journalist/publicist Jos van der Lans te vragen om deze zoektocht naar het sociaal kapitaal van Bloemstraatbewoners voor ons te verrichten. Meer dan een half jaar heeft hij zich vol overgave in 'ons' Bloemstraat-project gestort.

De resultaten daarvan staan in dit boek. Het is een fascinerend verslag geworden, een kijkje in de wereld van gewone bewoners in gewone straten. Tegelijkertijd biedt het een kijk in de wereld van professionele instituties en de verschillen die er tussen deze beide werelden bestaan. **Deze confrontatie zet niet alleen de medewerkers van de Alliantie aan het denken, het biedt handreikingen voor alle professionals die zich in een snel veranderende en individualiserende wereld buigen over ogenschijnlijk abstracte kwesties als 'leefbaarheid' en 'sociale cohesie'.**

Huizen, september 2003
Andrée van Es
voorzitter
Forum Wonen 'de Alliantie'

1. HET PROJECT BLOEMSTRAAT

Weerstand en werkwijze

Het is koud op de Noorderwierweg, de hoofdstraat van de Amersfoortse wijk Soesterkwartier. Een nevelige kou die geniepig onder je kleren kruipt. Je verdrijft hem door te blijven bewegen. De Noorderwierweg biedt daarvoor op deze winterse woensdag volop gelegenheid. Aan de noordzijde van de straat loopt een lang lint van kraampjes, waarachter kleumende standhouders hun waren aanbieden aan de langslopende Soesterkwartierders.

Een week voor Kerstmis vindt hier de braderie plaats die sinds een paar jaar door het welzijnswerk in de wijk wordt georganiseerd. De hele middag kun je langs de kraampjes slenteren en in de Emmauskerk, in het hart van het Soesterkwartier, zijn er allerlei activiteiten en optredens. Het hoogtepunt: straks om acht uur voeren jongeren er het stuk *Scrooge* van Charles Dickens op.

Wie nog geen kerstaankopen heeft gedaan, kan op de braderie terecht. Naast de onvermijdelijke stalletjes met mobieltjes in alle soorten en maten, beddenlakens, goedkope kleren en cd's is er vooral veel kerstversiering te koop: flikkerende, roodwitte kerstmanmutsen, meterslange lichtslangen in alle kleuren, door kersttakken omcirkelde hoofden van glimlachende kerstmannen – je kunt het zo gek niet bedenken of het is er.

En het vindt gretig aftrek. De Soesterkwartierders hebben de laatste jaren in Amersfoort een reputatie hoog te houden met de uitbundige versiering van hun huizen in de donkere dagen voor en na Kerstmis. Wie door de kleine straatjes fietst, stuit op complete lichtgevels, verlichte bomen, in lichtjes badende voortuinen en kleurrijk oplichtende ramen, waarvoor kosten noch moeite gespaard zijn.

In de Rozenstraat blaast een machine een zeker drie meter hoge plastic kerstman de hele dag vol lucht. 's Nachts laten de eigenaren hem leeglopen, maar 's ochtend gaat de grijsaard weer aan de slang die hem tot kolossale omvang opblaast. En zo brengt elke straat een nieuwe verrassing. Zelfs caravans – links en rechts in het Soesterkwartier geparkeerd in afwachting van een volgende zomer – zijn door kerstlichtjes en lichtslangen omhuld.

Wanneer het begonnen is, weet eigenlijk niemand meer. Maar elk jaar lijkt de kerstsfeer in het Soesterkwartier uitbundiger te worden. De knusheid die zich vroeger beperkte tot de ruimte rondom de kerstboom in de huiskamer, is aan een opmars naar buiten begonnen. Wat je hier ziet, is een *verhuiskamerisering* van de openbare ruimte. Vraag Soesterkwartierders naar wat ze van al die kerstlichtjes vinden en negen van de tien gebruiken dat typisch Nederlandse woord uit waarvoor buitenlanders maar geen vertaling kunnen vinden: *gezellig*.

Motief nodig

Maar het heeft ook iets vreemds, iets onnatuurlijks zelfs. **Wat willen die Soesterkwartierders zeggen met al die lampjes? Wordt hier niet kunstmatig een gevoel gecreëerd dat ooit vanzelfsprekend was in deze wijk?** Niet zo heel lang geleden was het Soesterkwartier als typische volksbuurt eigenlijk één grote huiskamer. De bewoners waren met elkaar vertrouwd en van elkaars wel en wee op de hoogte. Nog steeds staat het Soesterkwartier bekend als een volksbuurt, maar toch is die oude homogeniteit heel langzaam uit de buurt aan het verdwijnen. Ze is een herinnering aan het worden, waarover vooral oudere bewoners nostalgisch kunnen praten.

De uitbundige kerstverlichting lijkt een bijna onbewuste poging om iets van dat verlies te compenseren. Het etaleert een vorm van gezamenlijkheid die er in werkelijkheid steeds minder is. Het is goed te vergelijken met de uitbundige oranje-uitdossingen die de oude volkswijken van Nederland verkleuren als het Nederlands voetbalelftal meedoet aan een groot kampioenschap. Het biedt mensen een motief om in ene vorm van gezamenlijkheid uit de moderne mallemlen van de individualisering te treden, die hen op tal van manieren steeds meer achter hun voordeuren gevangen houdt. Zomaar naar buiten treden heeft zijn vanzelfsprekendheid verloren, dus moet er een motief zijn, een gelegenheid, een legitimatie om met zijn allen naar buiten te komen. Kerstmis is voor de Soesterkwartierders uitgegroeid tot zo'n gelegenheid.

Vier verschillende buurten

Het Soesterkwartier is één van de vier buurten, waar de hoofdpersonen van dit boek wonen en werken. De andere wijken zijn de Jordaan in Amsterdam, de Bloembuurt in Hilversum en de Kruidenwijk in Almere. Het zijn vier tamelijk verschillende wijken.

De Jordaan heeft de oudste geschiedenis, die teruggaat tot de zeventiende eeuw. Een halve eeuw geleden was de Jordaan nog een typisch Amsterdamse volksbuurt, met veel armoede en kleine huisjes. Tegenwoordig is het een van de meest populaire buurten in de hoofdstad; een paradijs voor de moderne stedeling. De eeuwenoude huisjes zijn verbouwd tot onbetaalbare panden. Dankzij de stadsvernieuwing van de jaren zeventig en tachtig kent de buurt nog een aantal complexen sociale woningbouw, die als eilandjes over de Jordaan verspreid zijn.

Terwijl de Jordaan ruikt naar 'stad', oogt de Bloembuurt in Hilversum als een dorp. Veel groen, veel tuinen, veel achterommetjes. De woningen tellen twee, hooguit drie lagen. Het ziet er – uitzonderingen daargelaten – *pico bello* uit. De buurt is gebouwd tijdens de eerste grote golf sociale woningbouw in de eerste decennia van de twintigste eeuw. De nieuwe corporaties wilden toen iets moois neerzetten voor hun leden, meest arbeiders. Dat is meer dan gelukt, want na driekwart eeuw zijn de meeste woningen in de Ericastraat nog steeds volkshuisvestingspareltjes. Arbeiderspaleisjes – in kleine blokjes verzameld – met tuinen eromheen. Een flink deel daarvan staat inmiddels op de monumentenlijst, en terecht.

De Kruidenwijk, zo'n 25 kilometer verderop even ten noorden van het centrum van Almere, is daar niet mee te vergelijken. Toen in Hilversum de Bloembuurt werd gebouwd en in Amersfoort het Soesterkwartier, heerste hier nog de Zuiderzee. Zo'n twintig jaar geleden is op deze plek een compleet stadsdeel uit de poldergrond gestampt. Niet stukje bij beetje, straat voor straat, maar in één keer, vanaf de tekentafel, met grote concepten. De plattegrond van de Kruidenwijk kent busbanen, kanalen, groenstroken, plantsoenen, doordachte pleinen, geplande voorzieningen als gezondheidscentra en supermarkten, parkeerplaatsen, verschillende woontypen, huurwoningen, koopwoningen. Hier is een wijk gemáákt, niet ontstaan. Een kroeg kom je er niet tegen.

'Niks te vertellen'

In elk van deze vier buurten beheren werkmaatschappijen van 'De Alliantie' woningen. In alle vier de buurten zijn straten vernoemd naar bloemen en/of kruiden. In Amsterdam was dat de Nieuwe Leliestraat, in Hilversum de Ericastraat, in

Amersfoort de Irisstraat en de Rozenstraat en in Almere de Bernagiestraat. In die vier straten ging ik op zoek naar het sociaal kapitaal van bewoners.

In september 2002 beklom ik voor het eerst de trappen van het complex sociale woningen dat De Dageraad in 1974 in de Amsterdamse Nieuwe Leliestraat had neergezet. Boven stond een bewoner die mij als eerste op weg ging helpen in mijn 'zoektocht naar sociaal en cultureel kapitaal in vier buurten'. Ik trof een oudere, aanvankelijk ietwat wantrouwende man. Hij had ja gezegd toen iemand van de corporatie hem had gebeld, maar hij had eigenlijk geen idee wat de bedoeling was. Het kostte zeker nog tien minuten om dat duidelijk te maken. Uiteindelijk haalde hij de schouders op en zei: 'Vooruit dan maar, laten we maar beginnen.'

Dat ritueel herhaalde zich bij alle daarop volgende gesprekken met bewoners. Het was eigenlijk de eerste nuttige ontdekking van deze 'zoektocht': de verbazing van bewoners. Zo kenden ze de corporatie helemaal niet. Als er al contacten waren, dan waren die zakelijk of gingen ze over klachten. **De corporatie, dat waren mensen achter de telefoon, ergens in een kantoor en in een enkel geval een opzichter, maar geen mensen die er eens de tijd voor namen om uitvoerig over het welbevinden in een woning, de omgang met de burens, of de toestand in de buurt te praten.** Zo maar een gesprek over 'het wonen' – daar konden ze zich eigenlijk maar weinig bij voorstellen.

Die soms aan argwaan grenzende verbazing bleek een belemmering voor de zoektocht. Nadat bewoners eerst met een brief waren aangeschreven, werden ze door corporatiemedewerkers opgebeld met de vraag of ze 'mee' wilden werken. Dat stuitte bij veel van hen op een robuuste weigering. 'Nee, ik woon hier prima, ik heb daar niks over te vertellen.' 'Ik zou niet weten wat ik daarover zou moeten zeggen.'

In de ogen van bewoners is de corporatie er voor klachten, voor het onderhoud, voor de overlast van anderen, maar niet voor een gezellig gesprek over je woning, en dan nog wel met foto's. Alleen al het verzoek werd door velen ervaren als een inmenging. Zo wilde die eerste bewoner aan het einde van ons anderhalf uur durend gesprek voor de zekerheid toch nog even weten of ik 'over de netheid van de woning niet zou rapporteren aan de woningstichting, dat deden ze vroeger ook, toen kwamen er woonmaatschappelijk werkers kijken of je wel een beetje netjes was'.

Onbekenden

Overigens gaf de zoektocht niet alleen bewoners een onwennig gevoel, ook medewerkers van de corporatie die de contacten met bewoners moesten leggen, zaten er enigszins mee in hun maag. Op een enkele uitzondering na kenden ze geen mensen in de geselecteerde Bloemstraten. **Ja, er waren dossiers, met aantekeningen over klachten maar verder niet veel meer dan de naam van de huurder en de datum van het eerste huurcontract.** Leeftijden bijvoorbeeld ontbraken meestal en of er kinderen in huis wonen was onbekend, net zo min als er specifieke kennis was over allochtone huishoudens in de straat, in het gunstigste geval kon je dat zien aan de naam op de lijst.

Afspraken maken werd daardoor vooral een kwestie van wie er uiteindelijk bereid was mee te werken. Het idee om in elke straat drie 'huishoudens' te interviewen lukte het soepelst in de Hilversumse Ericastraat. Ik sprak daar uiteindelijk met een ouder echtpaar, een gezin met een zoon van zeven, en een gezin met een baby'tje. In de Amsterdamse Nieuwe Leliestraat, waar de Dageraad een complex beheert dat bestaat uit twee trappenhuisen van elk acht woningen, reageerden twee bewoners van het ene trappenhuis snel positief op het verzoek, maar kwam er geen reactie van de bewoners van het andere trappenhuis. In de

Irisstraat in Amersfoort hapte één bewoner snel toe, maar voelden andere bewoners in de straat er helemaal niets voor. Uiteindelijk moest ik hier zelfs uitwijken naar een aangrenzende straat, de Rozenstraat, om nog twee gesprekspartners te vinden. En ook in Almere kostte het de grootste moeite om een straat te vinden met kleinere woningen waar meer bewoners bereid waren mee te doen. Uiteindelijk werd die gevonden in de Bernagiestraat, waar onder meer een aantal seniorenwoningen staat.

Tussen het beklimmen van het eerste trappenhuis van de Nieuwe Leliestraat en het in het slot vallen van de laatste deur in Almere zat zodoende een tijdspanne van ruim vijf maanden, waarin corporatiemedewerkers nogal eens extra moesten worden aangespoord om het nog maar een keer te proberen. Dat maakte al voor het echte begin van de zoektocht duidelijk dat het Bloemstraatproject een vorm van kennisverzameling was die niet past in de gebruikelijke werkwijze en onderlinge verwachtingspatronen, noch van bewoners noch van corporatiemedewerkers. Ze geloofden er op voorhand niet in dat een kleine sociologie van bewonerskapitaal, zoals die in dit boek wordt gepresenteerd, relevante kennis kan opleveren voor hoe een corporatie met zijn bewoners zou kunnen omgaan. Nu maar hopen dat dit verslag daar verandering in aan brengt.

Ontbrekende verhalen

Uiteindelijk sprak ik in de vier buurten met zestien bewoners (vijf keer met echtparen, vijf keer met een persoon uit het huishouden en een keer met een alleenstaande) en met negen professionals (een opzichter, twee wijkagenten, vier woonconsulenten, een opbouwwerkster en meldpuntcoördinator) voor wie de vier buurten hun werkerrein vormden.

De bewoners vormen geen representatieve afspiegeling van de mensen die bij de Alliantie een woning huren. Dat was ook niet de bedoeling. De keuze voor bewoners van relatief kleine woningen had als consequentie dat er relatief veel oudere mensen zijn geïnterviewd. Vaak woonden deze al tientallen jaren in hun kleine woning, waar ze hun kinderen hadden zien opgroeien en het ouderlijk huis hadden zien verlaten. Met het vorderen van de jaren was hun kleine huis er eigenlijk alleen maar groter op geworden. Drie echtparen hadden bovendien bewust voor een kleinere seniorenwoning gekozen in de Almeerse Kruidenwijk. Hun kinderen waren het huis uit, en nu verhuisden ze die in feite achterna: ze wilden alledrie in de buurt van hun kinderen wonen.

Door deze oververtegenwoordiging van ouderen, ontbreken sommige verhalen in dit boek. Verhalen van jongvolwassenen bijvoorbeeld, die vaak beschikken over zeer beweeglijk sociaal kapitaal, waarbij de woning van ondergeschikt belang is en vrienden belangrijker zijn dan burens.

Overigens komen jongeren in de verhalen wel veel voor, maar dat zijn jongeren die nog bij hun ouders thuis wonen. Zij figureren vooral als bron van overlast, als een bedreiging van het sociale kapitaal van de wat oudere Bloemstraters. Ze hangen op straat, gaan hun eigen gang en trekken zich van hun omgeving niets aan. Ze zijn een bron van ergernis, waaraan vooral professionals hun handen vol hebben.

Ook allochtonen komen in deze rapportage niet voor. De gekozen woningen waren eenvoudig te klein om de in doorsnee wat grotere allochtone gezinnen te herbergen en de enkele allochtoon die wel in een van de Bloemstraten was neergestreken begreep niets van dit soort onderzoek: 'Liever niet, als het niet moet.' Dat is jammer, want het is interessant hoe juist deze groep haar sociale en culturele kapitaal ziet en welke rol de woning daarin speelt. Dat zou – in de toekomst – een nieuwe zoektocht rechtvaardigen.

Uitdijende cirkels

Het waren stuk voor stuk zeer onderhoudende gesprekken. Als de verbazing eenmaal was geweken, vertelden mensen honderduit over hun woning. Trots lieten ze hun inventieve vondsten zien waarmee ze de kleine woning naar hun hand hadden gezet. De in een gangkast ingebouwde computerruimte van Tinus Tramper die in een handomdraai een prachtige werkplek is, zal mij eeuwig bijblijven. Maar ook het ontroerende altaartje dat Nico de Kruijf in de Amersfoortse Irisstraat had gemaakt voor zijn twee jaar geleden overleden vrouw, zal ik niet snel vergeten. Of de Grieks geleverde schuur, waarmee de kunstenaar Gerrit Jan Groote Willink en zijn vrouw hun herinneringen aan een acht jaar durend verblijf in Griekenland levend houden en die zij liefkozend aanduiden als 'ons Griekse straatje'. Of het donkere, zelfgemaakte schilderij van Tijn Berkelmans dat in de Hilversumse Ericastraat tijdens het gesprek als een schaduw boven zijn hoofd hangt en waardoor ik mij Tijn – ten onrechte vermoedelijk – altijd zal herinneren als een somber mens.

De gesprekken met bewoners probeerde ik volgens een methode van uitdijende cirkels te structureren. Ik begon met vragen over de woning (wanneer waren ze verhuisd, waarom, waarom deze woning, wat was leuk, wat was vervelend, wat hadden ze opgeknapt, wat wilden ze nog doen, verhuisplannen, oordeel over huur, enzovoort) om vervolgens langzaam maar zeker de cirkel te verbreden. Eerst de onmiddellijke burens, dan de burens van verderop, de straat, de buurt, de winkels, de voorzieningen, de vrijetijdsbesteding buitenshuis, de instanties en de gemeente; wat merkt u er van, wat doet u er mee?

Zo kregen de onvermijdelijke kleine ergernissen hun plaats in de verhalen: de jongeren, de hondenpoep, de herriemakende burens, de rotzooi, het verwaarloosde plantsoen, de onzichtbare wijkagent. Maar ook de gehechtheid aan hun woning, de liefde voor hun buurt of de tevredenheid over hun tuin vielen zo op zijn plaats.

Bij de professionals ging ik precies andersom te werk. Eerst spraken we over hun werk in zijn algemeenheid, hoe ze te werk gingen, wat ze deden; om vervolgens steeds dichterbij de buurt te komen van die Bloemstraat waarvan ik bewoners had gesproken: wat wisten ze van de straat, van de problemen, van de mensen?

Het idee achter deze aanpak was om te onderzoeken of er ergens een punt was waarin de verhalende 'ervaringslogica' van bewoners raakt aan de professionele 'systeemlogica' van de instanties. Waar vinden ze elkaar? Wanneer spreken ze dezelfde taal? Begrijpen ze elkaar wel? Of staan ze elkaar eerder in de weg?

Dingen-zonder-gezicht

Dit boek vormt de verwerking van al die gesprekken op de 'zoektocht naar sociaal en cultureel kapitaal' van bewoners in de vier Bloembuurtten. Geen systematisch verslag, maar een journalistieke verwerking van indrukken, citaten en inzichten uit literatuur.

Daarnaast wil dit boek niet alleen iets vertellen, het wil ook wat laten zien. Dwars door dit boek heen gemonteerd staan de foto's en portretten van de mensen die in dit boek de hoofdrol spelen. Het zijn door henzelf gemaakte foto's van hun huizen en de directe omgeving.

De bewonersportretten heb ik van hen gemaakt, want het leek mij vreemd om wel foto's te zien van huiskamers, keukens, leukste plekje in huis en dan geen idee te hebben van wie daar nu eigenlijk bij horen. Een huis zonder bewoners is niets, dus heb ik aan het einde van elk gesprek de mensen gevraagd of ik hun foto van ze mocht nemen: bij voorkeur op de plaats in huis waar ze het liefst zitten. Diezelfde

vraag legde ik de professionals voor aan het einde van het gesprek. 'Mag ik een foto maken van je op je werkplek?' Want eigenlijk geldt voor een instantie hetzelfde als voor een huis: zonder mensen stelt het niets voor.

Toen ik ging schrijven en de interviews en portretfoto's nog eens de revue liet passeren, had ik een vreemde gewaarwording. In al die gesprekken met bewoners hadden de instanties, van wijkbeheerder tot wijkagent, van wijkopbouwwerk tot woonconsulent, geen naam en geen gezicht gekregen. Ze kwamen – in de wijdeste cirkels – wel aan de orde, maar nooit als een persoon, altijd als 'de' woningstichting, 'het' welzijnswerk, 'de' politie, 'het' buurthuis. Er werd over gesproken alsof het dingen waren, dingen-zonder-gezicht.

Andersom gold dat voor de professionals veel minder. Zij hadden wel degelijk concrete mensen voor ogen als zij over hun werk spraken. Maar dat waren niet de rustige bewoners bij wie ik thuis was geweest, die kenden ze niet – op een sporadische uitzondering na. De mensen die zij wel van gezicht kenden, dat waren mensen die hen werk hadden bezorgd, die overlast veroorzaakten of die actief voor hun belangen opkwamen.

Dat lijkt logisch, maar is dat ook zo? **Moet ik de wijkagent alleen maar kennen als ik een lastpost ben? Is de corporatie alleen maar relevant als ik klachten heb?** Mij lijkt van niet. Maar waarom werkt het dan zo? Waarom liggen die werelden zo ver van elkaar? Waarom blijven ze vreemden voor elkaar of worden ze het liefst weer zo snel mogelijk vreemden voor elkaar? Zou het ook mogelijk zijn dat bewoners en professionals 'aangenamer kennis zouden kunnen maken'?

Die vragen bleven tijdens het schrijven opspelen. Onvoorzien gaven ze nog een extra dimensie aan 'de zoektocht naar sociaal en cultureel kapitaal'. Immers als we meer weten hoe bewoners met dat kapitaal om gaan, welke factoren dat kapitaal doen vermeerderen en welke factoren dat kapitaal bedreigen, zou het dan niet ook mogelijk zijn dat de instanties, waaronder corporaties, daar zo mee omspringen dat ze een minder onpersoonlijk gezicht krijgen?

Onberekenbare buitenwereld

Dit boek werd geschreven in een periode dat Nederland behoorlijk op drift was. De kranten die ik las in de trein op weg naar een van mijn Bloemstraten stonden vol met uitspraken over onveiligheid, criminaliteit en de 'totaal mislukte' integratie. Eenmaal aangekomen vroeg ik daar stevast naar: voelt u zich onveilig, neemt de criminaliteit toe, laten de instanties het afweten? Immers, als dat waar zou zijn, moest het ook een negatieve effect hebben op de geluksbeleving van de mensen in mijn Bloembuurt. En dat was relevant voor mijn zoektocht.

De antwoorden leken uit een ander land te komen. Zeker, de Jordaanbewoners pasten op hun tellen en lieten niets van waarde achter in hun auto, maar dat deden ze al zo lang zij zich konden herinneren. In het Soesterkwartier wist iemand dat er een tijdje geleden ergens verderop was ingebroken, maar dat was wel het enige incident in jaren. In de Kruidenwijk in Almere maakte de politie zich zorgen over bepaalde groepen jongeren, maar ja... dat was op zichzelf niets nieuws, er waren altijd wel groepjes geweest die overlast bezorgden. En in Hilversum meende de wijkagent dat een nauw samenwerkingsverband tussen de politie en andere instanties de veiligheid juist verhoogd had.

Natuurlijk was de toestand in mijn Bloembuurt niet te vergelijken met Delfshaven of Spangen in Rotterdam, met de Schilderswijk in Den Haag of Bos en Lommer in Amsterdam. Toch waren het ook geen elitewijkjes, maar oude arbeiderswijken die aan de vooravond stonden van veranderingen, of

middenklassewijken in afwachting van een stevige vergrijzingsgolf. Maar nergens vond ik een rechtvaardiging voor de alarmklokken die in Den Haag over de onveiligheid van de Nederlandse burgers werden geluid. 'Ja, je moet op bepaalde tijdstippen nu eenmaal niet op bepaalde plaatsen komen. Maar ja, dat weet je.' Overigens vond niemand in die persoonlijke ervaring een reden om de Haagse retoriek te weerspreken. Zelfs als ik er expliciet naar vroeg, deed men dat niet. Sterker, men vond wel degelijk dat er wat aan de hand was, ook al kon men daar geen tastbare bewijzen voor overleggen. Het was meer een gevoel, dat 'de mensen veranderen', dat 'de buurt verandert', dat 'mensen onverschilliger' zijn geworden. Afstandelijker, moeilijker benaderbaar...

Ik heb lang gezocht naar een woord dat deze stemming het beste uitdrukt. Dat woord is vermoedelijk 'onberekenbaar'. De 'buitenwereld' verliest voor mensen in Nederland zijn vertrouwdheid, het is ongewisser geworden. Onveiligheid is niet een empirische realiteit, het is het politieke *buzzword* dat bij gebrek aan andere woorden in de buurt komt van wat mensen in buurten en wijken in Nederland voelen. En wat ze, zoals we in onze 'zoektocht naar sociaal en cultureel kapitaal' zullen ontdekken, onzekerder maakt, waardoor de neiging om zich naar binnen te keren alleen maar wordt versterkt.

Maar dat is geen wet van meden en perzen, zoals de Soesterkwartierders in de dagen rondom Kerstmis lieten zien. Dan steken ze elkaar aan om met lichtslangen, lampjes en versieringen hun buitenwereld naar hun hand te zetten. Het ziet er kitscherig uit en dat is het ook. Maar het is ook, en dat probeer ik in dit boek aannemelijk te maken, een vorm van sociaal en cultureel kapitaal, die maakt dat menig Soesterkwartierder trots is op zijn wijk. Dat soort kapitaal ligt vermoedelijk in alle Bloemstraten verborgen. De kunst is alleen om het aan te spreken.

Ik hoop dat dit boek daaraan een bijdrage levert.

Het project Bloemstraat

- gesprekken met bewoners van vier 'Bloemstraten' in Almere, Amersfoort Amsterdam en Hilversum;
- wijken veranderen onder invloed van processen als individualisering;
- professionals leven in een andere wereld dan bewoners en zijn vooral geïnteresseerd in problemen en klachten
- de corporatie staat ver van het bed;
- bewoners ervaren de buitenwereld als 'onberekenbaar'.

2. SOCIAAL KAPITAAL

Nadere begripsbepaling

‘Sociaal kapitaal’ is niet onmiddellijk een helder begrip, zeker als daar in één adem ook nog eens het woord cultureel aan wordt verbonden. Het doet op het eerste gezicht denken aan de naam van het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP), waarin de woorden sociaal en cultureel ook zo eensgezind optrekken.

Het SCP is in de jaren zeventig opgericht als tegenhanger van het Centraal Planbureau. Waar het Centraal Planbureau alles uitrekent en becijfert dat met onze economie te maken heeft, onderzoekt het SCP alles wat te maken heeft met mensen, hun opvattingen, hun werkomstandigheden, hun levenssituatie, hun voorzieningen. Wie de publicatielijst van het SCP langsloopt, ziet dat deze gaan over een groot aantal onderwerpen: arbeid, wonen, werken, onderwijs, zorgen, veiligheid. Er is geen aspect van het dagelijks bestaan dat aan de SCP-onderzoekers lijkt te ontsnappen.

Dat is ook meteen het gevaar dat aan het begrip ‘sociaal en cultureel kapitaal’ kleeft: het is te ruim, te weinig specifiek, en daardoor niet meteen bruikbaar. Om die reden geeft ik er in dit boek een wat preciezere invulling aan, waardoor het begrip handen en voeten krijgt. Dat kan door aan het begrip verschillende aspecten te onderscheiden: individuele, gemeenschappelijke, fysieke en culturele.

Mentale boekhouding

In de eerste plaats is ‘sociaal en cultureel kapitaal’ iets individueels. Het is een vorm van mentale rijkdom, je zou het ook een persoonlijke tevredenheidsbalans kunnen noemen. Het gaat dus over een zelfoordeel, een eigenwaarde: ben ik tevreden met mijn huis, met mijn leven, met mijn omstandigheden, heb ik er controle over?

In die zin kent sociaal kapitaal, net als een geldhuishouden, ook een balans. Het is een – zelden expliciet gemaakte – vorm van mentale boekhouding, waarin zekerheden en onzekerheden, plussen en minnen, zorgelijkheden en genoegens in een bepaalde verhouding met elkaar staan. Je kan dus zeggen: **naarmate het zorgelijke in het bestaan van iemand toeneemt, neemt zijn sociale kapitaal af.**

In de tweede plaats is sociaal kapitaal juist *niet* iets individueels, maar iets dat je deelt, iets gemeenschappelijks. Sociaal kapitaal produceer je niet in je eentje, maar nagenoeg altijd in samenspel met anderen: je partner, je familie, je vrienden, je burens, je collega’s op het werk. Met elkaar weven mensen een netwerk van zinvolle contacten en bezigheden die een grote invloed hebben op hoe iemand in het leven staat, hoe hij of zij zich gewaardeerd voelt. Daarbij geldt de regel dat **naarmate iemand een rijker sociaal netwerk heeft, zijn sociale kapitaal toeneemt.**

In de derde plaats heeft sociaal kapitaal altijd een plek nodig, het moet zich ergens nestelen of vestigen. Dat is de fysieke dimensie. Zonder plekken kunnen mensen weinig delen en uitwisselen. Om die reden is een woning voor de vorming van sociaal kapitaal zeer cruciaal; ze vormt er letterlijk de thuisbasis voor. Het is voor individuen hun eigen koninkrijkje. De plek waar ze zelf heersen. Daar creëren mensen gemeenschappelijkheid, vaak delen ze daar levens met partners en kinderen.

Maar bij het fysieke aspect van sociaal kapitaal gaat het niet alleen om de woning, maar ook om ruimere omgevingen die het decor vormen van iemands bestaan: de straat, de buurt, de kantine van de vereniging of de arbeidsplek. In een voor iedereen eigen betekenis zijn dat als het ware ‘landingsbanen’ voor sociaal kapitaal.

Het vierde aspect van sociaal kapitaal is de culturele context. De vorming en exploitatie van sociaal kapitaal speelt zich niet geïsoleerd af, maar altijd temidden van politieke, culturele en maatschappelijke ontwikkelingen. Dat zorgt voor een milieu, een voedingsbodem waarin het sociale kapitaal van mensen gedijt. Hier grijpen op een bijna onzichtbare manier grote maatschappelijke en culturele ontwikkelingen in op de wijze waarop mensen in het leven staan, waar ze zich onzeker of juist zeker over voelen. Processen als individualisering, emancipatie, multiculturalisering beïnvloeden individuele levens en vormen dus mede het sociaal kapitaal van mensen.

Samengevat: sociaal kapitaal is zowel individueel als collectief. Het moet zich ergens kunnen uiten en het wordt beïnvloed door – vaak onzichtbare – culturele en maatschappelijke ontwikkelingen. Dat sociaal kapitaal deze verschillende aspecten heeft, betekent tevens dat je het op verschillende manieren kunt bestuderen.

In dit boek is ervoor gekozen om de woning en haar bewoners als startpunt te nemen: wat betekent die thuisbasis voor de ontwikkeling, het beheer en de exploitatie van het sociale kapitaal?

‘Bowling alone’

Het is opmerkelijk dat sociaal kapitaal langs deze weg nog niet zo vaak in beeld is gebracht. In de bestaande – hoofdzakelijk sociologische – literatuur staan de schijnwerpers vooral op het gemeenschappelijke, vaak aangeduid als *communautaire*, karakter van sociaal kapitaal. Daarbij gaat het om welke verbindingen mensen met elkaar aangaan, in welke netwerken zij opereren, en wat de betekenis daarvan is voor hoe mensen in het leven staan en welk vertrouwen ze hebben in maatschappelijke instituties. De veronderstelling daarbij is dat naarmate meer mensen beschikken over zinvolle contacten (en omvangrijke netwerken) het sociale kapitaal van de samenleving in zijn geheel groter wordt.

Het bekendste voorbeeld van deze benadering is het werk van de Amerikaanse socioloog Robert Putnam. In zijn spraakmakende studie *Bowling alone* (gepubliceerd in 2000) schildert hij een intrigerend portret van het moderne Amerika en de culturele veranderingen die het land in hun greep hebben genomen. Tot voor kort was Amerika een land met een enorm uitgebreid gemeenschapsleven. Elke Amerikaan verrichtte wel ergens vrijwilligerswerk, niet zelden in zijn eigen omgeving. Zo deelden Amerikanen veel met elkaar en namen zij verantwoordelijkheid voor hun omgeving, voor hun kennissen en vrienden. Er was een rijk verenigingsleven, dat de Amerikanen tal van plaatsen bood om samen te komen en samen dingen te doen. Het *bowlen* was zo'n gemeenschappelijke activiteit.

Putnam ziet zijn land echter veranderen. Volgens hem was er in de twintigste eeuw zo'n zestig, zeventig jaar lang sprake van een sterke toename van allerlei vormen van vrijwillige associatie in de Amerikaanse samenleving. **De laatste decennia zijn de culturele krachten die mensen uit elkaar trekken en gemeenschappen onder druk zetten echter steeds groter geworden. Zó groot, dat de onderlinge vormen van associatie in het dagelijks bestaan aan betekenis hebben ingeboet.** Die ontwikkeling is zichtbaar op tal van terreinen: in de politiek, de kerk, het werk, informele verbanden, vrijwilligerswerk, sport en verenigingsleven, de vrije tijd. Op al die terreinen doen mensen minder met elkaar. In plaats daarvan trekken mensen zich terug in de privé-sfeer. De Amerikaanse socioloog ziet daar veel 'kleine' aanwijzingen voor. Vrienden worden minder vaak uitgenodigd om te eten. Mensen komen steeds minder bij elkaar over de vloer voor een kaartavondje. In

plaats van gemeenschappelijkheid op te zoeken of te creëren, vermaken zij zich steeds vaker alleen. Ze doen dat bovendien op een steeds passievere manier: er vindt – met de televisie in de hoofdrol – een verschuiving plaats van meedoen naar toeschouwen.

Putnam illustreert dat aan de hand van het *bowlen*, de Amerikaanse volkssport bij uitstek. Weliswaar is het aantal beoefenaars op peil gebleven, maar het *bowlen* in clubverband is dramatisch gedaald. Vandaar dus de titel van zijn boek: *bowlen* doen Amerikanen steeds meer alleen. Dat gaat zelfs zo ver, dat als een speler een bal gooit, de anderen, zijn medespelers dus, vaak naar één van de televisietoestellen kijken die op de meeste banen zijn opgehangen.

Putnam ziet verstrekkende consequenties. **Naarmate mensen minder op elkaar betrokken zijn, minder met elkaar delen in bijvoorbeeld verenigingen, buurtverbanden of actiecomités, slinkt het vertrouwen van mensen in instellingen, in politieke partijen, in democratische organen**, zo is zijn stelling.

Onzichtbare netwerken

Helemaal vreemd kunnen de bevindingen van Putnam niet in de oren klinken. Ook Nederland kent – meer dan andere Europese landen – een stevige traditie van vrijwilligerswerk, van verenigingen, van gezelligheid: een oer-Hollandse vorm van gezamenlijk vermaak. Maar al zeggen de cijfers van het SCP het nog niet zo duidelijk: ook in Nederland lijkt daarin steeds meer de klad te komen. Ook hier kijken we steeds langer naar de televisie en neemt de bereidheid om deel te nemen aan besturen of vrijwilligerswerk te verrichten af. Mensen zoeken elkaar minder gemakkelijk op. Met vergelijkbare gevolgen als in Amerika, want ook hier lijkt het vertrouwen van burgers in besturen en politieke partijen de afgelopen decennia langzaam maar zeker tot een minimum terug te lopen. Precies dus wat Putnam ook in de Verenigde Staten constateerde.

Maar neemt daarmee ook hun sociaal kapitaal af? In Putnams benadering wel, omdat sociaal kapitaal daarin rechtstreeks gerelateerd is aan maatschappelijke participatie en contacten buiten de deur. Hoe minder deelname aan verenigingen, des te armer het leven, zo luidt immers de wet van Putnam. Maar gaat die wet nog wel op als je, zoals in dit boek gebeurt, het sociaal kapitaal van mensen niet alleen lokaliseert in betrekkingen met anderen, maar ook binnenshuis? En zou je dat kapitaal niet eveneens kunnen afmeten aan andere contacten, informelere bijvoorbeeld. Contacten met kinderen, betrekkingen in zomer- en weekendverblijven op campings, relaties met burens, vriendengroepen, allemaal uitingen die belangrijk zijn voor het welbevinden van mensen, maar die zich niet laten aflezen uit verenigingsstatistieken.

Anders gezegd: zou het niet zo kunnen zijn dat er een verschuiving plaats vindt in de sociale condities waarin mensen hun sociale kapitaal ontwikkelen en in stand houden? **Voor de oude verenigingen, voor de kerk, voor politieke partijen** – de formele ijkpunten waaraan Putnam zijn teloorgang van het sociale kapitaal afmeet – **zijn andere, minder lokaliseerbare, minder zichtbare netwerken in de plaats gekomen.**

De mensen zijn anders in hun leven gaan staan en produceren hun sociale kapitaal ook op een andere manier. Als dat zo is, zijn daar dan sporen van te ontdekken in de gesprekken die ik met bewoners heb gevoerd? En als dat zo is, wat kunnen instituties daar dan mee? Sluiten hun diensten daarbij aan?

Het zijn vragen die de ‘zoektocht naar sociaal kapitaal in vier buurten’ (het verwarrende woord cultureel laten we vanaf nu maar weg) alleen maar spannender

maken, maar die voorlopig nog niet te beantwoorden zijn. Want laten we beginnen bij het begin, bij de thuisbasis van het sociaal kapitaal van de hoofdrolspelers: hun woning.

Sociaal kapitaal

- een ruim begrip met individuele, gemeenschappelijke, fysieke en culturele aspecten;
- is vooral onderzocht naar zijn betekenis op maatschappelijk niveau;
- maar ook in en om het eigen huis kunnen mensen sociaal kapitaal opbouwen.

3. HET WONINKRIJK DER BLOEMSTRATERS

Oost west, thuis best

Mijn meest verwarrende vraag had met geld te maken. Nadat we de *ins* en *outs* van hun verhuizing, hun waardering en hun ergernis over hun woning hadden behandeld, stelde ik de Bloemstraters de volgende vraag: ‘Stel: u krijgt van mij 100.000 euro. U moet die aan uw huis besteden, wat zou u doen?’

Dat leverde bij de meeste Bloemstraters een hoop gesteun op. ‘Pfff, mag ik het echt niet aan iets anders besteden?’ De zestigjarige Nico de Kruijf, bewoner van een klein huisje aan de Irisstraat in het Amersfoortse Soesterkwartier waar de wind bij storm over de zolder giert, kwam er bijvoorbeeld niet uit. ‘Ach, ik heb alles wat mijn hart begeert. Ik ben gelukkig, het gaat goed met mijn kinderen, ik ben er niet van afhankelijk, ik heb alles zelf opgebouwd. Mijn dochter woont hier achter, kookt elke dag voor me, doet de boodschappen. Dus ik zou dat geld toch aan mijn kinderen geven.’

En zo waren er meer. Amsterdammer Nico Been, die eerder nog instemmend had gesproken over een buurman die de complete muur tussen keuken en woonkamer eruit had gesloopt (‘Dat lijkt me wel wat’), haalde zijn schouders op. ‘Misschien kan er wat gebeuren aan die ongelukkige plek van de douche naast de wasbak’, zei hij na enig nadenken. Meer wist hij zo snel niet te verzinnen.

Vaak kwamen ze er later in het gesprek opeens op terug. Dan bleken er toch lekkende schuurtjes te zijn, gammele deuren, kierende zolders en waardeloze badkamers, die hun even niet te binnen schoten op het moment dat ze de 100.000-eurovraag voorgelegd kregen. Zo bedacht Nico Been vijf minuten later dat hij zijn schuiframen ook wel zou willen laten vervangen door tuimelramen, ‘want die kun je makkelijker schoonmaken’.

De plannen waarmee ze uiteindelijk op de proppen kwamen, kostten overigens maar een fractie van het beschikbare bedrag. Eigenlijk kwamen alleen de familie Koelewijn, die in de Amersfoortse Rozenstraat in een huis woont waar de tocht vrij spel heeft, met een radicaal plan: een compleet nieuw dak, nieuwe ramen en deuren, dubbel glas en centrale verwarming. Maar zij wonen dan ook in een woning, die de corporatie zelf omschrijft als van ‘lage architectonische waarde’ – wat zoveel wil zeggen als eigenlijk goed waardeloos.

Kortom: als ik het geld echt aan hen had kunnen geven, had ik vele tonnen overgehouden. Hier past zeker een relativering. De geringe animo om grote bedragen te investeren zal zeker veroorzaakt worden het feit dat het hier om huurwoningen gaat. Mensen zien het niet als hun verantwoordelijkheid om daar stevig in te investeren. Ook al mag er tegenwoordig veel meer, zoiets doe je niet in andermans huis. Maar toch: het heeft ook te maken met het feit dat **mensen gewoon tevreden zijn met hun woning. Ze voelen zich er thuis, op hun gemak, ze hebben de zaken voor elkaar...** Dat blijkt ook uit het rapportcijfer dat ze hun eigen woongenot gaven. Over dat antwoord hoefde niet gearzeld te worden. De laagste score is een 7, de hoogste 9; het gemiddelde is ruim voldoende en komt net onder de acht.

Verhuizen vanwege kinderen

Waarom gaan mensen ergens wonen? Vermoedelijk ligt de belangrijkste reden nogal voor de hand: ze willen ergens anders weg. Daar is het te klein, te rumoerig. Vaak zijn hun omstandigheden gewijzigd: ze hebben kinderen gekregen en gaan op zoek naar een andere woning. Dat geldt ook voor de Bloemstraatbewoners. Hun

wooncarrières tekenen zich af tegen het decor van bijna een halve eeuw volkshuisvestingsbeleid en dragen daarvan de sporen.

Zo is Riet de Kemp in 1964 na haar huwelijk met Frans bij zijn ouders in de Hilversumse Ericastraat gaan inwonen. Frans en zijn ouders woonden er al sinds 1961. Dat inwonen, toen heel gebruikelijk vanwege de woningsnood, duurde tot 1970, toen Frans' zijn ouders naar het verzorgingstehuis in de buurt verhuisden en Frans en Riet met hun twee kinderen de woning overnamen. Dat ging niet zonder slag of stoot. Het lukte uiteindelijk pas na ingrijpen van de loco-burgemeester (zie kader). Sindsdien hebben ze er hun kinderen groot gebracht en zien vertrekken. Ze wonen er nu bijna veertig jaar en geen haar op hun hoofd die er over peinst om te verhuizen.

Zulke wooncarrières zul je in Almere niet aantreffen, al was het maar omdat de stad daarvoor nog te jong is. Mensen die ergens in het land verknocht zijn aan hun huis, haard en woonomgeving, zullen vermoedelijk niet snel de oversteek naar deze moderne polderstad maken. Zo'n nieuwe stad kan eigenlijk alleen maar ontstaan in de flank van een metropool – Amsterdam dus – waar alles snel verandert en nieuwe generaties op de woningmarkt onvoldoende aan de bak komen. Amsterdam voedt de groei van Almere niet alleen met jonge gezinnen op zoek naar huisvesting, maar ook met ouderen. Die zien de grote stad om zich heen veranderen en stellen op een gegeven ogenblik de vraag: wat hebben we hier eigenlijk nog? En als hun kinderen inmiddels naar Almere zijn vertrokken, is de keuze snel gemaakt. Van alle samenstellende delen van hun sociale kapitaal (buurt, werk, vrienden) zijn hun kinderen verreweg het belangrijkste. Dus volgen ze het spoor van hun kinderen.

'Wij zijn erg close met onze kinderen en kleinkinderen', vertelt Marinus Rademaker bijvoorbeeld in zijn fauteuil in de woonkamer van zijn seniorenwoning. 'Daarom wonen we ook in Almere. We zijn hiernaar toe verhuisd omdat onze kinderen hier woonden. En je weet hoe dat gaat met moderne ouders, die werken allebei en dan moeten opa en oma komen oppassen, als de kinderen van school komen. En dan reden wij vanuit Amsterdam om half drie weg, stonden we te stressen in de file. Schiet nou toch op, want ik moet om drie uur bij school zijn, zo zat je je op te fokken in de auto. En dat is niet goed hè, ik heb een slecht hart. Dus dachten we op een gegeven moment: we kunnen net zo goed in Almere gaan wonen. Zo besloten we om een huis te kopen en een half jaar geleden zijn we van daaruit naar deze seniorenwoning verhuisd.'

Kinderen zijn dus in dubbel opzicht een belangrijke veroorzaker van mobiliteit op de woningmarkt. Mensen die kinderen krijgen, gaan op zoek naar een woning waar ze binnen én buiten met kinderen uit de voeten kunnen. En als die kinderen klein zijn, teken je al snel voor zo'n tien tot vijftien jaar voor een woning die voldoende *kinderproof* is.

Pas daarna – vaak als de kinderen het huis uit zijn en als men het arbeidsproces achter zich heeft gelaten – beginnen mensen na te denken over een andere woning. En voor de generatie die nu tussen de 55 en zeventig is, blijkt dat opnieuw hun kinderen daarbij een belangrijke rol spelen. Ze willen graag in de buurt wonen. Bert Koelewijn woont zijn hele leven al in het Soesterkwartier, maar zou morgen verhuizen als hij in de buurt zou kunnen wonen bij zijn dochter in Vathorst, de jongste Amersfoortse VINEX-locatie. En Marinus Rademaker uit Almere aarzelt geen moment als hij gevraagd wordt wat hij zou doen als zijn kinderen uit Almere zouden verhuizen: 'Wat ik zou doen? Meeverhuizen, zeker bij mijn oudste dochter, want die werkt en daar kunnen we echt nog iets doen voor haar dochter van vijf.'

Kunnen kiezen

Wat zich aan de verschillende Bloemstraters goed laat aflezen zijn de in de tijd veranderende eisen aan woonruimte. Mensen zijn kritischer geworden en kunnen dat ook zijn. Tot diep in de jaren zestig worstelde Nederland met een enorme woningnood. De jonge gezinnen die destijds iets zochten, waren met alles blij. Kieskeurigheid was er niet bij.

Zo betrok Nico de Kruijf in 1970 zijn woning in de Irisstraat in het Soesterkwartier in Amersfoort. De woning is naar hedendaagse maatstaven piepklein, een keuken en een L-vormige woonkamer beneden, drie kleine kamertjes boven, bij elkaar nog geen 80 m². Maar De Kruijf heeft het nooit als belemmering ervaren: uiteindelijk groeiden er zes De Kruijfjes op, die stuk voor stuk allemaal in de buurt zijn blijven wonen.

Het Soesterkwartier ligt ingeklemd tussen het spoor en een provinciale weg en heeft zich als het ware afgezonderd van de rest van Amersfoort. Het was jarenlang een echte, klassieke volkswijk en is dat deels nog steeds. De Kruijf: 'De mensen leefden op straat, je voelde je meteen thuis, je kende ook veel mensen. Mijn ouders woonden er, hebben er altijd gewoond. Mijn vader is vijf jaar geleden overleden, maar mijn 84-jarige moeder woont er nog steeds, in het verzorgingstehuis. En nu wonen al mijn kinderen in de buurt, allemaal huurwoningen, twee zonen wonen zelfs naast elkaar, hier vlak achter. Hoe ze dat voor elkaar gekregen hebben? Nou ja gewoon, ze wilden hier wonen.'

Anno 2003 zijn de woningen in de Irisstraat en Rozenstraat eigenlijk te klein voor gezinnen met kinderen. Vrijkomende woningen worden bij voorkeur toegewezen aan alleenstaanden, alleenstaande ouders of kinderloze paren. Een doorsnee gezin met twee kinderen komt niet meer in aanmerking. Zo verandert de buurt, niet eens zozeer door veranderende bewoners, maar door de veranderingen in de toewijzingsnormen.

Daardoor biedt de straat nu ook ruimte voor Gerrit Jan Groote Willink. Eind jaren tachtig vertrok deze kunstenaar uit Deventer naar Griekenland om met schildercursussen zijn geld te verdienen. Acht jaar duurde het avontuur. Toen wilde hij terug en zocht in Amersfoort een woning. Na een tussenverblijf in een andere deel van de stad streek hij uiteindelijk met zijn Zimbabwaanse echtgenoot neer in het Soesterkwartier. De woningen die ooit paradijsjes waren voor grote arbeidersgezinnen, blijken nu bij uitstek geschikt voor kinderloze echtparen op leeftijd.

In vergelijking met de generatie van De Kruijf, Koelewijn uit Amersfoort, of De Kemp uit Hilversum hebben jongere generaties het een stuk gemakkelijker: ze kunnen kiezen. Zo is Tijn Berkelmans net in de Hilversumse Ericastraat ingetrokken, nadat hij eerst op zijn gemak een jaar had gezocht: 'We woonden in een flat, met kind, zonder tuin. Ruim een jaar geleden zeiden we tegen elkaar, dat we toch eens naar een andere woning moesten uitkijken. Maar we hadden geen haast. We zijn een keer in Huizen gaan kijken, in Loosdrecht. En we keken in *de Woonbode*, waar het aanbod aan huurwoningen instaat. Daar stond deze woning in. We zijn gaan kijken, er waren een heleboel mensen. De woning was kleiner dan onze flat, maar we vonden het wel aardig. Dus hebben we ons ingeschreven. Tot onze eigen verbazing bleken we bovenaan te staan. We stonden wel ingeschreven, geloof ik, maar niet echt lang. Het zal wel meegeteld hebben dat we een kind hebben, denk ik. Nou ja, toen hebben we het maar gedaan.'

Niet dat de omstandigheden er altijd naar zijn om rustig te wikken en te wegen. Soms lig je in scheiding en moet je snel wat. Dat lot trof twee Bloemstraatbewoners. Zo belandde Tinus Tramper uiteindelijk in de Nieuwe Leliestraat in Amsterdam:

‘Het was 1984, een hectische tijd: ik lag in scheiding. De kinderen waren volwassen, dus die onmiddellijke zorg viel weg. Ik woonde in een hoge flat, met prachtig uitzicht maar ook een zeer hoge huur: 1200 gulden. Mijn vriendin, nu mijn vrouw, stond ingeschreven bij de woningbouwvereniging Amsterdam-Zuid. Dit was de tweede woning waarop ze inschreef. Een stuk kleiner, dan waar ik vandaan kwam, maar betaalbaar: een kwart van de vorige huur. Ik kwam hier de straat in en zag dit blok en dacht: dat wil ik niet. Ik was een ruim uitzicht gewend en dan hier ineens in die nauwe straatjes. Je kon niet alleen kijken wat iemand aan de overkant, je kon mee-eten. Maar toen we boven op de derde en bovenste etage kwamen en ik de Westertoren zag, dacht ik: mwah, dat wil ik wel. Op de eerste etage had ik het niet gedaan, maar dit was prima.’

Een woning went snel

De redenering van Tinus Trampler is exemplarisch. **Als je echt moet verhuizen, is er altijd wel wat te zeggen voor de woning die je kan krijgen. De argumenten om te kiezen, passen zich vaak aan bij de woning.** Kunstenaar Gerrit Jan Groote Willink wilde bijvoorbeeld per se weg uit zijn flat: ‘Ik wil niet discrimineren, maar ik woonde alleen met Turken in de flat en die maakten er in het trappenhuis een enorme puinzooi van. De druppel was dat er direct onder mijn balkon een kinderspeelplaats gepland werd. Een jongerenhangplek onder je voorraam, leuk. Er waren sloopplannen voor die flats en om die reden kregen wij, denk ik, een hogere urgentie, want toen we belangstelling toonden voor deze woning, bleken we zomaar nummer 1 te staan. We kregen ook nog eens f 6000,- verhuiskosten mee. We hebben wel een beetje in de buurt rondgekeken: het Soesterkwartier is toch een volkswijk, een dorp, dus je weet nooit precies waar je in terecht komt. Maar ja, alles was beter dan waar we vandaan kwamen. Dus de keuze was snel gemaakt, we kregen hier ook nog een tuin, wat wil je nog meer.’

Zo is er altijd wel iets aardigs aan een woning te ontdekken, de tuin, de buurt. Mensen passen zich snel aan. En het moet wel erg bont worden, willen ze teleurgesteld zijn. Dat overkwam Arie Gasman en zijn vrouw. Zij verhuisden van Amsterdam naar een seniorenwoning in de Fakkelflats in de Kruidenwijk te Almere. Mooie woning, groen hof, vlak bij de kinderen. Aan de burens nog gevraagd of er iets bijzonders was. Nee, zeiden die, ach, er wordt wel eens gevoetbald op het gras.

Dat was niets te veel gezegd: elke middag knalden om de haverklap de ballen tegen hun voorraam. Ze woonden er nog amper of ze zaten zich in hun eigen huis op te fokken, in angstige afwachting van de volgende balinslag. Na een half jaar zei Arie tegen zijn vrouw: ‘We gaan er wat aan doen en als het mislukt dan verhuizen we, want ik ga niet de rest van mijn leven me zitten ergeren.’

Maar het geval Gasman (zie hoofdstuk 5 voor de afloop) is uitzonderlijk. In een nieuwe woonomgeving kijken mensen onderzoekend om zich heen. Ze nemen hun omgeving in zich op en zijn juist daardoor gevoeliger dan normaal voor zaken die hen niet bevallen, zoals burengerucht, rommel, katten die de tuin bevuilen. Het is een soort basisinstinct. Je moet je plekje zien eigen te maken in een onbekende gemeenschap en de risico's en gevaren doorgronden. Zo nodig moet je van je afbijten.

De praktijk leert dat die eerste reflexmatige alertheid snel over gaat in gewenning. Met de krakende trap van de burens valt goed te leven en de buurman heeft zelf al gezegd dat je zijn kat met een emmer water mag weggagen als die weer door je tuin banjert. Zo begin je je vanzelf thuis te voelen.

Dat nieuwe bewoners zich ook echt in hun nieuwe woning nestelen en daar vaak kosten noch moeite voor sparen, werkt enorm mee aan die gewenning. Men zet een woning naar zijn hand, een woning vormt de fysieke bekleding van het meest alledaagse leven. Het is het persoonlijke koninkrijk van de eigen smaak.

Natuurlijk, wat mensen eraan doen is in zeker opzicht afhankelijk van het geld – wie meer heeft, kan het breder laten hangen. Zo volstaat de een met de keuken die de corporatie er standaard bij levert, terwijl de ander er een geheel nieuwe Bruynzeel-keuken voor in de plaats laat zetten. Maar afgezien daarvan **doet iedereen enorm zijn best om van zijn woning zijn eigen kleine paleisje te maken.**

Museum van het leven

Een huis is een soort etalage. Een tentoonstellingsruimte van je familie, je leven, je interesses, je hobby's, je creativiteit, je smaak. Huiskamermuren vertellen vaak levensgeschiedenissen. Voor kunstenaar Gerrit-Jan Groote Willink is dat evident, aan zijn muren hangen zijn eigen schilderijen. Ze zijn fleurig, en brengende sfeer over van de zon uit het land waar ze gemaakt zijn: Griekenland. Boven de bank in de huiskamer van Tijn Berkelmans hangt ook een zelf gemaakt schilderij. Het is somber, donker en intrigerend. 'Ja', verklaart Tijn desgevraagd, 'ik ben niet zo uitbundig.'

Maar ook de Hollandse landschappen, de fruitschalen of de eeuwenoude zeilschepen die boven de bankstellen prijken, zeggen iets over de mensen door wie ze aan de wand zijn gehangen. Ook al ogen de platen nog zo klassiek, steeds zit er een verhaal achter, een persoonlijk verhaal over een speciaal moment, een bijzonder cadeau, een emotie, of gewoon over wat men mooi en lelijk vindt, gezellig of storend.

Soms gebeurt dat onmiddellijk, zoals bij trouwfoto's, of foto's van kinderen en kleinkinderen, die vooral bij oudere echtparen tot de standaardinrichting horen. In andere gevallen vertellen de huisversieringen hun verhaal indirect; je moet er eigenlijk naar vragen. Dat veronderstelt enige vertrouwdheid, het voelt snel als een ongewenste intimiteit. Maar soms kan de bezoeker eenvoudig niet om zo'n vraag heen. Zoals bij Nico de Kruijf, die twee jaar geleden zijn vrouw verloor en in zijn woonkamer een klein altaartje voor haar heeft ingericht. Het valt bij binnenkomst onmiddellijk op. Naast de spiksplinternieuwe breedbeeldtelevisie staat in de hoek van zijn kleine woonkamer een tafeltje met daarop een foto omringd met kaarsen en porseleinen beeldjes. Zo staat hij dagelijks bij zijn vrouw stil: 'Het was een prachtmens'.

De Kruijf gebruikt zijn huis als etalageruimte voor zijn hobby: porseleinen beeldjes. Sinds het overlijden van zijn vrouw is hij weliswaar gestopt met verzamelen, maar zijn huis staat er nog steeds vol mee. En het moet nog voller zijn geweest. 'We liepen altijd markten af: Beverwijk, Vleuten, Cuijk, de grote rommelmarkten. We hadden heel veel. Maar twee jaar geleden zeiden mijn kinderen: kom op pa, we gaan opruimen, want je moet het ook allemaal schoonhouden. Er zijn toen 27 dozen en 7 koffers gevuld. Niks weggegooid hoor, allemaal naar mensen die er mee naar rommelmarkten zijn gegaan.' Even ter herinnering: De Kruijf woonde in een piepklein huisje, waar naast het vele porselein ook nog zes kinderen leefden!

Zo zijn er meer privé-etalages in de Bloemstraten. Bij de Barbers in Almere prijkt een grote glazen kast met zelfgemaakte poppen. Bij hun burens Rini en Marinus Rademaker staan vier grote glazen kasten vol met hummeltjes. Het is de hobby van Rini, en het symboliseert hun band met Canada, het land waar ze in de

jaren zestig negen jaar gewoond hebben. ‘Het zijn een soort muisjes die je alleen in Amerika en Canada kunt krijgen, *Charming Tails* heten ze daar. Als we daar op bezoek zijn, gaan we steeds weer naar nieuwe op zoek. Het is een soort verslaving.’

Zo betreedt een bezoeker een levensmuseum. Je vindt het smaakvol, of oubakken, je ziet iets moois, of je dwaalt met je ogen langs de ruggen van de boeken in de boekenkast. Onbewust ga je op zoek naar verschillen, herkenningpunten of zelfs overeenkomsten, zodat je weet of je bij lotgenoten, soortgenoten of een totaal andere smaakgroep terecht is gekomen. Daarbij gaat het om heel subtiele inschattingen. Want aan de grote lijnen van de inrichting van een woonkamer valt in Nederland weinig op te maken. Alle verhalen over individualisering ten spijt, leven we in onze woonkamers nagenoeg allemaal volgens dezelfde standaardinrichting. Een tafeltje in het midden voor het kopje koffie, het drankje of de asbak, in ieder geval een bank en - afhankelijk van de grote van de kamer - een of twee fauteuils. Dat alles staat zo opgesteld, dat vanuit alle zitmeubelen een riant uitzicht bestaat op de televisie. Zo is het overal in Nederland, zo is het dus ook in de Bloemstraten.

Tegenover de televisie

Ik vroeg aan alle Bloemstraters: wat is uw favoriete plek in huis? Ik weet achteraf niet wat ik daarmee beoogde, misschien wilde ik ze wel een persoonlijke ontboezeming ontlokken. Waarom iemand liever achter zijn bureau zat bijvoorbeeld, of in de tuin, of in zijn hobbykamer of zelfs op de wc. Het bleek een illusie: met uitzondering van kunstenaar Gerrit-Jan Groote Willink, die vanaf de keukentafel graag mijmerend zijn tuin inkijkt, bevonden zich alle favoriete plaatsjes recht tegenover de televisie.

Er wordt dan ook veel televisie gekeken door de Bloemstraters. Bij een enkeling stond de televisie ’s middags al aan, om pas uit te gaan nadat ik er om verzocht had. Bij een ander begon het gesprek pas wanneer de videorecorder was ingeschakeld om het gemiste programma op te nemen.

Gemiddeld kijken Nederlanders dagelijks ruim twee uur televisie, maar de Bloemstraters overtreffen dat. Een ruwe schatting leert dat zij met gemak op een gemiddelde van zo’n drie uur komen, waarbij overigens moet worden aangetekend dat zij enigszins op leeftijd zijn en van mensen boven de 55 is bekend dat zij langer achter de televisie zitten dan jongere mensen.

De culturele invloed van het apparaat is groot. Zoals de televisie de inrichting van de woonkamer naar haar hand heeft weten te zetten (het is uit historisch onderzoek bekend dat de tafel uit het middelpunt van de woonkamer werd verdreven nadat de televisie haar intrede had gemaakt en pas toen dat eind jaren zestig was gelukt ontstond de behoefte aan bankstellen), zo heeft zij ook het buurtleven in haar greep gekregen. Of beter gezegd: ontmanteld. Dat geldt het meest voor het Soesterkwartier in Amersfoort – lange tijd een van de meest karakteristieke volksbuurten van Nederland, met de daarbij horende straatcultuur, sociale controle en buurtnetwerken. Zeker ’s zomers leefden de Soesterkwartierders op straat. Nico de Kruijf heeft het allemaal meegemaakt. Hij houdt – bijna in zijn eentje – die oude leefwijze nog in stand: zijn buitendeur staat altijd open en als het even kan zit hij op zijn bankje voor zijn woning, nooit te beroerd om een praatje te maken. Alleen melden zich daarvoor steeds minder gegadigden. ‘De mensen die hier net als ik dertig jaar wonen, ja die kennen elkaar allemaal. Er zijn er wel een paar dood gegaan, maar er zijn nog wel. Toen mijn vrouw overleed, rekende ik op zo’n 75 mensen bij haar begrafenis. Er kwamen er tweehonderd, heel veel mensen uit de buurt, ook mensen waarvan ik het helemaal niet verwacht had. Dat heb ik ontzettend

gewaardeerd. Zij waren er, zij, zij, en die daar, en zij. (Hij wijst naar buiten.) Dat was heel ontroerend. Maar dat is de oude groep, die wordt steeds kleiner. Ik vind dat de buurt achteruit gaat. Die sfeer van vroeger is weg. Mensen zijn meer op zichzelf. Vroeger was er meer begrip voor elkaar, ook wel ruzie, maar dat waren de mensen dan de volgende dag al weer vergeten. Nu kijken ze je nooit meer aan als je ooit ergens wat van hebt gezegd. Ik weet nog goed dat ik hier kwam wonen, de kennismaking met de buurt, dat was grandioos. Mensen hielpen meteen. **Als je wat nodig had, klopte je aan. Je zat ook veel op straat, dat is allemaal minder. Ik denk dat de televisie sociaal veel kapot heeft gemaakt, dat houdt de mensen thuis.**'

Verdwenen culturele infrastructuur

Maar het is niet alleen de televisie, die de Bloemstraters van de straat houdt. Hun buurten veranderden ook op een andere manier. Het is opmerkelijk dat – uiteraard op Almere na – alle oudere Bloemstraters melden dat het aantal buurtwinkeltjes de laatste jaren aanmerkelijk is verminderd. Grote supermarkten als Albert Heijn, C1000 en EDAH zijn hun vervangers.

Almere heeft zich daarbij al bij voorbaat neergelegd. Daar tref je in de hele Kruidenwijk geen winkeltje meer aan, zelfs geen kroeg. Er zijn een paar snackbars, *that's it*. De stedenbouwkundigen bedachten twee locaties voor supermarkten en daar moest de wijk het mee doen. Indrukwekkende, vrijliggende busbanen zorgden ervoor dat iedereen snel zijn vertier zou kunnen vinden in een winkelcentrum of uitgaansgelegenheid. Zo zag modern en vooral functioneel wonen eruit in de jaren zeventig en tachtig.

Die 'moderne' opvatting had veel oog voor individuele behoeften en woonwensen, maar niet veel fantasie over het sociaal-cultureel leven in een buurt. En als daar al een fantasie over bestond, dan was deze negatief: een nieuwe wijk moest juist dat massale en collectieve van oude volkswijken doorbreken. Bijna onbewust werden daardoor de ontmoetingsplekken voor ongedwongen uitwisseling, voor terloopse sociale contacten, voor buurtnieuwttjes en ordinaire roddel van de kaart geveegd.

Met alle culturele gevolgen van dien. Want **wie bij de kruidenier of groenteboer op zijn beurt wachtte, hoorde daar – of hij het nu op prijs stelde of niet – de laatste weetjes uit de straat, de ellende, de voorspoed. Buurtwinkeltjes waren distributiepunten voor alledaagse lokale wetenswaardigheden.** Tegenwoordig zouden we het snel roddel noemen, maar ooit dreef er een gemeenschapsgevoel op.

Met het verdwijnen van de winkeltjes op de hoek verdween ook de culturele infrastructuur om iets van een buurtgemeenschap te ervaren. In die kleine ruimten kon je – al was het maar via roddel en kwaadsprekerij – kennis nemen van je straatgenoten. Zonder de plekken waar de verhalen opgevangen, bewaard en doorverteld werden, verdwenen ook de 'kenniscentra' van de straat. Naarmate het aantal nieuwkomers groter werd, groeide daarmee de onderlinge onbekendheid. Wie nieuwsgierig was naar zijn buurtgenoten kon eigenlijk nergens meer terecht. Van de weeromstuit werden mensen steeds minder nieuwsgierig naar elkaar.

Bloemist, bakker, groenteman: weg

De Amsterdamse Jordaan is van de vier Bloembuurten in dit proces het verst gevorderd. Hier heeft de *yuppification* sinds de jaren zeventig in ijltempo het volkse karakter van de wijk verdreven. Hanna Segaar, voor De Dageraad 'gebiedsontwikkelaar' van dit gebied: 'Hier wonen de stedelingen met een hoge

individualistische levenswijze, steeds meer op zichzelf. De oude Jordaner is daar een vrijwel uitgestorven ras.'

Nico Been, hoewel geboren in Amsterdam-Oost, voelt zich nog wel een Jordaner. Hij woont sinds 1974 in de Nieuwe Leliestraat en is niet gelukkig met de veranderingen. 'Het is doodser geworden en dat wil het stadsdeel ook. De winkeltjes moeten weg uit onze straten en mogen alleen nog in de dwarsstraten. Onze straten moeten slaapstraten worden. De Nieuwe Leliestraat was een druk winkelstraatje, maar ze zijn allemaal weg: de bloemist, de poelier, de bakker, groenteman, weg.'

Ook zijn buurman Tinus Tramper heeft het met leden ogen zien gebeuren. 'De winkeltjes verdwijnen, de poelier, het bakkertje. Daar komt dan een cadeaushop voor in de plaats. In zo'n winkel komen wij niet, die is er ook niet voor ons. **Ik heb een tijd lang geprobeerd de kleine winkeltjes in stand te houden door er mijn boodschappen zoveel mogelijk te doen, maar je houdt het niet tegen.**'

In de Hilversumse Bloembuurt voltrekt zich hetzelfde proces. Daar zijn de buurtwinkels verdwenen, om plaats te maken voor allerlei nieuwe winkeltjes op de Gijsbrecht van Amstelweg. Je kunt daar echt winkelen, maar voor de buurt hebben ze nauwelijks betekenis. De mensen die de afgelopen jaren in de Ericastraat zijn komen wonen, vinden het best aardig. Maar voor de familie De Kemp, sinds 1964 woonachtig in de Bloembuurt, is het een verlies: 'Nu is ook het ijzerwinkeltje hier vlakbij dicht, er blijft niets meer over.'

In het Soesterkwartier in Amersfoort is het proces nog in volle gang. Veel winkelruimten zijn er nog, de gevel verwijst nog naar oude bedrijvigheid, alleen gebeurt er niets meer. Nico de Kruijf: 'Buurtwinkels zijn bijna allemaal verdwenen, vroeger had je er veel meer, allemaal kleine winkeltjes. Daar kwam je mensen ook tegen.' Waar in de Jordaan de vrijkomende ruimten aantrekkelijk zijn voor winkeltjes die zich niet op de buurt maar op de toeristische of grootstedelijke passanten richten, dreigt in de Amersfoortse Soesterkwartier een ander gevaar. In de vrijgekomen winkelpanden nestelen zich coffeeshops met zo hun eigen klandizie. Zo dreigt de drugscene zijn ankers in de buurt te laten vallen.

Precies om die reden gaan er in Amersfoortse professionele en beleidskringen tegenwoordig weer stemmen op om in de verdere ontwikkeling van de wijk ruimte te claimen voor kleinschalige wijkeconomie, omdat na hun verdwijnen de culturele betekenis van deze economische knooppunten steeds duidelijker is geworden.

Geen tijd voor een praatje

De vraag is echter of een *revival* van buurtwinkeltjes iets zou kunnen herstellen van wat teloor is gegaan. Er is immers in de oude buurten van Nederland meer veranderd dan het sluiten van de winkels op de hoek. Langzaam maar zeker zijn ook de bewoners zelf anders in het leven gaan staan en op een andere manier hun tijd gaan gebruiken. Zelfs als de oude buurtwinkels er wel zouden zijn, dan nog beschikken veel buurtbewoners eenvoudigweg niet meer over de tijd om er even langs te wippen.

Het waren immers niet de mannen die in de tijd van florerende buurtwinkeltjes de boodschappen deden, maar hun vrouwen. Precies hun rol is de laatste decennia ingrijpend gewijzigd. Jonge vrouwen binden zich niet langer vanzelfsprekend aan een huisvrouwenbestaan, maar oriënteren zich op een beroep en een baan. In de levens die zich daarmee ontwikkelen is eenvoudigweg minder tijd voor het terloopse buurtcontact, het even op straat blijven hangen voor een praatje. Nogal wat jonge vrouwen doen dat eigenlijk alleen nog in de levensperiode dat ze jonge kinderen hebben. Dan lopen ze achter de buggy of houden toezicht in het speeltuintje en dan

wordt er weer snel een praatje gemaakt. Maar zo gauw de kinderen naar de basisschool gaan en er minder noodzaak is om toezicht te houden, oriënteren zij zich weer op de arbeidsmarkt.

Ook uit recent vrijetijdsonderzoek blijkt: de belangrijkste verliezer van de nieuwe tijdsbestedingspatronen is het informele praatje op straat, in of voor de buurtwinkel, het even babbelen met de burens, het terloopse contact. En wie erop let zal het ook zeker opvallen. Dat ooit zo vertrouwd beeld van twee vrouwen op straat die aan de praat zijn geraakt en er een half uur later nog staan, dat beeld is de laatste jaren zeldzaam geworden.

Tenminste, voor wat betreft autochtone vrouwen. Je ziet het namelijk nog wel, maar in verreweg de meeste gevallen betreft het vrouwen (of mannen) van allochtone herkomst. Want waar het Nederlandse huishouden zich langzaam maar zeker van de straat heeft afgewend, vinden mensen van mediterrane herkomst er juist houvast. Zij vormen een cultuur met veelal klassieke rolverdelingen tussen mannen en vrouwen. In die context is het in leven houden van een eigen buurtcultuur onverminderd functioneel, inclusief de daarbij horende buurtwinkeltjes die in nogal wat buurten de laatste jaren als paddestoelen uit de grond zijn geschoten.

Voor die vorm van buurtbinding zijn veel autochtone Nederlanders te beweeglijk geworden. Zij lopen niet meer voor elke boodschap naar de winkel, maar doen deze het liefst maar een keer in de week bij een supermarkt of ze laten ze thuis bezorgen. Hun levens zijn mede daardoor steeds minder in hun buurt verankerd. Voor jongere bewoners spreekt dat inmiddels vanzelf. Ouderen geeft het een gevoel van onbehagen. Ze koesteren een nostalgische voorstelling, ('vroeger was de buurt levendiger, gezelliger'), zonder precies te weten wat ze missen. Ze vinden het 'gewoon jammer'.

Steeds hogere schuttingen

In die verschuiving is de eigen 'huis en haard' voor hen belangrijker geworden. Niet alleen in hun gevoelsmatige beleving, maar ook in fysiek opzicht. Dat zie je het duidelijkst aan de schuttingen die aan de achterzijde van de Bloemstraten rondom de tuinen zijn opgetrokken.

'Vroeger zag het er heel anders uit', vertellen Frans en Riet de Kemp, terwijl ze in het gangpad achter hun huis in de Hilversumse Ericastraat ietwat misprijzend om zich heen kijken. We kijken door een somber steegje: een door hoge schuttingen en muurtjes ingesloten achterommetje, dat de aanwonenden in staat moet stellen om hun fietsen in hun schuurtjes te parkeren en hun afval op straat te zetten.

Riet houdt haar hand op heuphoogte: zo hoog waren de heggen die het gangpad in de jaren zestig omzoomden. De achterkant van de woningen waren toen open ruimten die volop zicht boden op elkaars tuinen. Dat zicht is nu geheel verdwenen.

Wat er achter de schuttingen gebeurt is onduidelijk.

Wie ermee is begonnen, weten ze niet meer. Maar na verloop van tijd was het gangpad ingeklemd tussen schuttingen en aan het zicht onttrokken. Nu is het steegje als niemandsland een bron van ergernis. Sommige bewoners zetten er stoeptegels neer, anderen doen niks aan de omhoogschietende brandnetels, of overhangende takken. Frans en Riet de Kemp houden hun stukje schoon, maar anderen doen dat niet. Je weet ook niet wie het zijn, je ziet ze niet meer.

Het dorre steegje achter de Hilversumse Ericastraat is een mooi voorbeeld van de tegenstrijdigheden waarmee mensen zichzelf in een moderne tijd opzadelen. **In hun hang naar privacy en op-zichzelf-zijn ontnemen mensen zich letterlijk het zicht op**

elkaar. Maar tegelijkertijd creëren ze daarmee een bron van ergernis over de wereld achter de schutting, het niemandsland dat er mistroostig bij ligt en waarop ze niemand meer kunnen aanspreken. Soms pakt de zoon van Frans en Riet als hij er met zijn motor nauwelijks meer doorheen komt een tuinschaar en knipt hij overhangende takken weg, die hij vervolgens over de schutting van de persoon in kwestie gooit. ‘Maar helpen, nee dat doet het niet’, zucht Frans de Kemp.

Cirkel van vertrouwdheid

Overigens moet het beeld van schuttingen niet worden overdreven. De hang naar fysieke privacy leidt er nu ook weer niet toe dat burens elkaar totaal vermijden. Het geeft wel aan dat voor Bloemstraters de cirkel van vertrouwdheid rondom hun woningen aanmerkelijk is gekrompen. Iedereen kent zijn naaste burens en die van ‘twee deuren verder’ zijn ook nog wel bekend, maar naarmate er meer voordeuren tussen zitten neemt de onderlinge vertrouwdheid af, tenzij er een speciale aanleiding is (kinderen worden vriendjes, zelfde werkgever) om de banden wat steviger aan te halen. In de meeste gevallen ontbreekt die en hebben de burens van vijf zes deuren verder nog wel gezichten, maar geen voornamen meer, laat staan beroepen. Hier eindigt de cirkel van vertrouwdheid.

Alle Bloemstraters zijn kennis met hun burens gaan maken toen zij in hun straat kwamen wonen. Soms nog tijdens het verhuizen. Die gewoonte bestaat nog steeds. Er worden bloemetjes gebracht. Nieuwe burens krijgen een uitnodiging voor een kopje koffie, of zij nodigen zelf als nieuwkomer hun burens uit zodra ze hun huis op orde hebben. Dat hoort er echt bij. Het is een vorm van functionele beleefdheid. Instinctmatig voelt iedereen aan dat je onmogelijk onbekenden voor elkaar kunt blijven als je naast elkaar woont, dus kun je beter kennismaken.

Er zijn ook mensen die vanaf het begin afstand bewaren en zelfs het aanbod afwijzen om een keer een kopje koffie te komen drinken. Dat is dan heel duidelijk – in onze Bloemstraten kwam het twee keer voor – maar de meeste mensen vinden dat toch een beetje vreemd. Dat hoort eigenlijk niet.

Een kennismaking is nodig om elkaar te proeven, om te kijken wat voor vlees men in de kuip heeft. Soms, als de verschillen groot zijn, is het even zoeken naar de juiste omgangsvorm. Dat ervaren Tijn Berkelmans tenminste toen hij met zijn gezin in de Ericastraat kwam wonen: ‘Wij kwamen uit een flat, waar we na zeven jaar wel wat met elkaar deelden. Daar woonden ook mensen van dezelfde leeftijd. In de Ericastraat zijn onze directe burens wel zo’n dertig tot veertig jaar ouder. Dat is een flink verschil. De ene buurvrouw noemen we bij haar voornaam, van de ander merken we dat die het toch fijner vindt om met mevrouw te worden aangesproken. Dat doen we dan ook. Er blijft een zekere afstand. We hebben ook geen reservesleutels uitgewisseld, die hangen bij een vriendin die hier in de buurt woont.’

Aangenaam en ongedwongen

Een goede buur is iemand die afstand en interesse weet te combineren. Als het over burens gaat, melden alle Bloemstraters heel snel dat ze er niet aan moeten denken dat ze dagelijks bij elkaar over de vloer zouden komen. Dat is kennelijk een schrikbeeld. Maar een aangenaam en ongedwongen contact, waarbinnen wederzijdse dienstverlening mogelijk is, dat is een vorm van omgang waar alle mensen naar streven. Een soepele vertrouwdheid, zonder verplichtingen.

De omgang van Frans en Riet de Kemp met hun burens voldoet daar prima aan: ze komen niet echt bij elkaar over de vloer, maar ze bewaren elkaars reservesleutels, ze verzorgen zo nodig elkaars huisdieren en planten en met oud en nieuw drinken ze

een borrel bij elkaar, en soms bij toeval een kopje koffie of een pilsje. Meer moet ook niet. Met afgrijzen denkt Frans de Kemp terug aan een overbuurvrouw die zich ooit in het verleden opdrong: ‘We waren pas getrouwd en zij kwam elke dag over de vloer. Ze bepaalde alles, zo ongeveer wat we aten. Toen heb ik op een gegeven moment gezegd: en nu opgesodemieterd.’

Tinus Tramper in de Nieuwe Leliestraat in Amsterdam zegt bijna letterlijk hetzelfde: ‘Reservesleutels, planten verzorgen, post doen, dat soort dingen spreekt allemaal voor zich. Maar we lopen de deur niet plat bij elkaar, godzijdank niet. Een paar keer per jaar een borrel, met oud en nieuw zet ik de deur open en dan weten ze dat ze een borreltje kunnen komen halen en dat is het dan. En dat is prima zo.’

Opmerkelijk is dat het uitwisselen van reservesleutels eigenlijk alleen plaatsvindt als de familie ver weg woont. Is dat niet het geval, dan worden familieleden als eersten gevraagd om de bloemetjes water te geven, de post te controleren of de sleutels te bewaren. **Als er dan toch iemand in jouw vesting moet worden binnengelaten in jouw afwezigheid, dan liever familie dan de naaste burens.** Zelfs als het contact prima is. Zo woont de moeder van Cristel de Swart vlakbij de Hilversumse Ericastraat. Dus verzorgt zij de planten en de post tijdens vakanties. Dat spreekt voor zich. Pas als zij er niet zou zijn, zouden Hans en Cristel de Swart één van hun burens vragen.

Burens hoeven geen vrienden te zijn, liever niet eigenlijk. Hans de Swart: ‘Kijk, we hebben een erg druk leven, mijn bedrijf vraagt veel tijd, het voetballen in het weekend ook. Bovendien moeten zulke dingen ontstaan. Als het met iemand zou klikken, dan ontwikkelt zich dat, maar we zijn er niet op uit. We leiden ons eigen bestaan en dat willen we ook zo houden.’ Cristel: ‘Ik weet dat nog van mijn ouders. Als mensen erg op elkaar betrokken zijn, kan het ook behoorlijk mislopen. En dan heb je meteen een boel bonje.’

Maar zoals gezegd: deze ongedwongen omgang waarbij men van elkaar ‘op de hoogte is’, neemt af naarmate de afstand tussen de voordeuren toeneemt. Dan ontbreekt de noodzaak om met elkaar kennis te maken en blijven mensen letterlijk elkaars onbekenden. Zo heeft de familie De Kemp in de genoeglijke Hilversumse Ericastraat een overbuurvrouw die er sinds zes jaar woont, maar die eigenlijk een onbekende is gebleven. Frans de Kemp: ‘Ik zou niet weten wat ze doet en hoe ze heet, maar ik heb er ook geen last van. En dan heb je nog dat buurvrouwetje verderop met die twee kindertjes, die woont hier nog niet zo lang, maar die kennen we ook niet.’

Een stuk verderop, in het andere deel van de Ericastraat, waar de familie De Swart nu zo’n zes jaar woont, speelt hetzelfde. Ze weten vaag wat een paar mensen in de straat voor beroep hebben, er woont iemand die bij de brandweer werkt, de naaste burens zijn gepensioneerd, iemand is stratenmaker en er werkt volgens Hans de Swart nog iemand bij een theepottenfabriek, maar zijn vrouw Cristel betwijfelt dat.

Overigens knikken de bewoners in dit deel van de Ericastraat elkaar allemaal vriendelijk goedendag. De meeste contacten gaan via Cristel, zij is ook het meeste thuis en doet de ‘kleine gesprekjes’ als ze met hun zoon Jaap buiten is. Zij weet ook het meeste van de straat. Veel contacten gaan ook via kinderen, waarvan er toch steeds meer in de straat komen. Een van de kinderen van hun naaste burens heeft een keer opgepast en bij dat gezin liggen ook reservesleutels. Zij zelf hebben geen reservesleutels van hun burens. Hans: ‘Die hebben familie hier om de hoek, dus daar zal hun sleutel wel liggen.’

Familienetwerken

Het sociale netwerk van de familie Koelewijn in het Soesterkwartier in Amersfoort bestaat vooral uit familierelaties. Natuurlijk zeggen ze hun buren goedendag, maken ze een praatje, maar de intensievere contacten hebben ze met familieleden. An staat op en schuift het gordijn open. 'Kijk, hier recht tegenover, bij die flikkerende lampjes woont mijn broer, daar schuin tegenover woont mijn zuster. En dan woont er nog een hierachter en nog één een paar straten verderop.' Ze weet niet precies hoe dat allemaal kan, 'ze wilden allemaal hier wonen.' Burendiensten als het bewaren van reservesleutels, planten water geven, worden dan ook allemaal binnen de familie opgelost. 'We hebben hier een alarm, dat bij mijn broer aan de overkant overgaat.'

Afstandelijke nabijheid

De Bloemstraten in Hilversum, Almere en Amsterdam zijn straten in verandering. Sommige mensen wonen er al sinds mensenheugenis, maar er schuiven steeds meer nieuwkomers de straten in. Daar moeten nieuwe omgangsvormen voor gevonden worden. Daarbij gaat het niet meer zo als 'vroeger'. **Men zoekt nu een functionele vorm van afstandelijke nabijheid. Niet te *close*, maar wel behulpzaam als het moet.** Dat legt de basis voor een manier van omgang die goed gaat zolang het goed gaat, maar niet erg conflictbestendig is. Zo gauw er iets mis gaat, is er immers geen goede uitlaatklep. De formele aardigheden slaan dan snel om in echt vermijdingsgedrag of zelfs openlijke vijandigheden en pesterijen. Te harde muziek, rommel op straat, overhangende takken – opmerkingen daarover raken snel een verkeerde snaar. Die worden dan waargenomen als een ongewenste inbreuk op de code van afstandelijke nabijheid, die erop neerkomt dat we ons in principe niet met elkaar zouden bemoeien.

Natuurlijk kunnen de meeste mensen in dat opzicht wel tegen een stootje en begrijpen zij dat buren nu eenmaal rekening met elkaar moeten houden. Maar de gevoeligheid is groot. Alle brochures over het vermijden van conflicten met buren beginnen dan ook met tactische aanwijzingen: ga niet meteen als een gek tekeer, maar breng uw klacht vriendelijk en met tact. Een beetje ontactisch gebrachte klacht wordt al snel ervaren als een brute aanval op de eigen privacy. En dan zijn de poppen aan het dansen.

De Bessenclub

Het kan ook anders. Zo is in de seniorenwoningen in de Almeerse Bernagiestraat een soort spontane tegenbeweging op gang is gekomen. Dat heeft er vermoedelijk mee te maken dat in zo'n seniorenbuurtje mensen in een gelijkwaardige positie zich opnieuw de omgeving eigen moeten maken. Ze zijn allemaal op leeftijd, ze hebben allemaal tijd, dus waarom zullen ze zich als vreemden blijven gedragen?

Karel en Jannie Barber voelden zich in de eerste maanden na hun verhuizing bepaald ongemakkelijk. De contacten met de buren verliepen goed, maar echt hun draai konden de Barbers de eerste maanden niet in hun nieuwe woning vinden. Nu eens een praatje hier, dan daar, maar daar bleef het bij. Na een paar maanden besloten ze er een flink aantal op de koffie uit te nodigen om wat nader kennis te maken. Dat werd een zeer gezellige koffieochtend. Sindsdien zijn de contacten zeer aangenaam. Ze houden elkaar op de hoogte als ze weggaan, helpen elkaar met het slepen van de vuilniscontainers naar de hoek van de straat, lopen zo nu en dan bij elkaar binnen.

Karel Barber: 'We hebben zelfs een club, de Bessenclub, waar zo'n zeven echtparen lid van zijn. Elke maand lappen we een klein bedrag, zodat als er iemand in het ziekenhuis ligt, of er iets belangrijks gebeurt we een bloemetje kunnen bezorgen. En we gaan een keer per jaar uit. Dat betalen we uit de pot. Dan gaan we een middagje naar een café en dan drinken we tot de pot leeg is.'

Maar de club is niet vanzelfsprekend toegankelijk voor nieuwkomers. De familie Rademaker woont inmiddels ruim een jaar naast de familie Barber, maar is nog niet uitgenodigd. Contact met de nieuwe burens is, volgens Karel Barber een kwestie van aftasten. Dat moet groeien. 'Laatst belde de buurvrouw aan. Ze maakte zich zorgen, omdat de auto vuil was, nadat we een paar dagen weg waren geweest. Ze zei dat ze zich zorgen maakte, en daarom dacht dat wij ziek waren. Zo'n vieze auto is immers niks voor mij. En of ik het niet vervelend vond, dat ze aanbelde. Nee, natuurlijk.' Nog een paar van deze ervaringen en de Rademakers krijgen gerust een uitnodiging voor het volgende uitstapje van de Bessenclub.

Zuigkracht van individualisering

Wie zeventien tamelijk toevallig geselecteerde Bloemstraters in hun huiskamers opzoekt, bemerkt al pratend dat een groot woord als 'individualisering' een heel concrete inhoud krijgt. Het verschijnsel heeft inderdaad met de hogere schuttingen te maken, waardoor er dammen zijn opgeworpen in de vloeiende overgangen tussen de binnen- en de buitenwereld. Het heeft alles te maken met het terugtrekken op jezelf, een proces dat alle Bloemstraten de laatste decennia is binnentrokken.

Maar je ziet tegelijkertijd dat het een paradoxaal proces is. Want de behoefte om zichzelf meer privacy, meer eigenheid, meer eigen leefruimte te geven, kan alleen gerealiseerd worden als men de buitenwereld op afstand houdt; en aangezien deze buitenwereld zich – zeker in grotere steden – voortdurend opdringt, wordt het een bron van potentiële ergernissen. **Een buurman en een buurvrouw zijn daarom nooit alleen maar aardige mensen, maar tegelijkertijd ook potentiële indringers, ja zelfs bedreigers, van de eigen wereld. Ze moeten en te vriend en op afstand worden gehouden. Dat is een tamelijk paradoxale opgave.**

Het is nagenoeg ondoenlijk om je aan dit proces te onttrekken. Je houdt het niet vol om een laag heggetje in stand te houden als iedereen hoge schuttingen optrekt. Net zo als het onmogelijk is om je in je huiskamer niet te laten meeslepen door de televisie, een apparaat dat mensen eenvoudig aan de bank kluijstert en daardoor het proces van individualisering nog eens versterkt.

Buiten- en binnenwereld werken daarbij eendrachtig dezelfde kant op. Want zoals op straat het informele praatje de grote verliezer is van de moderne tijd, zo zijn in huis de onderonsjes de verliezer van de zuigkracht van de televisie. Spelletjesavonden, waarop gekaart wordt, met burens of kennissen, ben ik niet tegengekomen bij de Bloemstraters. Zo'n twee generaties geleden was dat – zeker in wat volksere kringen – nog een goedkoop en veel voorkomend gezellig avondje; tegenwoordig lijkt het te verdwijnen.

Zo is ook het vermaak in huis als het ware mee-geïndividualiseerd. Passief in de vorm van televisieconsumptie, maar ook in de actieve vormen van tijdsbesteding. In nagenoeg alle huizen, ook bij oudere Bloemstraters, stond inmiddels een computer, waar vele uren achter werden doorgebracht.

Op het inventieve computermeubel van Tinus Tramper heb ik al gewezen. Hans de Swart heeft zijn PC in de hoek van de kamer gezet en zit er 's avonds vaak nog op te werken. Als Arie Gasman boven achter zijn computer kruipt, 'hoef je de komende uren niet meer op hem te rekenen', aldus zijn vrouw. Hetzelfde geldt voor

Marinus Rademaker; in het voorkamertje van zijn huis surft hij over Canadese sites, e-mails hij met oude bekenden uit Canada en met zijn kinderen; tegenwoordig is hij er zelfs met een digitale camera in de weer.

Voor de oudere Bloemstraters geldt dat het vaak hun kinderen zijn die de computerapparatuur het huis in slepen en pa terzijde staan als er weer eens iets vastloopt of als er een 'stukje nieuwe software' nodig is. Op deze manier zijn er in Nederland vermoedelijk heel wat afgeschreven computers bij 'opa' op zolder beland. En zo zet zich hier in zekere zin de klassieke taakverdeling voort: 'hij' stort zich op de nieuwe techniek, 'zij' knutselt er ouderwets op los. En samen kijken ze naar de televisie of spelen ze met hun kleinkinderen.

Dorpse wereld

Jongere generaties wijken van dit patroon af. Hoewel ... ook de 32-jarige Tijn Berkelmans vertoeft lange tijd achter zijn computer in zijn werkkamer waar hij met zijn koptelefoon op muziek componeert. Maar goed, dat is dan wel muziek voor het bandje waar hij samen met zijn vrouw in speelt. Beiden werken parttime en zorgen om beurten voor hun dochter en voor het huishouden.

Zij zitten ook niet vast aan hun buurt. Deze vormt een tijdelijk decor dat vast en zeker nog ingewisseld gaat worden. Tijn: 'Ik heb zelf het idee dat we toch binnen twee jaar weer weg zijn. Dat kan ook langer duren; toen ik in Hilversum ging werken, zei ik ook dat het maar voor vijf jaar zou zijn en ik zit er nu al zeven jaar. Maar toch... we hebben toch ook nog altijd het idee dat we ergens met een aantal vrienden in een groot huis gaan wonen, een soort droomhuis. Misschien in een dorp. Vrienden van ons wonen in Rotterdam en Amsterdam – en ja, en daar woon je toch erg op je eentje. Dat een keer bij elkaar brengen in een huis, of complex of hoe je het ook wilt noemen, dat zie ik toch nog wel een keer gebeuren.'

Het is eigenlijk vooral een ambitie dat het leven een perspectief geeft: we zijn er nog niet, we willen een volgende stap maken. Wanneer en hoe, doet er nu nog even niet toe. Het is een wens voor later. Die *spirit* tref je – en dat is niet meer dan logisch – niet meer aan bij de oudere Bloemstraters.

Toch hebben enkele van hen ook zo hun droomhuis. Eigenlijk is dat niet het goede woord: ze hebben een plek zonder schuttingen, zonder dikke muren, een plek waar binnen- en buitenwereld wél vloeiend in elkaar overgaan. Daarvoor trekt de familie Tramper de zomermaanden naar hun strandhuisje in de buurt van Zandvoort, stapt de familie De Kemp elk weekend in de auto om zich naar hun caravan in de Veluwe te verplaatsen en trekken de Gasmannen naar hun caravan in het Noord-Hollandse Schoorl.

Tussen het groen, in de schaduw van de duinen of met zicht op zee, daar brengen ze de zomer door. Ze creëren er een dorpse wereld van terloopse contacten, van een praatje op het grasveld, koffie drinken bij elkaar, een kaartje leggen, een pilsje drinken. Het is een wereld van gemoedelijkheid en overzichtelijkheid, die er natuurlijk door wordt getekend dat het vrijetijdsparadijsjes zijn. Niks hoeft er, en er wacht niet elke ochtend een werkgever. Maar het zijn tegelijkertijd ook reservaten van het soort Nederland dat uit de moderne steden aan het verdwijnen is. Plekken, waar de individualisering nog even buiten de deur is gehouden, waar burens niet direct het schrikbeeld oproepen van potentiële verstoorde van de privacy. Meer dan in stedelijke woonbuurten kennelijk mogelijk is, ontstaat hier een gevoel van gemeenschap, van elkaar groeten en praatjes maken.

Een veilig heenkomen

Het woninkrijk der Bloemstraters is, zo leert onze zoektocht, in de eerste plaats een thuis. Een veilig heenkomen in een veranderende wereld. Misschien dat Nico Been dat nog het treffendst formuleert: 'Als ik een week thuis zou moeten blijven, dan straf je mij niet hoor. Ik vind het heerlijk, je woning moet de plek zijn waar je je op je gemak voelt en dat is hier echt zo.'

Hun thuis is ook een plek waar mensen kosten noch moeite voor sparen. Niet als permanent project, maar op het moment dat ze erin trekken. Dan moet alles in orde komen. Wekenlang gaat alle energie in verven, timmeren, vloeren aanleggen, totdat het huis aangekleed is. Het is een soort nestelen, want zo gauw dat proces voorbij is en het leven zijn gewone gang herneemt, wordt er nog maar weinig veranderd.

De Bloemstraters die langer dan tien jaar in hun huisje wonen, hadden in die periode hooguit een keer met hun meubels geschoven. Meestal gebeurde dat als de vloerbedekking vernieuwd moest worden of als de zitmeubelen na een periode van vaak meer dan vijftien jaar trouwe dienst aan vervanging toe waren. De wereld om ons heen mag dan snel veranderen, voor de wereld thuis lijkt eerder het tegenovergestelde te gelden: hier heerst de rust der gewoonte. Inderdaad: Oost west, thuis best.

Het woninkrijk is vooral een individueel koninkrijk, steeds verder verschanst achter schuttingen. Het contact met de burens wordt getekend door een soort afstandelijke vertrouwelijkheid. We helpen elkaar, maar ze moeten niet te dichtbij komen. Het moet vooral ongedwongen blijven. Omdat we burens zijn, raken onze levens elkaar maar ze moeten niet verknoopt raken.

Daarentegen lijken familiebanden eerder te intensiveren. Bij voorkeur krijgen zij de reservesleutels en geven zij tijdens vakanties de planten water. Alleen als het onpraktisch is om de familie in te schakelen, wordt er een beroep op de burens gedaan. Alle oudere Bloemstraters, vaak niet meer actief in het arbeidsproces, richten de agenda van hun dagelijks leven op de bezigheden van hun kinderen. Ze passen vaak op, halen hun kleinkinderen van school als de ouders naar hun werk zijn. Die gerichtheid is zo groot dat zij zelfs bereid zijn om naar hun kinderen toe te verhuizen. Het kan niet altijd, maar als het zou kunnen zouden vele ouderen ervoor kiezen. De Bloemstraters in Almere hebben stuk voor stuk die keuze gemaakt.

Maar ook de jonge Bloemstraters richten zich op hun familie, ook hun ouders komen oppassen, verlenen hand- en spandiensten, ook als ze daarvoor van ver moeten komen. Met veel genoegen wordt er een kamertje met logeerbed ingericht.

In de meest praktische zin is sociaal kapitaal in de eerste plaats dus nog steeds familiekapitaal. De indruk dat moderne geïndividualiseerde burgers daarvan juist lossers zouden komen, en in hun persoonlijke betrekkingen vrienden op de plaats van naaste familieleden zouden zetten, klopt maar ten dele.

Er wordt zeker meer sociaal kapitaal ontleend aan vriendennetwerken dan vroeger, maar dat gebeurt náást familienetwerken, die zeker niet aan belang hebben ingeboet en voor sommigen, zoals Nico de Kruijf, hun waardevolste bezit zijn: 'Ik zou het verschrikkelijk vinden als mijn kinderen niet in de buurt woonden. Ze zijn altijd vrolijk, dat hebben ze van mij. Ik ben 45 jaar naar mijn werk gegaan, nooit chagrijnig. Ik zie ze nu elke dag, elke dag komen ze bij me.'

Alsof het afgesproken werk is, staat ineens zijn zoon Edwin in de huiskamer. Op aandrang van Nico stel ik hem de vraag: zou jij uit het Soesterkwartier willen verhuizen? Hij antwoordt precies dat antwoord dat Nico voorspelde: nooit.

Inwonen

Frans de Kemp woont sinds 1961 in de Ericastraat. In dat jaar (hij was 29 en

woonde nog bij zijn ouders) verhuisden zijn ouders van de nabijgelegen Anjelierstraat (waar Frans is geboren) naar de Ericastraat. In 1964 trouwde hij met Riet (24 jaar, gezin met zeven kinderen, zes broers, een zus, 'ik wilde daar wel weg'), maar enig zicht op een eigen woning was er niet.

Het jonge paar ging – zoals in die jaren gebruikelijk – inwonen bij de ouders van Frans: 'Met goedkeuring van de bouwvereniging, hoor. We hadden zwart-op-wit toestemming.' Ze woonden op de eerste etage, waar een keukentje werd gebouwd. De ouders op de benedenetage en een slaapkamertje boven. Hun huidige slaapkamer, van pakweg vier bij vier, was toen woonkamer.

Op deze eerste etage werden ook – in 1966 en 1969 – hun twee kinderen (Ruud en Margot) geboren. Na de tweede baby gingen de ouders van Frans beneden slapen en was de hele bovenetage (35 m²) voor het gezin De Kemp. In 1971 wilden Frans zijn ouders naar een verzorgingstehuis in de buurt, wat razendsnel lukte. Frans (zelf inmiddels elf jaar als lid ingeschreven) vroeg de bouwvereniging Hilversum schriftelijk om toestemming om het huurcontract van zijn ouders over te mogen nemen.

Frans, nog steeds kwaad: 'Om tien uur 's avonds had ik de brief bij de secretaris van de bouwvereniging in de bus gedaan. De volgende ochtend om zeven uur lag het antwoord op de mat. Het bestuur had vergaderd en besloten dat het niet kon. Ik weer een brief geschreven dat ik niks geloofde van vergaderen tussen tien uur 's avonds en zeven uur 's ochtends. En dat ik niet van plan was te vertrekken.'

Frans leunt met een grijns voorover, alsof hij na zoveel jaren alsnog een geheim verklapt: 'Nu was meester Roelofsen, loco-burgemeester van Hilversum, een klant van mijn garage. En toen die kwam, heb ik hem gezegd: jij moet me helpen. Omdat de gemeente toen vijftig procent van de woningen verdeelde en de corporaties de andere vijftig procent heeft hij ervoor gezorgd dat de gemeente deze woning heeft gevorderd en vervolgens aan mij heeft toegewezen. Op een gegeven moment kwam hij langs en zei ie dat het in orde was. 's Avonds kwam hier toen een gemeentebtenaar een brief brengen. Die wilde per se binnenkomen om het goede nieuws te overhandigen. We boden hem wat te drinken aan, raakten aan de praat en op een gegeven moment zei ie dat ie wel vier nieuwe banden voor zijn auto kon gebruiken. Ik zei: "Nou daar wil je dan een beetje korting over krijgen natuurlijk." Zegt hij: "Eigenlijk dacht ik dat het wel voor niets zou kunnen." Zeg ik: "Dat zal ik dan even met de loco-burgemeester moeten opnemen." Nee, dat was niet nodig, zei ie en hij vertrok kwaad. Maar die woning hadden we toen wel mooi zwart-op-wit.'

Het woninkrijk der Bloemstraters

- veel bewoners zijn tevreden met hun huis;
- kinderen zijn vaak een reden om te verhuizen – als ze komen en als ze weggaan;
- bewoners maken van hun huis hun eigen domein, een ‘paleisje’;
- de TV staat centraal en heeft het oude buurtleven ontmanteld;
- de buurtwinkels verdwenen – en daarmee een sociale infrastructuur;
- mensen hebben minder tijd voor informeel contact met hun burens;
- ze hebben meer behoefte aan privacy en verschansen zich in huis;
- behalve de naaste burens kent men de straatbewoners nauwelijks;
- men doet liever een beroep op familie; sociaal kapitaal is vooral familiekapitaal;
- het zoeken is naar vormen van ‘afstandelijke nabijheid’: niet te *close*;
- burens moeten tegelijkertijd bevriend en op afstand worden gehouden;
- op ‘de camping’ halen mensen een verloren gegane wereld terug;
- kortom: het woninkrijk is vooral een individueel koninkrijk.

4. DE ERGERNISSENIËRARCHIE

Plussen en minnen aan sociaal kapitaal

De tevredenheid der Bloemstraters is groot. Spontaan geven zij hun woongenoeven een dikke voldoende: gemiddeld zelfs een acht. Valt er nu wat te zeggen over zaken die dit genoeg zouden kunnen bevorderen dan wel bedreigen? Anders gezegd: wat draagt bij aan het sociaal kapitaal van bewoners en wat doet eraan af? Concrete inzichten daarover zouden voor corporaties, maar ook nuttige kennis kunnen opleveren voor andere voorzieningen die zich druk maken om de leefbaarheid van wijken.

Zo op het eerste gezicht valt daar weinig opzienbarends over te melden. Iedereen kan op zijn vingers natellen dat sociaal kapitaal het beste rendeert in een goede, niet te krappe woning, die in een vertrouwde omgeving staat, met burens van wie je geen last hebt en met wie je aangenaam kunt omgaan, in een buurt die veilig is, met winkelvoorzieningen op loopafstand. Dat biedt voor het sociaal kapitaal van mensen een gunstige voedingsbodem, al was het maar omdat dat een omgeving is waarin mensen niet dagelijks op ergernissen stuiten. **Met een beetje kwaai wil zou je kunnen zeggen: naarmate een buurt voorspelbaarder en dus saaier is, rendeert het sociale kapitaal van de bewoners beter.**

Wellicht is dat ook het geheim van nogal wat VINEX-wijken. De spraakmakers van de Nederlandse architectuur mogen daar vaak schande over roepen vanwege 'het gebrek aan lef', maar de bewoners voelen zich er doorgaans prima op hun gemak. Deze nieuwbakken buitenwijken, waar in de eerste jaren doorgaans een homogene groep bewoners neerstrijkt, met hele jonge kinderen, zijn in hun beginjaren een toonbeeld van degelijkheid. Mensen verkeren in overeenkomstige omstandigheden, hebben een belang om er met elkaar wat van te maken volgens de moderne codes van afstandelijke nabijheid, ze overleggen over hun schuttingen en over het groen en hun tuinen, ze overladen elkaar met tips, kijken stiekem hoe de burens zich nestelen en al pionierend ontstaat er een aangenaam leefklimaat.

Verdampte homogeniteit

In een moderne samenleving heeft dit soort tevredenheid niet langer het eeuwige leven. Op een gegeven moment zijn de jonge kinderen oud en zwerven ze in groepjes door de buurt, hangen op plekken die daar niet voor bestemd zijn en produceren plotseling lawaai dat er daarvoor niet was. Sommige pioniers vertrekken en voor hen in de plaats komen weer andere mensen, die hun eigen gang gaan, misschien wel blaffende honden hebben of weer een stuk jonger zijn. **De levensritmes verschillen, de homogeniteit verdampt. En zo trekken de ergernissen het dagelijkse bestaan binnen.** Soms helpt het om elkaar erop te wijzen, vaker besluiten mensen er maar mee te leren leven. Die enkele hondendrol op de stoep, die klap waarmee de kinderen van de burens de deur in het slot gooien – het is vervelend, maar er valt wel mee te leven.

In nieuwbouwwijken nemen deze processen vaak een periode van tien jaar. In oudere wijken zijn ze inmiddels aan de orde van de dag. Daar is de overgang van een homogene groep bewoners naar een heterogene samenstelling al sinds de jaren zeventig op gang gekomen, waarbij het tempo sterk kan verschillen. Zo is in het achterste deel van de Hilversumse Ericastraat het tempo van veranderingen laag. De prachtige corporatiewoningen zijn een jaar of tien geleden op de monumentenlijst terecht gekomen. Het zijn bijna vrijstaande woningen met grote tuinen: daar wil

niemand weg. Dat gebeurt dan ook niet of nauwelijks: de mutatiegraad is hier erg laag.

Maar even verderop, aan de andere kant van de Neuweg, ontwikkelt zich een andere Ericastraat. Daar staan de huisjes in een rijtje, de straat is nauwer, de mensen leven er dicht op elkaar. In dit deel is de mutatiegraad aan het oplopen. Daar wonen nu ook meer jonge gezinnen, zoals dat van Tijn Berkelmans. Er woont zelfs één Marokkaans gezin, weet iedereen te vertellen, op de hoek van de straat.

Dit deel van de straat is in beweging gekomen en dus neemt de ergernisdrempel af. De hele straat weet dat de wijkagent al een keer met een aantal bewoners gesproken heeft om een conflict over kinderen te beslechten. De straat kan niet putten uit de welwillendheid van nieuwbouwbewoners en zoekt naar een nieuw soort vertrouwdschap met elkaar. Overigens zal dat vermoedelijk best lukken. Iemand die lekker woont kan best een stootje verdragen. **De praktijk leert dat sociaal kapitaal van mensen pas echt wordt bedreigd als de ergernis met een vaste regelmaat hun woninkrijk binnendringt.** Dat de buitenwereld zo nu en dan opspeelt, is tot daar aan toe, maar dat de buitenwereld de baas speelt over de binnenwereld, over 'mijn' privacy: dat is onverteerbaar.

Schendingen binnenwereld

Op basis van de gesprekken met de Bloemstraters is het goed mogelijk om een soort ergernissenhiërarchie op te stellen. Bovenaan staat daarbij de directe inmengingen in de eigen binnenwereld, de als zodanig ervaren schendingen van de privacy. In die gevallen reageren mensen als door een wesp gestoken.

In veel gevallen is daar van de zijde van de inmenger niet echt van opzet sprake, eerder van onnadenkendheid. Zo waren de balinslagen die de familie Gasman op het Fakkeldrashof in de Almeerse Kruidenwijk teisterden, geen gerichte aanvallen, maar onbesuisde afzwaaiers, wat ze overigens niet minder erg maakte. En ook de twee immense honden die de nieuwe, jonge buur van Nico de Kruijf in de Amersfoortse Irisstraat over de vloer heeft en die zo hels kunnen blaffen en janken dat De Kruijf zich niet meer verstaanbaar kan maken, zijn geen bewuste pesterijen, maar wel heel vervelend.

Het gaat vaak om zaken waar je niet om hebt gevraagd, maar die brutaal jouw wereld binnendringen. Zoals de keiharde muziek die de burens van het echtpaar Groote Willink in de Amersfoortse Rozenstraat steevast op vrijdagavond aanzet. Of het geluidsvolume van de dertigjarige jongeman die – onbegrijpelijkerwijs – in het rijtje seniorenwoningen naast de woning van de familie Rademaker is komen wonen, en waarvoor de oude Marinus Rademaker regelmatig met zijn pantoffel tegen de muur bonkt om zijn buurman te manen de volumeknop terug te draaien.

Dat is ergerlijk. Niet alleen omdat het schendingen zijn van de binnenwereld, bij uitstek een levensterrein waar mensen zelf – onafhankelijk van anderen – over heersen. Maar ook omdat ze een impliciete omgangscode bruuskeren: burens laten elkaar hun gang gaan, maar ze houden wel rekening met elkaar.

Schending van die code brengt mensen in een buitengewoon lastig parket. Om de ergernis op te lossen moeten partijen iets doen wat in feite strijdig is met de code: ze moeten zich met elkaar bemoeien. In feite doet de overlastveroorzaker dat al, maar die heeft dat niet of nauwelijks in de gaten. En nu moet de lastiggevallene buur iets doen, waarvan juist impliciet was vastgelegd dat ze dat als burens niet zouden doen: hij moet er wat van zeggen, hij moet zich gaan mengen in de binnenwereld van zijn burens. Omdat hij lastig gevallen wordt, moet hij de ander lastig vallen, en daar heeft hij (of zij) goed de pest over in.

Sodemieter op, man!

Dus gaat het vaak mis. Het begint al met het uitstellen. Er wordt lang gewacht voordat men er iets van zegt, soms laat men het een paar keer gebeuren, in de hoop dat de overlastveroorzaker zelf de onredelijkheid van zijn gedrag inziet. Maar het tegendeel is waar; hoe langer er wordt gewacht, hoe meer de buurman zijn gedrag als normaal ziet. **Als men dan eindelijk de stoute schoenen aantrekt en stijf van de ergernis aanbelt bij de burens, is de redelijkheid vaak ver te zoeken.** De tactische aanwijzingen uit de burenrufvoldertjes ('blijf rustig', 'begin een algemeen praatje en stel uw klacht terloops aan de orde', 'nodig ze in alle rust uit voor een kopje koffie') zijn – vaak wegens gebrek aan eerdere ervaring – in de vergetelheid geraakt. En dus luidt de openingszin: 'Kan de herrie wat zachter?!' Waarna meestal de deur voor de neus wordt dichtgegooid: 'Sodemieter op man, bemoei je met je eigen zaken.'

Dan zijn de rapen gaar. Als de confrontatie zich herhaalt, wendt degene die last heeft van het gedrag van de ander zich meestal tot de autoriteiten. Als het om geluidsoverlast gaat, is dat doorgaans de politie; als het om kleinere schendingen van de binnenwereld gaat (overhangende takken, bomen van de burens die al het zonlicht wegnemen, verplaatste schuttingen) dan meldt men zich vaak bij de corporatie of een meldpunt, zoals het Soesterkwartier dat kent. De politie neemt vaak snel ter plekke polshoogte, bij de corporatie duurt het wat langer. De zaak wordt onderzocht (vaak door over schuttingen te gluren), waarna er een brief in de brievenbus valt: 'Ons is gebleken.....'

Zelfs als de overlast na die interventie van buiten ophoudt, zijn de verhoudingen vaak voor altijd verstoord. **De impliciete wederzijdse code van het moderne buurszijn is geschonden, het vertrouwen is verdwenen en het sociale kapitaal heeft een gevoelige knauw gehad.** Het komt eigenlijk nooit meer goed tussen de burens. Het blijft etteren. Niet zelden is het een reden om te verhuizen.

Jongeren: overal een probleem

Overigens hoeft het bij de schendingen van de binnenwereld niet per se om burenoverlast te gaan; het kan ook zijn dat het toeval het plekje voor jouw huis heeft uitgekozen als verzamelpunt voor jongeren – of nog erger: dat de gemeente heeft bedacht dat er onder jouw balkon een speelplaats moet komen. Ineens dendert de buitenwereld dan de woonkamer binnen. Dat gebeurde bij Gerrit Jan Groote Willink, die in zijn eerste woning in Amersfoort plotseling een verzamelpunt van jongeren voor zijn deur had en onmiddellijk besloot om te verhuizen. En ook de senioren in de Almeerse Bernagiestraat zien met leden ogen aan dat de jongeren het miniplantsoentje op de hoek van de straat als trefpunt hebben uitgekozen. Een bank is al gesloopt en zomers liggen ze nog wel eens wakker van de brommers die er om twaalf uur nog eens vol gas staan loeien.

Jongeren – vooral die in de leeftijd van tussen de twaalf en de achttien – zijn overigens in alle Bloembuurtten een probleem. Zij zijn een stuwende kracht in alle vormen van ergernisbeleving die er te onderscheiden zijn. Op de Amsterdamse Jordaan na: daar is het buurtleven inmiddels zo doordrongen van allerlei stedelijke processen dat jongeren elkaar in deze buurt nauwelijks treffen. Zelfs als ze dat wel doen, vallen ze als groep nauwelijks op tussen al die andere groepjes toeristen die permanent door de wijk trekken. Hangjongeren in de Jordaan zijn daardoor het monopolie op straatoverlast kwijt geraakt. Maar dat is uitzonderlijk. In tal van wijken en buurten in Nederland hebben deze jongeren geen concurrentie als het gaat

om straatoverlast en vormen zij dus een vast agendapunt in alle beheersoverleggen van professionals over de leefbaarheid van buurten en wijken. Dat geldt ook voor de Bloembuurten.

De overlast vond niet of nauwelijks plaats in de straten waarop dit project zich concentreert, maar een paar straten of een enkel pleintje verderop. Het heeft iets van alle tijden; elke generatie jongeren heeft zijn hanggewoonten. Dat was vroeger zo en dat is nog steeds zo. De meeste mensen ergeren zich er ook niet bovenmatig aan, tenzij de jongeren zich met hun voetbal, hun muziek, hun brommers of gegil voor jouw voordeur posteren. Dan zijn de autoriteiten snel gevonden.

Een klap voor je het weet

Op de tweede plaats in de ergernissenhiërarchie staan die voorvallen en incidenten die wel raken aan de binnenwereld, maar die daar niet echt in doordringen. Katten die wat planten omwoelen bijvoorbeeld, of rotzooi in het gangpad achter de huizen, troep op straat, slonzigheid van mensen, dat soort zaken. In deze categorie staat overigens de hondenpoep met voorsprong bovenaan.

Kenmerk van deze ergernissen is het relatieve anonieme ouderschap. De voorvallen worden ook vaak gebruikt als bewijsvoering van een algemene bewering dat 'de buurt erop achteruit gaat'. Het zijn ongrijpbare dingen. Je ziet vaak niet wie ervoor verantwoordelijk is, zodat je er tamelijk machteloos tegenover staat.

Maar mensen maken zichzelf ook machteloos. Tinus Tramper bijvoorbeeld heeft jaren een prachtig uitzicht gehad op de Westertoren in Amsterdam. Tot op een dag zijn overbuurman op het idee kwam om een groot zonnepaneel op zijn dak te zetten. Goed voor het milieu, slecht voor het uitzicht van Tramper. Het is een van de ergernissen die hij op de gevoelige plaats heeft vastgelegd. 'Kijk', licht hij zijn foto toe, 'hier op het dak van de overburen, pal naast ons zicht op de Westertoren, staan die zonnepanelen. Kijk ik dus elke dag tegenaan, ongelooflijk vind ik dat, een paar meter naar achteren en ik heb nergens last van. Nee, ik ga daar niets van zeggen, dat bedenk je toch zelf. Ach, je went er aan.'

Het zijn ergernissen waarvan mensen vinden dat ze er eigenlijk niet moeten zijn. En als ze er wel zijn, moeten ze door anderen worden opgelost. Zelfs als mensen wel weten wie ervoor verantwoordelijk zijn, is de neiging om mensen daar op aan te spreken minimaal. Dat is niet hun taak. Het gebeurt immers in de buitenruimte en daar hebben ze nu eenmaal weinig over te zeggen. Bovendien is het riskant: 'Voor je het weet heb je een klap te pakken.' Het is opmerkelijk dat nagenoeg alle Bloemstraters deze uitdrukking in de mond nemen, terwijl niemand ooit echt een klap had opgelopen.

De hondenpoep heeft zich verheven tot het symbool van de onverschilligheid waarmee mensen de openbare ruimte gebruiken. Naar schatting heeft in Nederland één op de vier huishoudens een hond, in totaal zijn dat 1,5 miljoen honden. Een groot deel daarvan wordt in de steden uitgelaten om hun behoefte te doen. Dat gaat dus om een enorme berg hondenpoep, waarvan het de bedoeling is dat die op de daarvoor aangewezen plekken wordt gedeponereerd, of – nog beter – door de eigenaren met een opruimzakje en schepje wordt opgeruimd. Die zorgvuldigheid wordt echter niet door alle hondenbezitters in acht genomen. De Bloemstraters weten daar alles van.

Rondwalmende poepgeuren

Op het pleintje dat gevormd wordt door de Irisstraat en de Rozenstraat heeft de gemeente Amersfoort een hondenpoepplaatsje gemaakt. Een omhekt lapje rul zand

van zo'n zestien vierkante meter, inclusief een hondenpoepschep aan een ketting waarmee de uitwerpselen in de prullenbak kunnen worden gegooid. Het idee is goed, maar – zoals wel vaker in Nederland – in de praktijk pakt het vooral averechts uit.

De hondenbezitter vertrekt ongetwijfeld met de goede bedoelingen van huis om zijn hond te laten poepen op de daarvoor bestemde plek op het pleintje. Maar honden blijken weinig gedisciplineerde wc-gangers. Ze poepen bij voorkeur niet op de gemeentelijke hondenpoepplaats, maar daar in de buurt in het plantsoen of rondom het pleintje. Het gevolg is dat er overal op het pleintje poep ligt, behalve op de daarvoor aangewezen plek.

Dit alles tot grote ergernis van de omwonenden, zoals Bert Koelewijn die het met leden ogen aanziet: 'Het stinkt een uur in de wind. En die hondenbezitters wonen hier niet eens. Er is een hondenuitlaatplek, maar daar hebben ze maling aan. Ze lopen hier een rondje rond het plein en dan poept die hond vanzelf wel een keer. Het heeft geen zin om er wat van te zeggen, want ze trekken zich er niets van aan.'

Ook voor Nico de Kruijf is het een grote ergernis. Hij zit vaak voor zijn huis op zijn bankje, waar de poepgeuren hem in de zomer tegemoet komen. 'Iedereen komt hier poepen; dat poepveldje werk als een magneet maar uiteindelijk poepen ze gewoon op het pleintje. Ik zit vaak buiten, maar als ik er wat van zeg, krijg ik een grote mond.'

In de Ericastraat in Hilversum is de hondenpoep een grote ergernis van Hans en Cristel de Swart. Hans: 'Ik vind dat echt onvoorstelbaar dat mensen hier door de straat lopen en onbeschaamd hun hond laten poepen en dan doodleuk doorlopen. Ik heb er wel eens wat van gezegd tegen de bouwvierbezitter verderop in de straat en dan krijg je meteen een grote mond terug. Dat zijn geloof ik de enige burens die ons niet meer groeten. De gemeente doet er niets aan. In Bussum zijn hondenbezitters verplicht om als ze hun hond uit laten iets bij zich te hebben waarmee ze het kunnen opruimen, kunnen ze dat niet aantonen en hebben ze geen hondenpenning, hup: forse boete. In Hilversum geldt dat niet en dan kun je mensen ook niet ergens op aanspreken, volgens de regels doen ze namelijk niks verkeerd. Ik vind dat niet kunnen in een straat waar kinderen spelen, trouwens ook niet in een straat waar ze niet spelen. Het is echt te gek voor woorden.'

Het is vooral de onmacht die mensen stoort, het feit dat hun probleem eigenlijk nergens serieus genomen wordt. In gemeentekringen blijft hondenpoep toch vooral een onderwerp dat op de lachspieren werkt.

Onzekerheid over toekomst

Nummer drie in de ergernissenhiërarchie is het meest ongrijpbaar. Het is een vorm van onrust, van ongemakkelijke gevoelens over een dreigende verstoring van de vertrouwde omgeving. Onzekerheid over ontwikkelingen die zich buiten je macht voltrekken, maar je leven wel zullen raken.

Het is een gevoel dat Frans en Riet de Kemp uit het rustige deel van de Ericastraat in Hilversum soms bekruipt. Ze wonen er al zo lang, alles is zo vertrouwd, maar ze voelen dat het niet zo zal blijven. In het verleden was er de angst voor sloop, tijdens het gesprek maken ze er drie keer melding van. Dat was de angst dat een projectontwikkelaar de boel zou opkopen en iets duurs zou bouwen. Of dat de corporatie tot sloop zou over gaan en er nieuwbouw voor in de plaats zou zetten. Daarom zijn ze ook zo blij dat het nu monumenten zijn, die mag je immers niet slopen.

Nu is er een andere zorg. ‘Over tien jaar’, weet Frans, ‘wonen hier weer allemaal gezinnen. Nu wonen er nog heel veel mensen al heel lang, maar die zijn oud. Er wonen hier heel veel weduwen. Als ook zij dood gaan, dan gaat het veranderen.’

Riet heeft in dat opzicht wel een wens: ‘Ik hoop dat er niet te veel buitenlanders komen wonen. Dat ze dat een beetje onder controle houden. Ik heb geen hekel aan ze, maar niet teveel. Een stukje verderop woont een gezin met wat kinderen van zo’n tien jaar en dat zijn boefjes. Brutaal. Als je ze in de winkel in de rij ziet staan, dan zie je de opstandigheid.’

De zorg over mogelijke veranderingen gaat hier hand in hand met de zekerheid dat je er machteloos tegenover staat. Je hebt immers geen inspraak in de keuze van je burens, je weet niet wat de langetermijnplannen zijn van corporaties en gemeente, maar je hoort en leest wel de verhalen. Verhalen over onveiligheid, verhalen over allochtonen, verhalen over verloedering, criminaliteit en dat brengt een soort onrust teweeg. Die is niet altijd actief, maar latent. Alleen als je er – zoals wij in onze speurtocht – naar vraagt, vang je er een glimp van op.

Een diep geworteld wantrouwen tegen instituties vormt een belangrijke voedingsbron van deze latente onrust. Uiteindelijk worden de beslissingen toch aan vergadertafels genomen. Daar heb je niks over te vertellen: ‘Zo werkt dat nu eenmaal.’

In de belevingswereld van bewoners krijgen instituties zo twee gezichten: aan de ene kant dat van dienstverlener, waarbij mensen van corporaties, politie, wijkbeheerders, buurtconciërge, opzichters praktische diensten bewijzen aan bewoners waar deze over het algemeen over te spreken zijn. Aan de andere kant het gezicht van de beslissers, die een ongrijpbare grootheid vormen. Dat er een verband zou kunnen bestaan tussen deze twee kanten van de instituties, is een gedachte die bij de meeste bewoners niet snel opkomt. Ook bij de instituties overigens niet, zoals later in dit verslag nog aan de orde komt.

Het zal duidelijk zijn dat dit derde niveau van ergernissen erg stemmingsgevoelig is; het gaat hier niet om feiten maar om verhalen. Je zou kunnen zeggen dat het verloop van de verkiezingen van 2002 te verklaren is uit het politiek maken van deze vorm van latente onzekerheid en wantrouwen. Het electorale succes van Pim Fortuyn kan voor een deel op het conto geschreven worden van het feit dat hij als buitenstaander zonder band met de instituties dat latente gevoel naar de oppervlakte kon halen. Ongerustheid en onzekerheden over – onvermijdelijke – veranderingen werden zo collectief manifest. Het gevoel van onberekenbaarheid (zie ook hoofdstuk 1) klitte vast aan een politieke stroming. Een hechte band was dat echter niet, want toen de stroming over de macht struikelde, verdween de collectieve oprisping en daalde de onrust weer af tot een latent niveau.

Nederlandse traditie

De ergernissen in deze hiërarchie staan overigens niet los van elkaar. De verschillende lagen en dimensies versterken elkaar. Als iemand toevallig een lastige buurman heeft, zoals de senioren Rademaker in Almeerse Bernagiestraat, terwijl op de andere niveaus de ergernisgraad miniem is, ervaren mensen dat eerder als een kwestie van pech, van toeval. De zaak wordt ook niet als hopeloos ervaren. Ze voelen zich in zo’n geval sterker in de schoenen staan om er iets aan te doen. Of ze berusten er makkelijker in.

Dat wordt anders als tegelijkertijd ook de andere ergernissen opspelen. Als bewoners én last hebben van burens (of van andere burens horen dat die last hebben van burens), én het straatbeeld verloedert, én er zingen verhalen rond over overlast

van jongeren, of ze menen dat er steeds meer allochtonen in de buurt komen, dan begint het te gisten. Feit en fictie beginnen dan aan een innige omhelzing.

Dat kan voor bewoners reden zijn om hun biezen te pakken en naar een andere woning om te zien, waardoor de mutatiegraad toeneemt en het steeds moeilijker wordt om de onrust weg te drukken. Het individuele sociale kapitaal van een vertrouwde omgeving en een aangename binnenwereld spoelt dan weg. Als dat proces niet stopt kan een straat – ja zelfs een hele buurt – in een spiraal van verloedering terecht komen. Mensen laten zich nergens meer op aanspreken en laten alles op zijn beloop. In principe zijn dan de voorwaarden gecreëerd voor no-go-areas, waar het recht van de sterkste heerst.

In Nederland komt het zelden zo ver. Dat heeft alles te maken met het feit dat Nederlandse voorzieningen er juist op zijn gespitst, te voorkomen dat ergernissen met elkaar kunnen samensmelten. Inmiddels is er in vrijwel alle Nederlandse steden een netwerk van instanties – meestal gemeente, welzijnswerk, corporaties, wijkagenten en GGD – dat permanent de vinger aan de pols houdt als het gaat om buurtproblemen en overlast. Er bestaat een heel arsenaal aan interventies die een spiraal van verergering en verloedering moeten voorkomen. Als een soort artsen lokaliseren professionals de ziektekiemen in hun werkgebied, beraadslagen ze over een diagnose en een aanpak van genezing, meestal project genaamd. Dat gebeurt niet altijd efficiënt, zoals later in dit boek nog aan de orde zal komen – maar het gebeurt.

Deze aanpak is geleerd in achterstandswijken: druk negatieve verschijnselen efficiënt de kop in, zorg dat losliggende tegels onmiddellijk teruggezet worden, haal autowrakken weg, hou het groen op orde, ontruim de hennepkwekerijen. Kortom: laat een proces van onttakeling niet op zijn beloop, want het terugveroveren van een onttakeld gebied is vele malen moeilijker dan het voorkomen van de onttakeling. Hoewel de vier Bloemstraten bepaald geen uitgesproken probleemgebieden zijn (alleen in de Amersfoortse Irisstraat is voor zover bekend wel eens een illegale hennepkwekerij geruimd), staan er voor alle vier de straten wel professionals in de startblokken om in actie te komen als de ergernissenhiërarchie in de straten dreigt toe te slaan.

Samenvattend zou je kunnen zeggen: naarmate het sociale kapitaal van buurten kwetsbaarder wordt (vanwege oplopende mutatiegraad, veranderingen in diversiteit, grotere verschillen tussen jong en oud) worden buurten voor bewoners minder berekenbaar en gaan mensen zich meer aan elkaar ergeren zonder dat er natuurlijke correctiemechanismen voorhanden zijn. Dat proces vraagt om professioneel ingrijpen. Een cruciaal kenmerk van deze dreigende negatieve spiraal is immers dat ze niet vanzelf stopt.

Bewuste terughoudendheid

Tot nu toe is in dit hoofdstuk gezocht naar het antwoord op de vraag wat het sociale kapitaal van individuele bewoners kan aantasten. Je kunt de vraag natuurlijk ook omdraaien: wat bevordert nu eigenlijk het welbevinden van bewoners en dus hun sociaal kapitaal? Anders gezegd: bestaat er naast de ergernissenhiërarchie ook een *tevredenheidshiërarchie*?

Het meest voor de hand lijkt te liggen dat deze tevredenheidshiërarchie het omgekeerde is van de ergernissenhiërarchie. Een aangename omgang met je burens, zonder dat zij jouw binnenwereld ongevraagd binnendringen; een vertrouwde en verzorgde omgeving (met weinig hondenpoep); een optimistische

toekomstverwachting en vertrouwen in de instituties die daarvoor verantwoordelijk zijn; oftewel de afwezigheid van ergernissen op deze terreinen.

Toch is dat een wat mager antwoord. Is het ook positief te formuleren? Wat vinden mensen bijvoorbeeld een aangename omgang met hun burens? De Bloemstraters zijn duidelijk over wat dat niet is: je moet niet de deur platlopen bij elkaar, het moet niet te intiem worden. Maar wat is het dan wel?

In de eerste plaats heeft aangename omgang met de burens een praktische betekenis. Ondanks het feit dat de meeste Bloemstraters hun reservesleutels en klusjes als 'planten water geven' en 'huisdieren verzorgen' in principe eerst aan hun familie (kinderen, ouders) toevertrouwen, vinden ze allemaal dat je dat soort zorg in principe ook aan je burens moet kunnen vragen. Dat is een vorm van wederkerige dienstverlening. De zaken die jij voor je burens doet, mag je ook van hen verwachten. Je leent ze een pak koffie voor het moment dat je zelf ook zonder zit. Het is een kwestie van handigheid en het gaat om praktische dingen. Geld lenen hoort daar niet bij, dat is een impertinentie, dat doe je niet.

Bewuste terughoudendheid is misschien wel de belangrijkste omgangscode tussen burens; opdringerigheid is de snelste weg naar ergernissen. Die terughoudendheid is een vorm van zelfcontrole. In principe zijn de Bloemstraters, zo blijkt na enig doorvragen, bereid om veel meer voor hun burens te doen dan dat ze feitelijk doen. Ze willen in voorkomende gevallen best boodschappen meenemen, even oppassen op de kinderen, maar het is eigenlijk *not done* om dat te verlangen. Zulke vormen van hulpvaardigheid zijn gereserveerd voor de echte noodgevallen. Er is dus sprake van een bijzonder soort afstandelijke betrokkenheid: **juist het feit dat burens elkaar in Nederlandse steden op de lip zitten heeft een cultuur van afstandelijkheid in het leven geroepen.**

Feestelijke of toevallige ontmoetingen

Vandaar dat de momenten waarop je wél bij elkaar over de vloer komt, feestelijk of toevallig zijn. Met oud en nieuw gaan in de Bloemstraten de deuren wel voor elkaar open. Tinus Tramper uit de Nieuwe Leliestraat in Amsterdam: 'Met oud en nieuw zet ik de deur open en dan weten ze dat ze een borreltje kunnen komen halen en dat is het dan. En dat is prima zo.' Bijna de zelfde woorden kiest de familie De Kemp in de Hilversumse Ericastraat: 'Met oud en nieuw drinken ze bij elkaar een borrel, en soms bij toeval een kopje koffie, of een pilsje. Maar dat is het wel.'

Dat wil absoluut niet zeggen dat burens in geval van ellende en tegenslag elkaar maar laten zitten. Zo vertelt Tinus Tramper bijna in één adem dat ze 'godzijdank de deur niet bij elkaar platlopen' en dat zijn benedenbuurvrouw een paar jaar geleden in een ernstige huwelijks crisis belandde en toen bij hem op de stoep stond. Er volgden vele gesprekken met als resultaat dat Tinus en zijn vrouw twee jaar geleden getuigen waren bij het nieuwe huwelijk. De code van afstandelijke nabijheid heeft dus een bijzondere clausule: als de nood echt aan de man is, moet je kunnen rekenen op je burens. Maar wee degene die daar misbruik van maakt!

Het gaat hier om ingewikkelde, vermoedelijk typisch Nederlandse omgangsvormen, die in jaren moeten rijpen. Als mensen vaak lang op een plek blijven wonen, hebben ze (en nemen ze) daar in Nederland alle tijd voor. Iemand die uit een andere cultuur komt, zal de ingewikkeldheid ervan niet direct doorgronden. Ook verschillen in levensstijl tussen jong en oud kunnen zorgen voor een moeilijk te slechten ergernisdrempel, waardoor het positieve register van de wederzijdse dienstverlening niet tot ontwikkeling komt. Het begint bij een voorzichtig kopje koffie en moet langzaam maar zeker groeien. Dat was ook precies wat er gebeurde

in de Nieuwe Leliestraat toen Tinus Tramper in 1984 buurman werd van Nico Been die er al tien jaar woonde. Hun minibalkons grenzen aan elkaar, en Nico Been had er - omwille van zijn privacy - een schot tussen gemaakt. Tinus Tramper: 'Toen ik vijf maanden hier woonde, zei hij: zullen we dat schot tussen onze balkons weghalen? Hij had het ertussen gezet, want hij wilde eerst weten wat voor vlees hij in de kuip had. Na een half jaartje had hij gezien dat het wel oké was.'

Zo gaat het in de Bloemstraten, zo gaat het in Nederland. We hebben er zelfs een werkwoord voor: de kat uit de boom kijken.

De ergernissenhiërarchie

- naarmate een buurt homogener is, zijn er minder ergernissen;
- op de eerste plaats: ergernissen die de binnenwereld schenden;
- op de tweede plaats: ergernissen met een bekende dader, maar buiten;
- op de derde plaats: ongreepbare verstoring van de vertrouwde omgeving;
- die ergernissen kunnen elkaar versterken en tasten dan het sociaal kapitaal aan;
- om ergernis te voorkomen, hanteren bewoners een 'bewuste terughoudendheid', en 'afstandelijke betrokkenheid'.

5. KUN JE GANGMAKERS MAKEN?

Wachten op zelfredzaamheid

Eén van de vragen achter het Bloemstraatproject was: wat voor gangmakers zijn er? Zijn die mensen bekend? Wat beweegt ze? Waarom doen ze dat? Wat betekenen deze mensen voor een buurt?

De achtergrond van die interesse ligt voor de hand. **Het sociaal kapitaal van bewoners rendeert immers beter als mensen zich ergens voor inzetten**, als ze door gezamenlijke inspanningen iets kunnen veranderen en zich daardoor de buurt beter eigen kunnen maken. **Zulke processen komen niet vanzelf tot stand, maar worden doorgaans getrokken door gangmakers, door mensen die andere mensen op sleeptouw nemen**. Dus stelde ik alle Bloemstraters de vraag: zijn er gangmakers in de straat of in de buurt? En zo ja, kent u ze?

Dat viel tegen. Nee, in de Bloemstraten waren geen echte gangmakers te vinden. ‘Van die types, die de hele straat op sleeptouw nemen, nee, die wonen hier niet.’

In de Amsterdamse Nieuwe Leliestraat verbaasde me dat niet. Feitelijk is die straat al zozeer opgenomen in het grootstedelijke leven dat je direct voelt dat de straat geen geheel meer zodra je er simpelweg doorheen loopt. Het is een lange straat, die door de hoofdadere van de Jordaan (de zogeheten dwarsstraten) in stukken is gesneden. Per stukje kennen de mensen elkaar zo’n beetje, maar honderd meter verderop wonen toch vooral onbekenden. Zo’n straat neem je niet meer op sleeptouw, tenzij de autoriteiten er een tramlijn doorheen plannen of een metro onderdoor willen boren, maar dat is in de Nieuwe Leliestraat nog niet aan de orde.

In de andere Bloemstraten – in Hilversum, Amersfoort en Almere – is de schaal kleiner en zijn de straten meer op zichzelf. Daar zou een beetje gangmaker de boel makkelijker op sleeptouw kunnen nemen, zo zou je toch denken. Maar deze straten kampen weer met een ander beletsel voor gangmakers: er is eigenlijk niets aan de hand. Er is geen werk aan de winkel voor mensen die hun schouders eronder zouden willen zetten. Dat was vijftien jaar geleden wel anders, zo herinneren Frans en Riet de Kemp zich in de Ericastraat in Hilversum. ‘Toen had je die De Jong, die woonde een stukje verderop. Die was toen bij de renovatie contactman tussen bewoners en bouwvereniging en die organiseerde van alles.’

Eenmaal gangmaker, altijd gangmaker

Een gangmaker staat niet op zichzelf: hij wordt uitgedaagd, kwaad gemaakt, in stelling gebracht. Een gangmaker is het product van externe omstandigheden, zo lijkt het tenminste. En die externe omstandigheden zijn in de Bloemstraten afwezig. ‘Eigenlijk gebeurt hier niks’, antwoordden Karel en Jannie Barber in de Bernagiestraat in Almere op de vraag of er gangmakers in hun straat woonden. Met andere woorden: in zo’n situatie heb je zulke mensen niet nodig.

Dat wil niet zeggen dat er sowieso geen gangmakers meer zijn. De professionals, die over het algemeen een veel groter werkgebied bestrijken, hadden aanmerkelijk minder moeite om gangmakers of actieve bewoners te traceren. Dat waren hun ingangen in de buurt. Bij elke rotte plek in hun werkgebied kenden ze wel een adres van mensen die zich in overleg met allerlei instanties te weer stelden tegen de overlast van jongeren, de sloopplannen van de corporatie of het opheffen van de buslijnen. Dat waren de mensen met wie ze in overleg traden, ze waren er voor een deel van afhankelijk.

Eenmaal gangmaker, altijd gangmaker, zo lijkt het wel. Want zo gauw je adres ergens in de boeken staat van de ‘instanties’, blijft je naam vallen. In het Amersfoortse Soesterkwartier volgt dan onvermijdelijk een moment dat je wordt uitgenodigd om zitting te nemen in het wijkbeheerteam. Dat is een maandelijks overleg dat wordt georganiseerd door de Stichting Welzijn Amersfoort. Naast de wijkprofessionals (wijkagent, opbouwwerker, corporatiemedewerkers) zitten daar actieve bewoners aan tafel om alle wijkzaken door te nemen. Dat zijn de gangmakers, vaak ooit begonnen ergens in een straat en sindsdien een soort buurtambassadeur, een gesprekspartner van de instanties.

Balinslagen

Ook in de Almeerse Kruidenwijk zijn het niet de bewoners die het adres leveren van een echte gangmaker; het is agent Kootstra die ermee op de proppen komt: ‘Maar dan moet je praten met de heer Gasman van een van die hofjes in de Kruidenwijk.’

Hij heeft gelijk. Arie Gasman (63) is een ideale gangmaker. Sinds vier jaar woont hij en zijn vrouw in de Fakkelfrashof. Hij is naar eigen zeggen een echte Amsterdammer. Zestig jaar heeft hij in de hoofdstad gewoond en als hij zijn hart zou laten spreken, zou hij er zo weer gaan wonen. Maar zijn vrouw Lenie voelt daar niets voor: ze woont liever in de buurt van het gezin van haar dochter. Dat was de reden waarom ze vier jaar geleden naar Almere verhuisden. Drie dagen per week zorgde ze voor de oudste kleinzoon. Ze reisde daarvoor heen en weer tussen Amsterdam en Almere. Op een bepaalde dag besloten ze dat ze net zo goed in Almere konden gaan wonen. Ze konden een seniorenwoning krijgen in de Fakkelfrashof, een hofje dat aan drie kanten wordt gevormd door zo’n dertig seniorenwoningen en aan één kant wordt begrensd door de achterkant van een rij eengezinswoningen. Het was een mooie woning, zeker. En zo’n hofje dat leek hen ook wel wat. Zeiden ze in Amsterdam niet tegen iemand die over de herrie klaagde: joh, ga jij maar op een hofje wonen. De burens hadden ze gevraagd of het hier goed wonen was, en ja, die hadden wel wat gezegd over het voetballen op het gras, maar dat leek niet echt dramatisch.

Dat was het dus wel. Het grasveldje in het midden van het hofje werd permanent als voetbalveldje gebruikt. De twee bomen voor het huis van de Gasmans waren de doelpalen en de keeper hield bepaald niet alles tegen. Regelmatig dreunde de bal tegen de voorruit, verwoestte hij een net geplant plantje in de tuin. Arie en Lenie Gasman zeiden er wat van, ze zeiden ook tegen elkaar dat ze er niet zo op moesten letten, maar juist daardoor letten ze er nog meer op. Bij elke balinslag verkrampten ze.

Het probleem bleek al jaren te spelen. Regelmatig kwamen hun burens naar buiten, scheldend, tierend, vloekend. Het hielp niet. In huize Gasman werd het inslaan van de ballen een obsessie. Op een dag – ze woonden er nog geen half jaar – zei Arie tegen zijn vrouw: ‘Ik ga er wat aan doen. We gaan actie ondernemen. En als het niet lukt, gaan we weer verhuizen, want we gaan hier niet de rest van ons leven in angst zitten wachten op ballen die tegen onze voorruit beuken. Dat doen we niet.’

Hoorzitting

Arie Gasman valt hier even stil, om zonder woorden te onderstrepen dat dit een cruciaal moment was. Daarna gaat hij verder: ‘Ik ben wat rond gaan lopen hier in de buurt. En dan zie je dat er in al die hofjes niets is voor jongeren. Toen ben ik naar die jongens hier toegestapt en heb ik gezegd: jongens, ik ga proberen om voor jullie een trapveldje te krijgen. Ik had daar ook een woord voor uitgevonden dat je nergens

niet in een boekje tegenkomt: positief ontmoedigingsbeleid. Niet schelden en afkeuren, maar proberen met begrip voor elkaar een oplossing te vinden, waarmee iedereen kan leven. Daarom hebben we iedereen hier om het hofje erbij betrokken: de ouderen, de jonge gezinnen, de allochtonen...'

'En dan ga je je verder oriënteren. Bij wie moet je eigenlijk zijn? Zo kwam ik bij Stedelijk Beheer terecht van de gemeente. **Dat was geen succes, die mevrouw toonde eigenlijk geen interesse, het was meteen jij en jou, maar zelf stelde ze zich niet eens voor.** Ze zei dat ik het probleem eerst maar eens bij de burens moest inventariseren en dan maar eens terug moest komen.'

'Toen ben ik te rade gegaan bij de belangenvereniging Kruidenwijk, een vereniging van bewoners. Die wilde wel meteen meewerken. Daardoor konden we in het buurtcentrum de eerste hoorzittingen houden. De eerste vergaderingen zijn ook door de voorzitter van de vereniging geleid. Later heb ik dat overgenomen.'

'Die eerste hoorzitting waren er dertig mensen, dat was veel meer dan we verwacht hadden. Daaraan zag je hoe hoog het de mensen zat: ze waren woedend op de gemeente die niks deed en ze scholden op die jongeren die niet willen luisteren. Een enorm getier dus. Maar we hebben vanaf het begin steeds opnieuw gezegd dat alleen een oplossing die voor iedereen werkt, voor oud en jong dus, acceptabel was.'

'We hebben mensen gevraagd om zelf te tekenen hoe ze het hofje zouden willen inrichten. Ik had zelf ook een schets gemaakt en andere mensen deden dat ook en daar spraken we dan weer over op een volgende vergadering, waarbij er uiteindelijk werd gekozen voor een tekening, toevallig de mijne. Toen kregen mensen ook het idee dat het echt anders zou kunnen. In het begin zeiden ze: dat lukt toch nooit. Maar toen er een plan op tafel lag, begon er vertrouwen te ontstaan.'

'Toen hebben we een commissie gemaakt, waar ik dan voorzitter van werd. Twee ouderen uit het hof melden zich daarvoor. Maar dat was niet voldoende. We hebben toen tegen twee mensen met jonge kinderen gezegd: jullie moeten er ook in, want het zijn jullie kinderen. En dat hebben ze gedaan.'

'Via de belangenvereniging kregen we op een gegeven moment contact met iemand van het project 'Mooi zo, goed zo'. Die kwam langs. Die persoon van de gemeente, van stedelijk beheer, kwam ook mee. Dat was bizar. Die mensen luisterden niet, ze kwamen gewoon met hun eigen voorstellen, die kant noch wal raakten. Dat sloeg nergens op. We moesten, geloof ik, flessen verzamelen die we konden inleveren, zodat we wat geld hadden. Moet je voorstellen, mensen van tachtig jaar die met flessen moeten gaan sjouwen. Ja, zeiden ze, want het gaat om zelfinitiatief: al hielden de mensen maar een schop vast, als ze maar wat deden.'

'Ze hadden eigenlijk maar één goede tip: zoek professionele ondersteuning. Daardoor zijn we in contact gekomen met de opbouwwerker van de welzijnsstichting. Die kwam bij mij thuis, die luisterde en die wilde weten of het te verwezenlijken was. Toen ik uitgepraat was, zei hij: "Ik beloof niks, maar ik ga kijken wat ik voor jullie kan doen." En toen is het balletje gaan rollen, toen kwam er ook iemand anders van Stedelijk Beheer, en toen hebben we contact gelegd met de wijkbeheerder van de corporatie, en die zei ook: we gaan kijken wat we kunnen doen. De wijkagent kwam op bezoek.'

'En toen hoorden we dat Stedelijk Beheer akkoord ging. We wisten niet wanneer ze aan het werk zouden gaan, maar op een gegeven moment riep mijn vrouw me 's ochtends: Arie kom eens kijken, ze gaan het plantsoen uitgraven. En ja hoor, daar reed een bulldozer het hofje op. Dat was een jaar na de eerste vergadering.'

Ogen en oren

Inmiddels ligt het Fakkelfrashof er twee jaar in zijn nieuwe jasje bij. Ballenvangers achter het doeltje op het trapveld voorkomen dat de ballen tegen de voorruit van de seniorenwoningen kletteren. Hoge struiken zijn weg, er is een speelplek voor kleinere kinderen, het pleintje is overzichtelijk. De ergernis is verdwenen. Maar de buurtcommissie bestaat nog steeds. Een paar keer per jaar roept ze de bewoners bij elkaar om te kijken of er nog problemen, klachten en voorstellen zijn. Om ideeën op te doen, bladert Arie Gasman regelmatig door allerlei blaadjes. Inmiddels zijn ze bezig met de verlichting in de steegjes achter de huizen, waardoor het er veiliger wordt. Arie is zich bovendien aan het oriënteren op de voorramen, die niet goed beveiligd kunnen worden. Zo komt er voortdurend iets op hun weg, waarover met de instanties overlegd kan worden. Arie Gasman: 'We zijn de ogen en oren van de instanties.'

Hoewel Arie Gasman niet nalaat om erop te wijzen dat ze het met zijn allen hebben gedaan, is hij onmiskenbaar een as waar veel om draait. 'Ome Arie' noemen de kinderen in de buurt hem. En bij hem komen ze melden dat de treetjes van het trapje bij de glijbaan kapot zijn of dat de achterkant van de doelen los zit.

Arie heeft zo zijn eigen directe aanpak: toen de achterkanten van de ijzeren doeltjes los kwamen en er allerlei scherpe punten naar buiten staken, heeft hij de doeltjes meteen compleet bij stedelijk beheer ingeleverd met de mededeling dat ze snel gerepareerd moesten worden, want dat er anders ongelukken zouden gebeuren. Hij gaat rechtstreeks op zijn doel af. Van elke vergadering stuurt hij een verslag met alle afspraken aan de mensen die bij corporatie, politie of gemeente verantwoordelijk zijn voor dit gebied. 'Dan blijven ze op de hoogte.'

En het werkt. Want bij die instanties weten ze inmiddels drommels goed wie Arie Gasman is. En dat helpt weer om zaken sneller voor elkaar te krijgen. Zo hebben ze ook een extra speelvoorziening binnen gehaald. De kinderen mochten zelf kiezen uit de catalogus en kozen iets wat buiten de gemeentebegroting viel. Arie Gasman: 'Toen zijn we naar de corporatie gestapt en die heeft de rest bijgelegd.'

Weerstand

Arie Gasman is er voortdurend op gespist om te voorkomen dat de activiteiten een eenmanszaak worden: 'Het gaat om de goede zaak te dienen, niet om eigen belang. Daarom is alles openbaar, niks in achterkamertjes, alles wordt op vergaderingen besproken.'

Dat niet iedereen zo in het leven staat, heeft Gasman inmiddels ook gemerkt. Zo hebben ze er bij de busbaan voor gezorgd dat een gat in het hek werd dichtgemaakt. Weliswaar was dat de kortste route naar het winkelcentrum, maar een kind kon daardoor zo de weg op glippen en onder de bus terecht komen. 'Daar klagen mensen dan wel over, maar dan vraag ik ze: "Zou je het fijn vinden als jouw kinderen zo onder een bus komen?" En dan kijken ze je niet meer aan.'

Maar dat is een kleine minderheid. De overgrote meerderheid is enthousiast en denkt voluit mee. 'Mensen zien ook dat het anders kan, en dat werkt.' Arie's vrouw vertelt dat Arie als hij om een praatje verlegen zit, maar naar buiten hoeft te gaan en iedereen spreekt hem aan. Voor een paar boodschappen bij de naburige Albert Hein is hij vaak uren weg.

Gasman heeft inmiddels wel ervaren dat niet alleen instanties dwars kunnen liggen, maar dat mensen zelf bij voorbaat beren op de weg zien. Bij elk voorstel om iets aan hun woning te verbeteren is hun eerste reactie: 'Ja, maar dan krijgen we een huurverhoging.' Gasman: 'We hebben nu het idee om te kijken of we niet iets

kunnen doen met collectief tuinonderhoud, al die mensen betegelen hun tuinen omdat ze het onderhoud niet meer kunnen doen. Dan denk je: kan dat niet anders? Kunnen we niet meedenken met de corporatie? Maar het eerste waar mensen dan aan denken is hun portemonnee: ze zien de corporatie vooral als een instantie die voor elke verbetering een rekening stuurt.'

Gangmakers maken

In tal van opzichten is Gasman een modelgangmaker, de droom van elke bouwwerker en politicus. Een burger uit de boekjes: niet alleen maar klagen, maar ook wat doen. Zo zijn er niet veel. Daar zijn overigens ook wel redenen voor aan te wijzen. Allereerst beschikt niet iedereen over de tijd. Arie Gasman is gepensioneerd, en heeft aan zijn buurtbezigheden inmiddels een halve dagtaak. In de tweede plaats werden hij en zijn vrouw tot wanhoop gedreven, ook al iets wat niet iedereen overkomt. En tenslotte beschikt hij over een soort natuurlijk gave om dingen aan te pakken en te organiseren; ook dat is een talent dat niet iedereen gegeven is. Niet iedereen is voor gangmaker in de wieg gelegd.

De vraag die daar uit voortvloeit is, of het opstaan van gangmakers een kwestie van toeval is, van een toevallige samenloop van omstandigheden, aanleidingen en persoonlijkheden. Anders gezegd: kun je gangmakers maken?

Voor een deel is die vraag gemakkelijk te beantwoorden. Verzin een plan dat de binnenwereld van bewoners binnendringt en de gangmakers vallen elkaar in de armen, vormen een actiecomité, zoeken een advocaat, bellen de media en verzinnen een actiestrategie die het de autoriteiten jarenlang knap lastig kan maken. Het kan dus wel, maar een dergelijke aanpak om mensen uit de tent te lokken, lijkt wel erg op een *verelendings*strategie. Zo ging het vroeger. Tegenwoordig zijn de meeste ingrijpende besluitvormingsprocessen die aan de woonomgeving van mensen raken zo ingericht, dat bewoners vanaf het allereerste begin volop mogelijkheden hebben om mee te doen.

Kan het ook anders? Kan het zonder grote drama's? Kun je mensen ook in beweging brengen voor de kleine dingen? De gedeelde kleine ergernissen over de hondenpoep bijvoorbeeld, of gewoon voor de gezelligheid?

Het aardige is dat wie met die laatste vragen in zijn achterhoofd goed luistert naar de Bloemstraters, snel een zekere welwillendheid zal aantreffen. Nadat bewoners eerst hun piketpaaltjes hebben geslagen om de privacy van hun binnenwereld af te schermen ('wij zijn niet van die gezelschapsmensen, we hebben onze eigen bezigheden, we zijn erg op onszelf, we gaan onze eigen gang') staan ze nagenoeg allemaal open voor gezamenlijke initiatieven. Een straatfeest, voor een enkeling hoeft het niet, maar de meeste mensen staan er niet negatief tegenover.

Een ongedwongen gelegenheid

Hans de Swart bijvoorbeeld uit de Ericastraat in Hilversum. Elke dag in de weer met zijn bedrijf en tijdens ons gesprek wekt hij bepaald niet de indruk zich in het buurtleven te willen storten. Integendeel zelfs. Maar toch meldt hij aan het einde van het gesprek: 'Ik heb wel eens gedacht dat een straatontbijt in de zomer, zo een keer per jaar, best aardig zou zijn. Je leeft naast elkaar, je groet elkaar vriendelijk, maar er is nooit een moment om even iets langer aan de praat te raken. Gewoon om iets meer over elkaar te weet te komen. Zo'n straatontbijt zou dan een leuke ongedwongen gelegenheid kunnen zijn. Maar daar heb je mensen voor nodig die het initiatief nemen. Ik zit er zelf niet op te wachten, maar ik zou er zeker naar toe gaan.'

Ook Gerrit Jan Groote Willink erkent, nadat hij het hele gesprek heeft gehamerd op zijn eigen zelfstandigheid, dat hij best wel eens om de tafel zou willen zitten om te praten over de problemen met betrekking tot de hondenpoep op het pleintje van de Rozenstraat/Irisstraat. Maar ook hij voegt er onmiddellijk aan toe, dat 'zoiets natuurlijk wel georganiseerd moet worden, en dat doet niemand'.

Zowel De Swart als Groote Willink zijn mensen die best een keer de handen uit hun mouwen willen steken. Mits het geen verplichting wordt, mits ze gewoon hun bezigheden kunnen blijven doen, maar een enkele keer meedoen.... 'tuurlijk'. Alleen doet zich de gelegenheid niet voor, er is geen drama, geen nood. Dus gebeurt er niets.

De houding van de meeste bewoners van de Bloemstraten is te vergelijken met die van nogal wat werknemers in middelgrote organisaties: een keer per jaar een personeelsfeestje of een personeelsuitje, dat is toch aardig en werpt vaak een heel ander licht op de collega's van andere afdeling, waar je in je dagelijkse werk maar zijdelings mee te maken hebt. Precies om die reden worden zulke personeelsfeestjes ook georganiseerd: je ziet elkaar eens van een andere kant en dat schept toch een wat betere band dan de routineuze omgang van alledag.

Waarom zou zo'n redenering niet gelden voor een straat, een woonblok? Het verschil is dat een straat geen personeelsfunctionaris kent die het feestje organiseert. Is het een onlogische gedachte om hier een taak te zien voor bijvoorbeeld corporaties? Niet zozeer om de feesten te organiseren, maar mensen net dat duwtje te geven om wel tot elkaar te komen, waardoor er initiatieven op gang kunnen komen waarbij mensen kunnen aansluiten. Dat kan door bewoners de suggestie aan de hand te doen en daarvoor geld of voorzieningen (een tent bijvoorbeeld) ter beschikking te stellen.

Niet zelf aanbieden

Het valt even stil als deze gedachtegang ter sprake komt bij corporatiemedewerkers. Zoals bewoners in een eerste reflex altijd denken dat elke verbetering wel in de huur zal worden doorberekend, zo hebben corporatiemedewerkers ook hun reflexen. In een flits bijvoorbeeld zien ze in alle straten van hun gebied feestjes georganiseerd worden op kosten van de corporaties. Dan toch maar liever een heel groot feest, dat is efficiënter, zie je ze denken.

Maar wat zou de corporatie kunnen bijdragen aan zoiets als een straatontbijt, het ideeetje van Hans de Swart? Yvonne Koning is de verantwoordelijke woonconsulent bij Atrium: 'We hebben maar een beperkt budget, niet alles wordt gehonoreerd. In groter verband doen we eerder wat, buurtfeesten bijvoorbeeld. Onlangs hebben we in de Lupinestraat, waar bewoners in de weer waren met de buurt de bloembakken en de grond betaald. Maar daar was wat aan de hand en hadden de bewoners het initiatief genomen. Wij hebben als principe dat we zelfwerkzaamheid honoreren. We gaan niet zelf dingen in de aanbieding doen. In een andere wijk hebben we meebetaald aan een voetbalkooi, maar ook daar was een bewonersgroep zeer actief.'

Gitte van den Boom is medewerker wijkbeheer in Amersfoort bij SCW. Zij verwijst naar de gemeente: 'De gemeente heeft de Stichting Welzijn Amersfoort een buurtbudget ter beschikking gesteld dat door een commissie verdeeld wordt. Ik denk dat feesten daarvoor niet in aanmerking komen. Het gaat meer om fysieke zaken als bloembakken op een plek waar altijd auto's ten onrechte parkeren, een trapveldje enzovoort. Maar als mensen een goed beargumenteerd voorstel indienen, waarin ze uitleggen dat er veel veranderd is in de straat en dat ze bijvoorbeeld een tent willen

om zoiets als een zondagontbijt te organiseren, denk ik dat daar wel oor naar zal zijn.'

Eigenlijk zeggen alle medewerkers: als er een gangmaker of een groep gangmakers is dan valt er altijd wel ergens een mouw aan te passen. Waar het goed gaat, zal het beter worden. Maar waar niks gebeurt, waar geen gangmakers zijn opgestaan, maar waar hooguit een latente behoefte is, daar zal niemand proberen om die behoefte manifest te maken. Immers: 'We zijn niet van de afdeling cadeautjes.'

Toch staat in alle beleidsstukken te lezen dat sociale cohesie belangrijk is. Bovendien is het voor iedereen een Abc'tje dat vertrouwde van bewoners met elkaar zich ook uitbetaalt in betere zorg voor de openbare ruimte, meer sociale controle en dus meer woongenoeven. Zou je daar niet op het dagelijkse niveau in moeten investeren? Vooral als professionals zelf getuige zijn van veranderende straten, van stadsdelen waar de mutatiegraad omhoog kruipt – wat ligt er meer voor de hand dan daar stimulerend in op te treden?

Het eerste, wat krappere deel van de Hilversumse Ericastraat is daar een mooi voorbeeld van. De oude cultuur met zijn homogene karakter verdwijnt, de individualisering trekt de straat in. Mensen staan losser in hun omgeving, weten minder van elkaar. Dat kun je zo laten, maar je kunt er ook iets aan doen om mensen tot elkaar te brengen. De behoefte is er, maar niemand voelt zich geroepen om als gangmaker op te treden. Dus gebeurt er niets, want zelfredzaamheid is de eerste voorwaarde om op steun van de instanties te kunnen rekenen.

Feitelijk hanteren de instanties dus een voorwaarde, terwijl de situatie zich steeds minder leent om aan die voorwaarde te voldoen. Wie rustig analyseert wat er in de straat gebeurt, hoe de onderlinge omgang vervlakt, kan moeilijk om de conclusie heen dat zelfredzaamheid wellicht niet zo'n adequaat criterium meer is. Niet zozeer de *aanwezigheid* van zelfredzaamheid moet worden gestimuleerd, de *afwezigheid* ervan is het probleem. Het zou veel beter zijn om initiatieven uit te lokken, om gelegenheden te stimuleren waaruit initiatief geboren kan worden. Juist waar mensen zo nauwgezet hun persoonlijke piketpaaltjes slaan, zou het een uitdaging voor bijvoorbeeld corporaties moeten zijn om mensen uit de tent te lokken.

Waarom organiseert de corporatie in Amersfoort bijvoorbeeld geen vergadering van bewoners van de Rozenstraat en de Irisstraat bij een van de mensen thuis om daar te spreken over de problemen met hondenpoep? Daar hoeft ze zelf niet eens bij te zijn. Personeelsfunctionarissen bezoeken immers ook niet alle personeelsfeestjes. Maar ze kan zich wel inspannen om goede voorstellen te helpen realiseren.

Probeer mensen op de kleine schaal van een straat, of een stuk straat, bij elkaar te brengen, en zet een premie op de uitkomst, ook als het gewoon iets gezelligs is. Of organiseer in een straat een bewonersbijeenkomst na elke vijf of tien mutaties, gewoon om mensen aan elkaar voor te stellen. Opbouwwerkers willen nog wel eens zo denken, maar corporaties staan er aarzelend en wantrouwend tegenover. Zo denken ze niet, het is te pietepeuterig, de schaal van een straat is voor hen gewoon te klein. Bovendien: ze hebben er geen tijd voor, er zijn genoeg 'echte' problemen die om aandacht en tijd vragen. Een probleem is pas een probleem als het op een agenda staat.

Daarom zal dat straatontbijt op een zomerse zondagochtend in de Hilversumse Ericastraat wel altijd een goed idee blijven. Tenzij het toeval toeslaat en dit deel van de Ericastraat een soort Arie Gasman gaat huisvesten die om een of andere reden op een of andere manier een initiatief neemt. Vast staat dat de opkomst niet tegen zal vallen. Iedereen zit er op te wachten.

Kun je gangmakers maken?

- je hebt gangmakers nodig om bewoners in beweging te krijgen;
- gangmakers moeten beschikken over tijd en organisatietalent;
- bewoners willen vaak best meewerken, als het maar binnen de perken blijft;
- corporaties kunnen dat ondersteunen, ook als er geen grote problemen zijn;
- zelfredzaamheid mag geen voorwaarde zijn, kan ook doel zijn.

6. ERVARINGSWERELD VERSUS SYSTEEMWERELD

Alleen bij problemen contact

De vertrouwde omgeving van een doorsnee Bloemstrater houdt meestal op bij de hoek van zijn straat. Misschien dat een enkeling nog de route naar de dichtstbijzijnde supermarkt als zijn buurt ervaart, maar voor het merendeel is dat al te ver van huis. Mensen houden hun wereld overzichtelijk. Bijna onbewust trekken mensen cirkels van vertrouwdheid om hun huis, die nagenoeg samenvallen met cirkels van ergernisgevoeligheid. Hoe groter de cirkel, hoe minder vertrouwd het gebied en hoe geringer de ergernisgevoeligheid. Dat heeft alles te maken met de mate waarin mensen elkaar kennen of – preciezer gezegd – herkennen als iemand uit hun directe omgeving. Dan gaat het niet om echt kennen, maar om vertrouwde gezichten. Hoe verder van huis, des te geringer de herkenning, de bekendheid met mensen en des te kleiner de affiniteit met die omgeving. Hoe minder je de mensen ‘thuis kunt brengen’, des te meer ben je een vreemde in een omgeving, ook al ben je op nog geen halve kilometer van je huis.

Die dynamiek maakt duidelijk waarom hechte familienetwerken in buurten bijdragen aan het instandhouden van een grotere buurtaffiniteit. Als jouw kinderen twee straten verder wonen, kom je daar wel eens, hoor je hun verhalen en beginnen hun burens te leven. Dan hoort die straat ook bij jouw buurt. Daarmee worden de cirkels van vertrouwdheid dus opgerekt, zoals buurtwinkeltjes vroeger grotere cirkels van vertrouwdheid in stand hielden (zie hoofdstuk 3). Zo spreken Nico de Kruijf en An Koelewijn uit de Rozen- en Irisstraat met liefde over ‘de’ Soesterkwartier als hun wijk – ze hebben er beiden tenminste zes naaste familieleden wonen, waar ze regelmatig bij over de vloer komen.

Over de Kruidenwijk in Almere zal zo niet worden gesproken. De Kruidenwijk is vooral een geografische aanduiding, die leeft op straatnaambordjes en plattegronden, maar in de ervaring van zijn bewoners geen extra betekenis krijgt of gevoelens oproept. De Kruidenwijk geeft aan *waar* je woont, terwijl het Soesterkwartier voor een deel van de bewoners ook nog aangeeft *wie* ze zijn. Dat is een enorm verschil.

Van buiten naar binnen

Voor **professionals** – dat wil zeggen mensen die beroepshalve bij een buurt betrokken zijn en daardoor enigerlei verantwoordelijkheid dragen voor de leefbaarheid van een buurt – geldt eigenlijk een omgekeerde toe-eigening van de buurt. Zij **denken in het groot. Zij spreken van een werkgebied, waarvan om te beginnen de grenzen worden vastgelegd en op de plattegrond aangegeven.** Als die stap gezet is, treedt men als het ware het gebied binnen. Waar bewoners hun omgeving vanuit hun huis naar buiten ‘ervaren’, werken professionals van ‘buiten’ naar binnen, van groot naar klein.

Zo beginnen de meeste professionals ook als ze over hun werk moeten vertellen: ze wijzen op de stadsplattegrond hun werkgebied aan. De Hilversumse wijkagent Gabriël Jacobs somt heel precies de verkeersaders op die de grens van zijn werkgebied vormen. Hij werkt in een team van tien wijkagenten dat Hilversum in porties heeft verdeeld; zijn gebied bestrijkt pal ten zuiden van het centrum vele vierkante kilometers. ‘Rijk en arm, doctorandus en Jan met de Pet, kapitale villa’s en leuke arbeidershuisjes, ik heb de hele samenleving in mijn wijk, met alle verschillen die daarbij horen.’

Ook woonconsulente Yvonne Koning, werkzaam bij de Hilversumse corporatie Atrium, gebruikt voor een nadere uitleg van haar werk een plattegrond. Haar wijsvinger landt ergens in het oosten van Hilversum en maakt vervolgens zuidwaarts en oostwaarts een omtrekkende beweging die zo ongeveer de helft van Hilversum lijkt te beslaan. 'Dit is mijn werkgebied dat ik samen met twee collega's bestrijk. Hier ligt – verspreid – de helft van het woningbezit van Atrium/de Alliantie.'

Zowel wijkagent Jacobs als woonconsulent Koning beheert een enorm gebied. Het gaat om honderden straten en een veelvoud daarvan aan woningen. Op die schaal hebben zij dus te maken met duizenden verschillende stukjes 'omgevingservaring', gezien vanuit het kleinschalige perspectief van bewoners. Wat kan een professional voor dat perspectief nog betekenen? Kan hij of zij een rol spelen in de kleinschalige sociologie van de vertrouwdschikels rondom de woningen van bewoners in hun gebied? Kan hij wat met het neerdalen van grote culturele veranderingen in wijken die leiden tot individualisering en de daarbij horende ingewikkelde moderne omgangsvormen? Of kunnen buurtprofessionals alleen maar vuurtjes blussen?

De meesten van hen maken zich in dit opzicht geen illusies en erkennen direct dat hun mogelijkheden beperkt zijn. Wijkagent Jacobs: 'Mijn werk richt zich vooral op die plaatsen waar mensen op elkaar stuiten, last van elkaar hebben en er niet meer met elkaar uitkomen. Zoals de jongeren op het Lavendelplein, een paar honderd meter van de Ericastraat verwijderd, over wie klachten zijn geweest en waar we nu met een project bezig zijn, waarbij bewoners, buurtwerk en de politie betrokken zijn.'

Het belangrijkste werkkapitaal van Jacobs is misschien wel zijn adresboekje, opgeslagen in zijn GSM. 'Kijk, ik heb geen geld, maar wel een netwerk. Bij mij komen signalen binnen, daar ga ik op af. Ik ga met mensen praten en breng mensen bij elkaar. Mijn filosofie is – en ik zeg dat altijd meteen – dat we het met elkaar moeten doen. Dus als ik in de Ericastraat een oud vrouwtje spreek dat last heeft van de overhangende takken van de burens, waaraan niks gedaan wordt, dan weet ik bij wie ze van de corporatie moet zijn. Soms neem ik dan zelf contact op, soms verwijst ik door, afhankelijk van de situatie.'

Hetzelfde geldt voor Yvonne Koning. Kan een woonconsulent dan nog wat betekenen voor bewoners in een tamelijk onproblematisch straatje als de Ericastraat? Yvonne Koning glimlacht. 'Dat ligt er aan of er iets gebeurt. De beperking van zo'n groot gebied is dat je je richt op problemen, daar ga je mee aan de slag.'

Druppels op gloeiende platen

Daarmee is een cruciaal woord gevallen: problemen. Precies rondom dat woord komen de wereld van bewoners en professionals met elkaar in aanraking. **Als de ergernissen aanhouden, in herhaling treden, en pogingen om te corrigeren nergens toe leiden of zelfs olie op het vuur zijn gebleken, dan wendt men zich tot de officiële instanties.** Afhankelijk van het probleem is dat de politie, de corporatie, het wijkbeheer, het buurtmeldpunt...

Lopend door de Ericastraat vertelt wijkagent Jacobs waar je dan allemaal aan moet denken. Hij wijst op een aanhangwagen die in een tuin staat opgesteld. 'Het gaat vaak om akkefietjes. Dat ding stond op straat en mensen ergerden zich eraan en begonnen te klagen. Nou ja, dat was zo geregeld, ik ben even gaan praten en nu staat ie hier prima. Het zijn vaak hele kleine ergernissen, maar als ze blijven hangen kunnen het grote problemen worden. Op een of andere manier is het gesprek daarover onmogelijk geworden en dan kan een wijkagent dat vlot trekken. In een

geïndividualiseerde samenleving lukt het mensen steeds minder makkelijk om probleempjes op te lossen, daar hebben ze een buitenstaander voor nodig, liefst nog met een beetje gezag en dat is precies wat een wijkagent kan betekenen.'

Dagelijks ontvangt Jacobs zo'n vier à vijf signalen uit zijn wijk. Dat kan van alles zijn: auto's die te snel rijden, autowrakken, een burenruzie, psychiatrische problemen, overlast, rommel in het achterpad, parkeerproblemen, overhangende takken. De aanpak is – grosso modo – altijd dezelfde: polshoogte nemen, gesprekken voeren, verantwoordelijkheden vaststellen, partijen bij elkaar halen, eventueel een project starten, terugkoppelen naar bewoners.

Bij een beetje probleem zijn altijd meer partijen betrokken. Jacobs zit dan ook regelmatig met gemeente, corporatie en opbouwwerk om tafel. In de Hilversumse Bloembuurt hebben ze in de bibliotheek een gezamenlijk spreekuur. Uit de gezamenlijke afspraken kan een speciale politietaak voortvloeien: extra surveillance, gerichte handhavingsacties, dat soort zaken. Dat doet Jacobs niet zelf, maar hij organiseert het wel.

De drempel om de politie erbij te halen is laag, vermoedelijk het laagst van alle professionele instanties. Mensen hebben behoefte aan een instantie die kan optreden, die onmiddellijk hun probleem kan wegpoetsen. En die ook snel komt. Want wat problemen hebben de neiging zich buiten kantooruren af te spelen en dan heb je weinig aan de antwoordapparaten van corporaties, wijkopbouwwerksters of andere professionals die kantoorwerktijden aanhouden.

Toch krijgen ook die andere instanties hun portie problemen wel. Niet zelden omdat ook de wijkagent – al dan niet via zijn GSM – doorverwijst, maar ook omdat mensen zelf contact zoeken. Claudia Heijns, woonconsulent van corporatie Groene Stad Almere, kan daarover meepraten. 'Voordat mensen met ons contact zoeken is er vaak heel veel gebeurd. Het speelt dan vaak al jaren en men heeft zich in loopgraven verschanst. Er wordt niet meer met elkaar gesproken en alles wat er gebeurt wordt in het licht van de problemen gezien. Dus waar mensen zich normaal niet echt aan ergeren, wordt nu als bevestiging gezien van het onheuse gedrag. Als de maat weer eens vol is dan zoeken mensen met ons contact. Vaak telefonisch. Wij vragen mensen dan vaak om hun klachten op papier te zetten in een brief. Dan controleren we de klachten en schrijven een brief aan de persoon in kwestie met het verzoek om een einde te maken aan de aanleiding tot de klachten. Dan gaat het bijvoorbeeld over geluidsoverlast of over erfafscheidingen. Als die brief nergens toe leidt, dan nodigen we mensen uit tot een gesprek op kantoor. Dat kan met allebei de partijen zijn. Uitgangspunt is dat wij geen oplossingen aandragen, maar dat dat door de mensen zelf gebeurt. Wij zoeken steeds naar handvatten die kunnen leiden tot afspraken en oplossingen.'

'Bij ons gaat het om slepende, relatief zware kwesties. Voor de alledaagse huis-, tuin- en keukeruzies schakelen we steeds vaker Buurtbemiddeling in, dat werkt heel goed. Dat is op initiatief van het welzijnswerk een project waarbij vrijwilligers bemiddelen in buurtconflicten. Zij hebben daar een training voor gehad. Het zijn mensen die dat heel goed kunnen. Er zitten psychiaters bij, onderwijzers, mensen die goed met mensen kunnen omgaan dus.'

'Maar dat heeft zijn grenzen, als het echt zwaar is, als er dreiging en agressie in het spel is, dan kan dat niet, dat vereist professionele inzet. Zulke gesprekken voeren we dan ook met bijvoorbeeld de wijkagent erbij.'

Buurtbemiddeling

Alle professionals hebben ermee te maken: problemen die zich kennelijk niet meer langs natuurlijke weg laten oplossen. Het is de brandstof van hun professionele overleggen die ze in alle steden met elkaar voeren. Overlast, probleemgevallen, burenruzie, slepende kwesties; vrijwel maandelijks zetten in Amsterdam, Almere, Hilversum en Amersfoort wijkagenten, woonconsulenten, opbouwwerkers zich om de tafel om zich te bezinnen op oplossingen en nauwkeurig af te stemmen wie wat doet. Ze zijn dagelijks in de weer met de keerzijde van moderne culturele ontwikkelingen. Ze worden geconfronteerd met de ontwikkeling dat mensen zich op zichzelf terugtrekken, maar daardoor tegelijkertijd gevoeliger worden voor anderen.

Claudia Heijns, woonconsulente in Almere, ziet de gevolgen daarvan dagelijks de revue passeren: 'Het probleem is dat mensen niet meer van nature geneigd zijn met elkaar te praten. Ze wonen in huizen waar ze zich op zichzelf kunnen terugtrekken, hun eigen wereld is niet per definitie onderdeel van de wereld die zij samen delen. Wat zich daarbuiten voordoet, wordt daardoor sneller als overlast ervaren. En die afzonderlijkheid maakt hen ook terughoudend, misschien wel bang om elkaar er op aan te spreken. Dat doen ze dus niet, maar ze ergeren zich wel en als de maat vol is, komt dat tot uitbarsting en dan weer vaak op zo'n manier dat de persoon in kwestie zich meteen aangevallen voelt en al dan niet agressief zijn hakken in het zand zet. Mij valt op dat dat patroon zich in nieuwbouwwijken minder voordoet. Daar hebben mensen een gelijke start, staan ze ongeveer gelijk in hun tuintje te werken waardoor er een soort saamhorigheid groeit. Maar in oudere wijken verdwijnt dat weer door de mutaties, dan komt er opeens een nieuwe bewoner, met een nieuwe gebruiksaanwijzing in een bestaande situatie en als dat niet klikt, is er – hoewel het uitzonderingen blijven – een voedingsbodem voor conflicten gelegd.'

Niet alleen in Almere, ook in Amersfoort valt regelmatig het woord *buurtbemiddeling*. Dat is een tamelijk recent initiatief dat overal in het land snel naam aan het maken is. Het is zoals gezegd een vorm van conflictbemiddeling op het alledaagse niveau tussen burens, waarbij het vrijwilligers zijn die de zaak proberen vlot te trekken. Soms zijn dat ook buurtbewoners. Die worden weliswaar door professionals geschoold om dit werk te kunnen doen, maar gaan daarna belangeloos aan de slag.

In Amersfoort en Almere is men er zeer over te spreken. Daar werkt de gemeente sinds twee jaar met buurtbemiddelaars. Desiree Steenbeek, die in het Soesterkwartier het buurtmeldpunt runt: 'Als ik bij klachten merk dat er geen oplossing is, vraag ik mensen of ze Buurtbemiddeling op prijs stellen. Als ze ja zeggen geef ik dat door aan de organisatie die met beide partijen contact zoekt en een afspraak maakt, vaak ergens op neutraal gebied, in de wijkwinkel bijvoorbeeld. En dan wordt de zaak vaak vlot getrokken. Ze komen er zelf niet meer uit, maar hebben een derde nodig.'

Buurtbemiddeling is ontegenzeggelijk een intelligente tegenzet om de nadelige gevolgen van moderne individualiseringsprocessen te corrigeren. Waar het natuurlijk vermogen om conflicten op te lossen (dan wel te vergeten) droog is gevallen, biedt Buurtbemiddeling toch nog een mogelijkheid om wat te doen, om voor mensen een doorbraak te bewerkstelligen. Het is dan ook niet verwonderlijk dat professionals er met grote waardering over spreken.

Maar in dat enthousiasme klinkt ook iets anders door: opluchting. Het heeft iets weg van 'ja, met die kleine dingen kunnen we ons ook niet bezighouden' dus als dit zo kan worden opgelost, kunnen 'wij ons op de echte problemen concentreren'. De junks, de jongeren, de drugspannen, de zaken die steeds maar weer opnieuw op de overleggen van de professionals in de werkgebieden terugkomen. Dat zijn de

problemen waar een buurtbemiddelaar geen oplossing voor te bieden heeft, daar zijn 'professionals' voor.

En zo wordt een nieuw initiatief ook een argument om zelf wat afstand te houden van de alledaagse perikelen die in een buurt voorvallen. Als de woonconsulent in Almere het verhaal hoort van de man van een jaar of dertig die – vermoedelijk als onderhuurder van zijn opa – blijkt te wonen in het rijtje seniorenwoningen in de Bernagiestraat (waarvoor je minstens 55 jaar moet zijn) en daar regelmatig de volumeknop op zijn vermogen uittest, meldt ze: 'Misschien kunnen ze Buurtbemiddeling erbij halen.' Dat kan inderdaad, maar omdat het hier vermoedelijk illegale onderhuur betreft, had het antwoord 'dat zullen we eens gaan uitzoeken' meer voor de hand gelegen.

Geen problemen, geen verhaal

Leefbaarheid, veiligheid – het zijn een soort algemene noemers waarvoor alle professionals verantwoordelijk zijn. Wat ieders verantwoordelijkheid inhoudt, is niet altijd duidelijk. Dat moet eigenlijk per probleem worden vastgesteld, vandaar dus de noodzaak om met elkaar in een vaste frequentie te overleggen, zodat nauwkeuriger kan worden vastgesteld wie wat kan doen.

Op de agenda van die overleggen staan *problemen* centraal. Zo staan jongeren in alle steden regelmatig op de agenda. Er is altijd wel een plek waar jongeren tot ergernis van omwonenden rondhangen. Vrijwel overal leidt dat tot een project dat met een soort professioneel mini-poldermodel gepoogd wordt tot een leefbare oplossing te komen en de jongeren in kwestie een eigen, minder overlast veroorzakende plek te geven. Deze cyclus herhaalt zich om de zoveel jaar. Daarnaast gaat het vaak ook om criminele kwesties. Drugspannen, coffeeshops en illegale hennepkwekerijen zijn vaste agendapunten. Een derde probleem wordt gevormd door sociaal-psychiatrische ontsporingen: ernstige vereenzaming en psychiatrische problematiek. En dan heb je nog rondslingerend vuilnis, verloederde straatjes en andere onregelmatigheden. Daar valt elke maand een volle agenda van te maken. Gezien de enorme werkgebieden waar de professionals in actief zijn – het gaat vaak om gebieden waar zo'n tienduizend mensen wonen – doet zich altijd wel ergens een ernstig probleem voor, dat professionele aandacht behoeft.

Nadenken over interventies in buurten en straten die wel veranderen, maar (nog) geen problemen geven, zit er eenvoudigweg niet in. Daar ontbreekt de tijd voor. En de kennis: want hoe kleiner het gebied in hun werkgebied, des te minder de professionals ervan weten. Tenzij zich er problemen hebben voorgedaan: die herinneren ze zich nauwkeurig.

Zo hadden de professionals over de Bloemstraten nauwelijks iets te vertellen. 'Dat is een rustige straat, valt weinig over te vertellen.' Die zin werd misschien nog wel het meest gebezigd door corporatiemedewerkers, die over opvallend weinig feitelijke sociologisch getinte kennis over deze straten bleken te beschikken. Wat voor leeftijden, de omvang van de huishoudens, de snelheid van de mutaties, de wooncarrières, het type klachten; de informatie was buitengewoon summier. Misschien zou het met wat digitale creativiteit nog wel uit de computer te halen zijn, maar zo kijken ze er niet naar.

De schaal van de straat is gewoon te klein. Zonder commotie heeft zo'n straat geen directe relevantie voor het professionele werk van een corporatie. Dat verandert pas als er problemen ontstaan of herstructureringsplannen gemaakt worden. Dan komt zo'n straat voor professionals (en voor bewoners) tot leven.

Wederzijdse achterdocht

Bloemstraters hebben daardoor weinig van doen met de voor hun buurt verantwoordelijke professionele instanties. In hun straten doen zich geen grote problemen voor. Alleen Cristel de Swart meent zich wijkagent Jacobs te herinneren omdat hij ooit wat gesprekken voerde in haar straat over een ruzie over kinderen. Maar de Almeerse wijkagent Kootstra is voor de bewoners van de Bernagiestraat een compleet onbekende. Karel Barber: 'De wijkagent? Laat me niet lachen. Een wijkagent moet toch surveilleren? Nou, ik heb hem nooit gezien. Die zit ver weg op het politiebureau, daar heb je niks aan. Ik zou niet weten wie het is.'

Het is duidelijk: de belevingswereld van de Bloemstraatbewoners sluit niet aan de bij institutionele systeemlogica van de instanties. En daar voelen de bewoners een zeker ongenoegen over. Vooral als het gaat om lichte irritaties en ergernissen in de omgeving, die wel vervelend zijn, maar niet van dien aard dat mensen erover gaan klagen. Hondenpoep, rotzooi op straat, slecht onderhouden groen... in zulke gevallen ervaren ze die afwezigheid als een vorm van machteloosheid. Er gaat iets mis, maar de autoriteiten laten het afweten. Er moet iets gebeuren, maar niemand doet het.

Dan blijkt ook dat mensen hun omgang met instanties nauwelijks als een vorm van samenspel ervaren. De toonsoort die ze aanslaan is er snel een van: 'ze' doen niets, waar blijven ze? Tot ergernis bijvoorbeeld van wijkagent Kootstra: 'Mensen lopen vaak achter hun eigen veronderstellingen aan. Dan zeggen ze: ja dag, wij gaan de politie bellen, die doen toch niets. Dus melden ze niets en kunnen wij niets doen. Ik vergelijk het altijd met de brandweer. Als er brand is geef je die toch ook niet de schuld. Zo kijken ze ons wel vaak aan: alsof wij de schuld van de inbraak zijn. Het is mijn taak om ook die houding te veranderen. Ik vertel aan iedereen die het maar horen wil, dat wij alle informatie nodig hebben. Vertel maar, kom maar op. Meewerken is het meest effectief om wantoestanden te verdrijven.'

Zo soepeltjes verloopt het allemaal nog niet. Het idee van 'samen' wordt nog niet door bewoners ervaren. Die houden vooral afstand tot de instanties. Bij hen overheerst toch een zekere achterdocht. Soms is daar ook alle reden toe: instanties tonen zich niet bepaald toegankelijk. Iemand die langskomt omdat hij wat met zijn woonomgeving wil, wordt niet zonder meer met open armen ontvangen, zoals gangmaker Arie Gasman uit ervaring weet. Hij meldde zich bij de afdeling Stedelijk Beheer met de vraag of er wat aan het trapveldje in zijn hofje gedaan kon worden en werd koeltjes ontvangen. 'Ze stelde zich niet eens voor, maar zei wel dat ik eerst bij de burens moest inventariseren en dat ik dan maar eens terug moest komen.' Zo behandel je dus een mogelijke kostenpost en daar krijg je als bewoner niet direct een warm gevoel van.

Arie Gasman slaagde er na zijn succesvolle actie om zijn hofje op te knappen alsnog in om een verbindingsschakel te vormen tussen de dagelijkse belevingswereld van bewoners en de systeemwereld van de instituties. Ze kennen hem nu, en hij kent hen en ze weten elkaar te vinden. Maar nog steeds passen de werelden niet helemaal in elkaar. Zo krijgen Gasman en zijn buurtcomité geen financiële steun van hun woningstichting, omdat zij niet de officiële status van een bewonerscommissie willen aannemen. Dat is ze te ingewikkeld: 'Ja, dan moet ik de hele wijk erbij nemen, dat is veel te groot. Bovendien moet je dan alles met bonnetjes doen, daar begin ik niet aan.'

Het is de formele versus de informele wereld, de logica van rechtvaardige regels versus die van de spontane actie, die ervoor zorgt dat de systeemwereld van de instituties niet automatisch samenvalt met de belevingswereld van de bewoners.

Daar moet je moeite voor doen. Zoals de wijkopbouwwerker dat deed bij Arie Gasman thuis, toen hij rustig luisterend en om zich heen kijkend zijn verhaal aanhoorde, opstond en simpelweg zei: 'Ik beloof niets, maar ik ga kijken wat ik voor je kan doen.'

Eerst een brief

Dat is een vorm van rechtstreekse bemoeienis die eerder op de weg ligt van wijkopbouwwerkers en wijkagenten, dan van andere, wat meer afstandelijke professionals zoals corporatiemedewerkers en gemeenteambtenaren. Wijkagenten gaan op pad, zeggen 'de ogen en oren' van de wijk te zijn en dragen door hun uniform een soort natuurlijk gezag uit. Ook wijkopbouwwerkers staan midden in het gebied. Zij werken in de wijk; als er wat is kunnen ze snel polshoogte nemen. De wijkwinkel in de Amersfoortse Soesterkwartier bevindt zich bijvoorbeeld in de drukste straat, vlakbij de winkels. Daar horen ze van alles en richten ze zich op bewoners die in beweging komen. Daarnaast zijn wijkopbouwwerkers en buurtwerkers als ze hun werk goed doen, voortdurend op zoek.

Andere professionele werkers hebben dat veel minder. Vaak werken ze niet in het gebied waar ze verantwoordelijk voor zijn, maar houden ze kantoor op het centrale bureau van de corporatie of welzijnsorganisatie. Soms wordt dat gecompenseerd door spreekuren in de wijk, vaak samen met andere professionals uit het wijkoverlegteam, maar de neiging is toch vooral om het werk rondom het eigen kantoor te organiseren. Dat is makkelijker, veiliger, efficiënter en zakelijker. Het bijkomend gevolg is dat de informele werkelijkheid van het werkgebied ook op gepaste afstand blijft van de formele werkelijkheid van de instituties. **Het werk van professionals wordt gedicteerd door de formele regels en mengt zich niet in de alledaagse werkelijkheid.**

Een voorbeeld kan dat verduidelijken. Er komt een klacht binnen bij een corporatie over te ver overhangende takken van een boom van de burens. De communicatie daarover is stuk gelopen of zelfs helemaal niet opgang gekomen en nu wendt de gedupeerde zich tot de corporatie. In de meeste gevallen wordt er polshoogte genomen, soms door de woonconsulent zelf, die daarvoor op de fiets stapt en naar het betreffende adres trekt en via het gangpad achter de huizen gaat kijken of er sprake is van een overtreding. Soms wordt de buurtopzichter erop afgestuurd om op zijn rondgang even te kijken hoe het zit.

In vrijwel alle gevallen wordt het resultaat van de waarneming niet direct aan de betrokkenen verteld, maar aan het papier toevertrouwd. Dat wil zeggen: de woonconsulent fietst snel terug naar het kantoor en stuurt de boomeigenaar een brief met de mededeling dat er klachten zijn gekomen over..., dat uit onderzoek ter plekke is gebleken dat er grond is voor deze klachten en dat van de verhuurder verwacht wordt dat hij passende maatregelen neemt om de geconstateerde hinder tegen te gaan. Die brief ploft op de deurmat in een situatie waarvan op zijn minst het vermoeden kan bestaan dat beide burens niet echt *on speaking terms* zijn. Soms is de overtreder zich van geen kwaad bewust, maar vindt hij dit wel een heel botte wijze om hem daarop te wijzen. Hadden ze dat niet gewoon even kunnen vragen?

Desondanks volstaat zo'n brief in veel gevallen om de klacht weg te nemen. De overhangende takken worden met de pest in het lijf weggezaagd, waarbij het voorval wel als een punt van ergernis tussen burens blijft hangen. Soms leidt de brief echter niet tot het gewenste resultaat: de klacht houdt aan. Opnieuw gaat er een brief de deur uit, dit keer met een iets strengere toon. Soms wordt er gebeld. Leidt dat ook tot niets, dan wordt de persoon in kwestie uitgenodigd voor een gesprek op kantoor,

waar de woonconsulent eventueel samen met andere collega's nog eens mondeling de kwestie toelicht. Daar bestaat een oud-Nederlandse uitdrukking voor: op het matje worden geroepen.

Mag bemoeien?

De vraag waarom er in zulke gevallen niet direct wordt aangebeld, leidt bij veel professionals tot een soort schrikreactie. 'Ja, hallo, daar kunnen we niet aan beginnen.' Dezelfde moeite die bewoners hebben om zich rechtstreeks met het leven van hun burens te bemoeien, heeft inmiddels ook veel professionals in de greep. In principe bemoei je je niet met elkaar, met welk recht zou je dat ook mogen doen. Dat een wijkagent dat gemakkelijker doet, is bij de gratie van zijn uniform en het daarbij horende gezag. Die status dicht een woonconsulent van een corporatie zichzelf niet toe. Dus opereert hij bij voorkeur vanuit zijn kantoor, waar hij zich als een neutrale vertegenwoordiger van regels opwerpt. Hij ziet zichzelf ook niet als bemiddelaar in conflicten. Gitte van den Boom, medewerker wijkbeheer bij SCW in Amersfoort: 'Wij voeren regelmatig discussie over de vraag wat nu nog tot de verantwoordelijkheid van de corporatie gerekend kan worden. In hoeverre zijn wij verantwoordelijk voor allerlei huis-, tuin- en keukenproblemen? Wanneer doe je iets wel en wanneer niet? Dat is een lastig punt, meestal handelen we op intuïtie, en bekijken we het van geval tot geval.'

Maar in vrijwel alle gevallen houdt de corporatie afstand. De woonmaatschappelijk werkster die in dienst van de woningbouwvereniging de wijk introk en daar bij het minste geringste aan de bel hing, is een verre schaduw uit het verleden geworden. Geen woonconsulente ziet zich dat nu nog doen. 'Wij dragen geen oplossingen aan,' zegt Claudia Heijns over die gevallen waar mensen op kantoor komen om problemen met elkaar te beslechten, 'dat moeten ze zelf doen, wij hebben hier een bemiddelende rol'.

En zo blijven de belevingswerkelijkheid van bewoners en systeemwerkelijkheid van de corporaties gescheiden, omdat de corporaties zich verschansen achter administratieve omgangsvormen en voor iedereen geldende regels en daarmee ook echt afstand houden van de realiteit van de straat, het blok, de burens.

Dat wordt lang volgehouden. Hoewel er links en rechts van een kentering sprake is, gaan de corporaties ook hoofdzakelijk administratief om met huurschulden. De computer draait brieven uit, die dreigender van toon worden naarmate de huurschuld oploopt, zelfs de overdracht naar de deurwaarder is een administratieve handeling. Ook hier is het huisbezoek met de simpele vraag: wat is er aan de hand, u heeft huurachterstand, eerder een uitzondering dan een regel.

Claudia Heijns doet het wel eens en eigenlijk altijd met een positief resultaat. Samen met een incasso-medewerker belt ze dan in haar rayon bij mensen zelf aan. 'Dat is wel even schrikken voor mensen, maar wij vragen dan wat er nu precies aan de hand is en dan komt het verhaal er zelf uit.' Erger kan dan meestal voorkomen worden.

Maar een zin later geeft Heijns aan hoe kwetsbaar dit soort activiteiten is in de institutionele logica. Immers: alle recente organisatorische beslommingen van de corporatie hebben ertoe geleid dat zulke intensieve contacten er het afgelopen jaar niet van zijn gekomen. 'Een interne organisatie vroeg heel veel aandacht en dat gaat ten koste van dit soort werk.'

Kwetsbare professionals

Je moet het ook kunnen. Gewoon als professional bij mensen aanbellen en zeggen: 'Goedemiddag, ik was in de buurt en ik hoorde dat er problemen zijn met takken die overhangen, dus ik dacht: ik ga eens even kijken of we dat probleem kunnen oplossen. Heeft u er bezwaar tegen als ik binnenkom?' Voor dat soort nuchtere frases is niet iedere professional in de wieg gelegd. Ze zijn vaak angstig en niet altijd zonder reden, omdat er zeker mensen zijn die agressief reageren op de buitenwacht die zich met hem komt bemoeien.

Maar dat is wel een absolute minderheid. Alex Overwater werkt al vier jaar als rayonopzichter in het gebied waar ook de Nieuwe Leliestraat in Amsterdam ligt. Hij is bijna altijd op pad, want zijn taak is om de technische kwaliteit van de woningen te beheren. Hij heeft overal sleutels van, komt in complexen, loopt door portieken.

Hoe gaat dat eigenlijk als Alex zo eens in de twee maanden zijn sleutel in een van de twee portiekdeuren in de Nieuwe Leliestraat steekt? Zijn er geen bewoners die vragen: Hé, joh, wat kom jij doen? Alex Overwater: 'Nee, dat valt me altijd enorm op, hoe makkelijk je naar binnen loopt. Dat gaat allemaal heel vanzelfsprekend. Ik heb altijd een legitimatie bij me, maar daar vraagt niemand naar. Soms laat ik hem maar zien, omdat ikzelf de behoefte heb om me namens de corporatie te legitimeren, maar de mensen geloven dat wel.'

Toch is dat geen reden om mensen rechtstreeks te benaderen als er iets mis is. Want stel nu dat het portiek in de Nieuwe Leliestraat begint te verloederen en die paar keer dat Overwater er komt, ziet hij steeds meer viezigheid. Wat doet hij dan? Belt hij dan aan? Alex Overwater: 'Ik rapporteer dat en dan wordt er een briefje geschreven naar de bewoners. En dan ga ik na verloop van tijd kijken of dat werkt. Als dat niet het geval is, probeer ik uit te zoeken of er iemand is die de boel verziekt. Die krijgt dan een wat strenger briefje. Maar het is moeilijk, de corporatie heeft geen sancties tegen een beetje rotzooi in het portiek. Als het aanhoudt, dan kan de woonconsulent een portiekgesprek organiseren. Maar dat gebeurt meestal als er echt gerichte klachten zijn, dan is er een hoofdpersoon en dan zijn de aanleidingen concreet.'

Wie houdt nu wie gevangen door zijn terughoudendheid? Aan de ene kant waarderen bewoners zorg en toewijding van de corporatie; vertegenwoordigers vragen ze nooit om papieren. Maar als het mis is, schiet de corporatie zelf in een formeel-administratieve rol. Dan leidt de zorg en toewijding niet tot even aanbellen en een praatje maken, maar tot een rapport en een briefje.

Het is waar: de woonmaatschappelijk werkster van een halve eeuw geleden voelde zich niet gehinderd door allerhande registratieverplichtingen, waarmee ze haar werk voor haar leidinggevenden moest verantwoorden; haar dossiers waren kladjes en haar klanten waren nog zeer autoriteitsgevoelig. Bemoeien was haar taak, dus kon ze wel wat potjes breken. Dat is een status die een hedendaagse professional niet meer heeft. Zijn gezag is weg, zijn optreden kwetsbaarder en wat hij onderneemt moet juridisch op orde zijn want voor je het weet wordt hij teruggefloten. **De individuele rechten van hun klanten zijn een bastion geworden, dat door professionals moeilijk te nemen valt, zelfs als ze het gelijk aan hun zijde hebben.** Dat werkt zeer frustrerend zoals Claudia Heijns aan den lijve heeft ervaren: 'Natuurlijk is rechtsbescherming een groot goed. Maar samen met de wijkagent hadden we laatst twee ordners vol aan bewijsmateriaal van iemand die ernstig overlast veroorzaakte. Uiteindelijk kwam dat voor de rechter voor een ontbinding van het huurcontract. En dan zegt de rechter: de laatste zes weken is er geen overlast geweest, dus het zal wel weer goed gaan. Ja, die man is na de dagvaarding zes weken niet thuis geweest. Dan sta je dus machteloos.'

De formele weg

Zo blijft het modderen tussen de institutionele wereld en de wereld van bewoners. Waar professionals bijvoorbeeld bij aantoonbare overlast best krachtig zouden willen optreden, moeten ze met de grootst mogelijke behoedzaamheid te werk gaan omdat de individuele rechtsbescherming van huurders dat vraagt. Daardoor maken ze voor de omwonenden een tamelijk machteloze indruk. Zeker als de rechter dan ook nog eens nul op het rekest geeft.

Maar als bewoners zelf met initiatieven komen, voorstellen waarvoor ze bijvoorbeeld een corporatie nodig hebben om te realiseren, dan stuiten ze vaak op een formele houding. Voorkomen moet immers worden dat ze mensen bevoordelen of dat mensen zich een voorrecht toe-eigenen, waar vervolgens anderen zich weer op gaan beroepen. Alles volgens de regels dus.

Dat merkte de Amsterdamse Bloemstrater Nico Been toen hij bij zijn corporatie de suggestie op tafel legde of hij van de derde etage niet naar beneden zou kunnen verhuizen, toen daar mogelijk een ruimte zou vrijkomen omdat zijn tachtigjarige benedenbuurman zou vertrekken. Na zijn heupoperatie is hij niet meer zo goed te been en door naar beneden te verhuizen zou hij in zijn vertrouwde omgeving kunnen blijven wonen. 'De opzichter zegt dan dat best mogelijk is, maar dat ik me dan moet opgeven voor de *Woningkrant*, en dat ik me dan voor die woning moet inschrijven. Dat begrijp ik dan niet, want ik ben toch al jaren lid?'

'Ja', zegt Alex Overwater, de verantwoordelijke opzichter desgevraagd, 'het moet wel volgens de regels. Maar de kans dat het lukt zou groot zijn. Hij heeft een lange woonduur, hij komt vermoedelijk in aanmerking voor een medische indicatie en dan zou het best kunnen dat hij de eerste zou zijn. Maar het moet wel langs de formele weg.'

Maar waarom zou een corporatie niet gewoon mogen zeggen: in dit portiek in de Nieuwe Leliestraat wonen mensen al een kwart eeuw, dit is een kleine gemeenschap, dus is er een sociaal belang dat Nico Been hier blijft en daarom schuiven we hem gewoon door, en dan komt er een verdieping hoger een woning vrij. Als je daar goede sociale motieven voor hebt, waarom zou je dat niet doen?

Omdat dan alles gaat schuiven, volgens veel professionals. Regels geven hun handelen houvast, ze vertegenwoordigen rechtvaardigheid en beschermen mensen tegen willekeur. 'Soms zie je oplossingen die wel goed zijn, maar niet in de regels passen', vertelt Hanna Segaar, voor De Dageraad gebiedsontwikkelaar in de Amsterdamse binnenstad, 'en in zulke gevallen zou je best naar eigen inzicht willen handelen. Maar waar ligt dan de grens? Want als je in alle verhalen verdiept, dan zijn er ontzettend redelijke uitzonderingen. In die gevallen handelen naar eigen inzicht, zonder regels dus, betekent dat je met de rechten van anderen solt en dat andere mensen er niet meer tussen komen. Dat kan dus niet. En het mag ook niet. Als een vrijkomende woning niet wordt aangeboden volgens de regels, zal de gemeente ingrijpen.'

Op afstand houden

Zo houden de logica van de ervaringswereld aan de ene kant en de logica van de systeemwereld aan de andere kant elkaar op afstand. Teveel toenadering bedreigt niet alleen rechtvaardigheid (waarom zou de ene bewoner meer voor elkaar krijgen van een corporatie dan een andere), maar is ook bedreigend voor de professionals zelf: ze moeten dan zelf beslissingen nemen, keuzen maken.

De oude woonmaatschappelijk werkster had daar geen moeite mee: ze handelde naar eigen inzichten zo ongeveer in naam van de beschaving. Maar een moderne professional kan zich daar niet op beroepen, sinds deze bevoogdende houding in de jaren zestig en zeventig van de vorige eeuw ernstig in diskrediet is geraakt. Hij moet zich juist beschermen tegen zijn eigen intuïtie, zijn eigen voorkeuren. En daarom is hij de eerste die hangt aan regels. **Wat uiteindelijk de burgers moet beschermen tegen willekeur, is in veel opzichten uitgegroeid tot een beschermlaag voor professionele werkers.** Dat maakt instituties er niet flexibeler op. Niemand durft naar eigen goeddunken te handelen, alles moet besproken worden.

Zo kan de figuur ontstaan dat financiering van bewonersinitiatieven alleen verloopt langs de lijnen van officiële bewonerscommissies, ook al sluiten die commissies allang niet meer aan bij de schaal van organisatie die bewoners op prijs stellen. Wie zich niet naar die rechtvaardige regels voegt, kan naar subsidiecenten fluiten, zoals Arie Gasman in Almere heeft gemerkt.

Zoals de logica van de belevingswereld de neiging heeft tot dramatiseren, zo heeft de institutionele logica de neiging tot bureaucratiseren. Het wordt twee werkelijkheden op zich. Sterker nog: beide logica's versterken elkaar in negatieve zin, zodat de dragers ervan (bewoners en professionals) elkaar gaan wantrouwen.

Ervaringswereld versus systeemwereld

- bewoners denken van binnen naar buiten: ze beginnen bij hun huis;
- professionals denken net andersom: ze beginnen bij het werkgebied;
- in het werk van professionals staan de *problemen* centraal;
- de belevingswereld van de bewoners sluit niet aan bij de institutionele logica;
- professionals neigen tot administratieve omgangsvormen: liever een brief dan gewoon aanbellen.

7. DE ANDERE KANT OP DENKEN

Zien en gezien worden

Het zijn gescheiden werelden. Aan de ene kant de alledaagse werkelijkheid van Bloembuurtbewoners, die op zichzelf willen zijn, maar tegelijkertijd niet als vreemde in hun eigen omgeving willen leven. Aan de andere kant de systeemwerkelijkheid van de instanties, waar uniforme regels, geordende dossiers, nauwgezette vergaderingen en administratieve omgangsvormen de toon zetten. De werelden raken elkaar niet vanzelf en als ze dat soms wel doen is het omdat er conflicten en spanningen zijn in de alledaagse belevingswereld die zonder interventie en bemoeienis van de instituties niet verdwijnen.

De hoofdpersonen in deze twee werkelijkheden zijn grotendeels onbekenden voor elkaar. Daarin past een nuance, want die onbekendheid geldt in mindere mate voor wijkagenten, wijkopbouwwerkers, opzichters die regelmatig zichtbaar aanwezig aan het werk zijn in de buurt en in meerdere mate voor professionals die het merendeel van hun werktijd vertoeven achter hun bureau of verschillende overleg- en vergadertafels.

Natuurlijk hoeven buurtbewoners niet per se de professionals van gezicht te kennen die in hun buurt verantwoordelijkheid dragen voor de leefbaarheid – hoewel dat op zichzelf al een enorme winst zou zijn, **waarom verspreidt een nieuwe wijkagent of woonconsulent niet huis-aan-huis een visitekaartje met zijn fotootje in zijn werkgebied?** Wat wel telt, is of men *weet* heeft van elkaar.

En ook dat is niet of nauwelijks het geval. Een doorsnee Bloemstrater weet weinig van de instituties die een rol spelen in de ontwikkeling van zijn sociaal kapitaal. Hij krijgt van de corporatie een blaadje in de bus, meestal gericht op de activiteiten en werkzaamheden in de hele stad. Soms bezorgen de wijkinstanties, zoals in het Soesterkwartier, een blad dat specifiek voor de buurt is geschreven. Maar dat is papier: het is belangrijk, maar het leeft niet.

Met deze informatiestroom weet hij welke service hij mag verwachten bij welke klachten en wat het cursusaanbod is van het buurthuis. Maar over zijn eigen specifieke, kleinschalige woonomgeving wordt hij nooit rechtstreeks aangesproken, of het moet een keer in de tien jaar een brief zijn van de corporatie dat er onderhoud gepleegd zal gaan worden. Als er in het bezit van de corporatie in zijn straat in twee jaar tijd tien huishoudens zijn vertrokken en tien andere huishoudens zijn gekomen, dan verneemt de Bloemstrater daarover niets van zijn corporatie. Zij veranderen zijn buurt, maar doen alsof er niets aan de hand is.

Eigenlijk wordt er nooit naar de staat van zijn individuele sociale kapitaal gevraagd. Ook niet in het kader van een algehele schriftelijk onderzoek naar 'klanttevredenheid' of zoiets. Bij de Bloemstraters was naar eigen herinnering hun mate van tevredenheid nooit gemeten en evenmin waren ergernissen ooit geïnventariseerd. Sterker, als het wel zou gebeuren zouden zij er zelfs een beetje van op kijken, zoiets verwachten ze niet meer.

Welbeschouwd was dat ook de weerstand van de Bloemstraters tegen dit project, zoals die in het eerste hoofdstuk is beschreven. 'Wat krijgen we nou', zo was zo ongeveer hun standaardreactie, 'een corporatie die met mij komt praten? Wat wil die in godsnaam weten? Wat zit daar achter? Met mij is niets aan de hand. Ik heb geen klachten, dus ik heb niets te vertellen.' Dat positief getinte informatie ook interessant kon zijn voor de corporatie, wilde er eenvoudig bij een aantal Bloemstraters niet in. Zij weigerden hun medewerking.

Non-betrekking

Zo houden de belevingswereld van bewoners en de systeemwereld van professionals een gezamenlijk negatieve ontmoetingsruimte in stand: die van problemen. Want als die opspelen kunnen ze niet zonder elkaar.

Natuurlijk zijn er ook uitzonderingen op deze regel. Er zijn actieve en goed georganiseerde bewonersgroepen, die regelmatig met de instanties om de tafel zitten en daar ook het nodige gedaan krijgen. Zij zijn in staat om een positieve relatie tot stand te brengen. Maar waar die er niet zijn – en dat is op veel plekken het geval – is er vooral sprake van een non-betrekking waarin afstandelijkheid, onverschilligheid en argwaan de boventoon voeren.

De instituties doen daar niet veel tegen. Wat zouden ze kunnen doen? Hoe kunnen ze onverschilligheid bestrijden? **Het liefst zien ze dat er een actieve groep bewoners opstaat. Daar kunnen ze wat mee. Dan kan er overlegd en vergaderd worden, er kan worden geluisterd, maar er kan ook worden tegengesproken of worden overtuigd. Dat is beheersbaar.**

Maar als zo'n contact er niet is, omdat een directe aanleiding ontbreekt en er zich dus niemand meldt, zijn er vanuit de instituties maar weinig concrete initiatieven om een positieve betrekking tussen het alledaags buurtbestaan en de professioneel-ambtelijke systeemwereld vorm te geven.

Natuurlijk, er draaien programma's in buurthuizen, er wordt onderwijs en educatie geleverd, dat telt ook zeker mee. Maar we doelen hier op andere initiatieven: een andere vorm van aandacht, verantwoordelijkheid nemen voor positieve ontwikkelingen, die betrokkenheid bij de leefomgeving uitlokken, die sociale processen tot stand brengen.

Dat soort initiatieven is zeldzaam, niet in de laatste plaats omdat het professionele axioma luidt, dat het initiatief daartoe bij de mensen zelf moet liggen. Dat die in een situatie waarin de onberekenbaarheid groter is geworden liever de kat uit de boom kijken en in een geïndividualiseerde cultuur een uitnodiging moeten krijgen om achter hun schutting vandaan te komen, is een realiteit die professionals binnen de instituties bepaald nog niet tot een andere werkwijze heeft aangezet. Ze zien het wel, maar ze kunnen er niets mee.

Meebewegen met de tijd

Zeker, het is een discussiepunt of dat zou moeten. Zo'n discussie gaat dan over de vraag, wat nu precies tot de verantwoordelijkheid van instanties gerekend moet worden. **Wat is de rol van corporaties eigenlijk als het gaat om de omgangsvormen, om de sfeer in straten bijvoorbeeld waar zij een substantieel deel van de woningen in bezit heeft?**

Maar hoe die discussie ook wordt gevoerd, het valt niet te ontkennen dat er op het niveau van de alledaagse ervaring in buurten en straten processen op gang zijn gekomen die – zoals we in de vorige hoofdstukken hebben gezien – de vertrouwde-heid in de directe leefomgeving ondermijnen en een zekere onberekenbaarheid introduceren. Daar kan niemand aan voorbij. Instanties en professionals die zeggen verantwoordelijkheid te dragen voor de leefbaarheid van deze buurten en wijken zullen zich daarop moeten bezinnen.

En dat gebeurt maar heel weinig. Moderne culturele ontwikkelingen worden in institutionele beleidsnotities vaak wel als verschijnselen vermeld, maar wat ze betekenen voor het praktisch-professionele handelen is een nog niet geschreven hoofdstuk. Ten onrechte. Als het zo is dat het complexe verschijnsel 'individualise-

ring' zijn sporen nalaat in de alledaagse ervaring van mensen in straten, buurten en wijken, wat betekent dat dan voor de professionele omgang met deze kleinschalige werkelijkheden? Moet die dan niet mee veranderen? Of moet men – wat vaak de praktijk is – volharden in professionele routines die nu eenmaal sinds jaar en dag de dienst in instituties uitmaken?

Ik zou zeggen van niet. Vitale instituties bewegen mee met de tijd. Maar hoe zou dat moeten als het gaat om leefbaarheid van buurten en straten? Is het mogelijk om op basis van de verhalen en ervaringen van de Bloemstraatbewoners en de verhalen van professionals een aantal oriëntaties te ontwikkelen waardoor professionele instituties zich beter staande kunnen houden temidden van moderne ontwikkelingen? En waardoor de gescheiden werelden van alledaagse ervaring en institutionele systeemlogica nauwer op elkaar aansluiten?

Dat zijn geen eenvoudige vragen, maar toch wil ik in dit hoofdstuk een poging doen om een aantal andere denkrichtingen te onderzoeken. Ze leveren geen standaardrecepten waarmee morgen het roer om kan. Het zijn aanzetten om de eigen routines kritisch te ondervragen en zo te onderzoeken of het ook mogelijk is de andere kant uit te denken.

Positieve kennis

In de eerste plaats moet een andere professioneel-institutionele oriëntatie ontsnappen aan de dominantie van het *probleemdenken*. Alle professionele netwerken die zich rondom buurten hebben gespannen staan in de toonsoort van problemen. Tachtig procent van de professionele energie gaat heen met vijf procent van de mensen, de klanten voor wie men zegt te werken.

Daar is op zichzelf niet zoveel mis mee, ware het niet dat dat het *zicht ontnemt op ontwikkelingen die meer mensen raken*. De oude Bloemstraten in Amersfoort en Hilversum zijn bijvoorbeeld geen probleemstraten, maar ze veranderen wel. In de straten ebt het spontane vermogen om in gesprek te komen weg en verdwijnt gaandeweg een soort natuurlijk vermogen om eventuele conflicten op te lossen. Dat is niet direct problematisch, maar de onberekenbaarheid van de directe omgeving van mensen neemt daarmee wel toe.

Alle professionals die op dergelijke straten en buurten betrokken zijn, zien dit soort processen zich voltrekken. De schuttingen gaan omhoog, de ergernistolerantie neemt af. Wijkagenten, opbouwwerkers en woonconsulenten weten het, want ze worden met de consequenties geconfronteerd. Maar ze maken tegelijkertijd een machteloze indruk. Ze beschikken niet over een denkraam dat hen helpt om aan deze processen een tegenwicht te bieden. Voor een deel komt dat doordat ze ook niet de 'goede' feiten tot hun beschikking hebben. Er wordt – los van de probleemregistratie en daarbij horende statistieken – niet systematisch kennis opgebouwd over de wijk, over zijn onderdelen, zijn straten, zijn blokken.

Deze professionals hebben daar zeker wel ideeën over. Ze staan absoluut niet met de mond vol tanden als je ze vraagt hoe je positieve ontwikkelingen op gang zou kunnen brengen in een straat als de Amersfoortse Rozenstraat. Maar het professionele forum om die ideeën uit te werken ontbreekt. Er is weinig tijd voor gereserveerd, het is geen vast agendapunt van de professionele netwerken. Daar gaat het al snel om het problematische. In zo'n overleg zijn wel 'probleemeigenaren' (iedereen brengt zijn moeilijke gevallen immers in), maar er zijn geen 'goednieuwsleveranciers'.

Het wijkopbouwwerk is die rol nog het meest op het lijf geschreven, maar de praktijk is dat een enkele opbouwwerker in Nederland een verzorgingsgebied heeft

van vele tienduizenden woningen. Die heeft zijn handen al vol aan het bijbenen van zijn contacten – aan analyseren, combineren en onderzoeken komt hij nauwelijks toe.

Van corporaties zou verwacht mogen worden dat ze concreet materiaal over kleinschalige woonomgevingen op tafel zouden kunnen leggen. Als het goed is weten zij immers *wie* er wonen. Zij zouden een kennisbron kunnen zijn van een soort kleine sociologie, die gaat over kleinere sociale verbanden. Zeker als zij een groot deel van de woningen beheren, zouden zij moeten weten wat er muteert in een straat, wat er nieuw komt, of er verkleurt en wat de levensopbouw is.

Maar corporaties verwerken die gegevens niet op zo'n kleine ervaringschaal. Ze kunnen profielen uitdraaien van duizenden huurders. Ze kunnen gedetailleerde omschrijvingen geven van de volkshuisvestelijke en architectonische waarde van de huizen in de Bloembuurt in de Amersfoortse Soesterkwartier. Eveneens kunnen ze met een aantal grove pennenstreken iets zeggen over de sociale karakteristieken van een wijk... Maar inzoomen op de werkelijkheid van kleine verbanden, van straten, blokken, nee, dat valt buiten het gezichtsveld. **Als het om de vastgoedwaarde gaat kunnen ze een zeer gedetailleerde kaart leveren van hun woningbezit in een buurt, maar iets vergelijkbaars over sociale kwaliteiten hebben ze niet.** Zo werkt het niet, zo denkt men niet.

Eenzijdige cultuur

Zo blijft het netwerk van professionals als vanzelf in de weer met de problemen die zich aan hen opdringen. Het moeilijk grijpbare deel van het werk, namelijk zicht en greep krijgen op de sociale werkelijkheid van de wijk en bedenken hoe men daarbinnen positieve krachten kan mobiliseren, komt nauwelijks van de grond.

Dat is niet alleen een kwestie van gebrek aan menskracht, zoals snel zal worden gezegd. Het is óók een kwestie van gewoonte, van professionele cultuur. Nederland kent bijvoorbeeld geen sociale kenniscentra per buurt, maar vooral overlegstructuren die meerdere verantwoordelijkheden en competenties moeten coördineren en op elkaar afstemmen. Die verkokerde structuur werkt probleemfixatie in de hand. Overleggen is geen vorm van kennis delen en onderzoeken, maar een vorm van probleemdelen en probleemoplossen. Het problematische dringt zich daar onvermijdelijk op en zuigt als een spons alle professionele tijd in zich op. De agenda wordt erdoor gedictieerd. Wat slecht gaat moet immers verholpen worden.

Daar ontstaat bij professionals regelmatig ongenoegen over. In al die overleggen komt een moment dat iemand aan de orde stelt dat er meer moet gebeuren, dat ze thematische discussies moeten houden, dat ze een keer los van concrete gevallen moeten praten. Zo gauw een wijkoverleg een tijd functioneert, komt die behoefte op. Professionals willen meer, ze willen de werkelijkheid van hun werkgebied nauwkeuriger kunnen benoemen, ze willen meer gedegen kennis van wat er speelt. Wie zorgt daarvoor, wie vergaart dat voor hen? Eigenlijk niemand. En zo blijft de behoefte steken in een vage onvrede. 'Het overleg' is nu eenmaal geen stevige institutionele inbedding om dit soort kennisontwikkeling te laten verankeren en tot andere professionele interventies te laten leiden. Bovendien vragen de problemen al snel weer alle aandacht.

Kleine injecties

Ook op het niveau van de afzonderlijke professionele instellingen voelt men vaak de behoefte om concreter greep te krijgen op wat de leefbaarheid nu feitelijk bepaalt. Dat is bijvoorbeeld in Almere de reden voor corporatie Groene Stad Almere om in

de toekomst zogenaamde 'complex-analysen' te gaan maken. Woonconsulente Claudia Heijns: 'Daardoor ontstaat een soort kennisbank over wat er in een blok aan de hand is, wat voor mensen er wonen, wat ze willen. Als je die kennis hebt, kun je optimaal beheren.' Het zou een goed begin zijn.

En zo zijn er meer tegenberichten. Dat is het duidelijkst zichtbaar in het Soesterkwartier, waar het wijkbeheerteam is aangevuld met bewoners, waardoor als vanzelf allerlei sociale initiatieven op de agenda komen. Wat daarbij moet helpen is het buurtbudget, een geldpotje dat de gemeente ter beschikking stelt en dat beheerd wordt door de bewoners uit het wijkbeheerteam. Bewoners kunnen daar geld aanvragen voor zaken die hun buurt aangaan. Dat kunnen bloembakken zijn, wijktoonstellingen, amateurtheatergroepen, buurtfeesten of de straatspeeldag, verbetering van groenvoorzieningen – alles kan, als het de buurt maar ten goede komt.

Zo ontstaan er in het Soesterkwartier allerhande interessante projecten, zoals bijvoorbeeld het zakgeldproject. Wijkopbouwster Femmie van Diest legt uit wat daarvan de bedoeling is: 'Voor een kleine vergoeding proberen we jongeren in te schakelen bij zaken die in de wijk spelen, waar bewust ook geprobeerd wordt om hun betrokkenheid in de wijk te vergroten en ze wat meer bekend te maken met oudere generaties.' Dat getuigt al van een ander soort alertheid, waarin men zich bezint op een soort gerichte injecties om de sociale betrekkingen in de wijk te verbeteren.

Toch hebben de professionals in de wijkwinkel nog lang niet het idee dat ze daarmee de ontwikkelingen in het Soesterkwartier echt bijbenen. Femmie van Diest: 'De grootste problemen van deze wijk spelen achter de voordeur: huiselijk geweld, schulden, isolement, opvoeding. Veel overlastproblemen van jongeren in deze wijk hebben ermee te maken dat hun ouders hun schouders ophalen en er zelfs een beetje trots op zijn: haha, dat deed ik vroeger ook. Ze vergeten dat dat toen gebeurde binnen een sociale controle die hen corrigeerde als dat nodig was. Die correctie ontbreekt nu. Bovendien mag je er niks van zeggen en dat betekent dat negatieve ontwikkelingen geen tegenstand geboden wordt.'

Dat is een hartenkreet uit de mond van een opbouwwerker die in de 'binnenwereld' van bewoners dingen ziet gebeuren, die om een professioneel antwoord vragen.

Aansluiten op een kleinere schaal

Een tweede vorm van 'de andere kant op denken' sluit hierop aan. Is het mogelijk om de systeemlogica van instituties nauwer te laten aansluiten bij de schaal van sociale configuraties van bewoners? Dat klinkt abstract, maar het kan met een voorbeeld concreet gemaakt worden. **Waarom een heel systeem van bewonerscommissies in stand houden als bewoners zich daar niet langer in herkennen? Waarom geen alternatieven gestimuleerd als het systeem doodbloedt?** Het is toch tamelijk ridicul dat een actief bewonersgroepje niet in aanmerking komt voor financiële ondersteuning, omdat zo'n groepje niet aan de formele vereisten van een bewonerscommissie wil voldoen.

Je zou ook in heel andere eenheden kunnen denken. Neem het blok Dageraadwoningen in de Nieuwe Leliestraat in Amsterdam. Dat bestaat uit veertien kleine wooneenheden, twee keer zeven woningen verspreid over twee portieken. De overige woningen in de straat zijn particulier bezit, waarover de corporatie niets te zeggen heeft. Wat ligt er meer voor de hand dan dit complex als een sociale eenheid

te zien en de bewoners te stimuleren om daar zelf inhoud aan te geven. Maak er een aparte bewonerscommissie van, geef ze middelen!

Opzichter Alex Overwater: 'Dat is niet onze taak, dat is iets wat uit bewoners moet komen.' En Hanna Segaar, voor de Dageraad gebiedsontwikkelaar Binnenstad: 'Eigenlijk is meneer Been onze bewonerscommissie, maar dan een soort informele. Wij weten dat hij daar de centrale man is, dus als er wat aan de hand is belt hij ons, of als wij wat willen weten dan spreken we hem aan. Dat contact is belangrijk.' Zo hebben organisatie en bewoners dus toch een lijntje met elkaar. Zij het een informeel lijntje, nieuwe bewoners weten dat niet. En oudere bewoners evenmin, want de mensen die in het andere portiek wonen dan dat van Nico Been, zijn niet op de hoogte van zijn contactfunctie.

Dat maakt de relatie wel heel broos, terwijl er inmiddels wel van alles verandert in de portieken. De vergrijzing laat zijn sporen na, de mutatiesnelheid gaat omhoog. Wat nieuw is, sluit niet meer vanzelfsprekend aan bij wat er allang woont. Onderlinge sociale controle en contacten nemen af, de ergernis neemt toe. Hanna Segaar: 'Dat is waar. Maar dat merk je in dat hele gebied. In dit deel van de Jordaan zitten toch de stedelingen met een hoge individualistische levenswijze. Zo'n complex gaat daarin mee, dat is niet een sociaal eilandje in een moderne wereld. Maar je moet het niet overdrijven. Het is ook een rustig stukje, er gebeurt niet zoveel en dan gaat onze aandacht vanzelf naar die gebieden waar wel problemen zijn, zoals in het centrum-oost, waar het bestand aan Dageraad woningen heel groot is. Daar zijn we actief in een wijkoverleg, met alle partijen, waar we hard werken aan veiligheidsproblemen, verbeteringen in de openbare ruimte. Daar zijn alle partijen met een programma aan de weer, dat werkt.' En zo drijft het gesprek automatisch de rustige Amsterdamse Nieuwe Leliestraat uit, op weg naar de buurten met problemen. Het is heel begrijpelijk, maar ook tekenend.

Verantwoordelijkheid geven

En dat, terwijl er wel degelijk mensen zijn die verantwoordelijkheid willen dragen, misschien juist wel in zo'n apart woonblok als in de Amsterdamse Nieuwe Leliestraat. Daar vertelt Tinus Tramper bijvoorbeeld: 'Een tijdje geleden was de verlichting op de trap kapot. Wij bellen. En dan duurt een week, veertien dagen, vier weken en dan is er nog niks gebeurd. Toen heb ik de opzichter gebeld en gezegd: kan je mij niet een doos van die lampjes geven en als ze kapot zijn dan doe ik dat zelf wel. Zo doen we dat nu, als de doos leeg is, haal ik even een nieuwe. Ik denk dat er in dit soort woonblokken veel meer mensen zoals ik wonen die dat wel even willen doen en dat corporaties daar veel en veel te weinig van gebruik maken. Geef ze die verantwoordelijkheid en hou dan regelmatig contact.'

Zo werkt het echter niet. Tegen deze achtergrond spreekt het eigenlijk voor zich dat de corporatie in de overwegingen van bewoners geen noemenswaardige rol speelt. En niet alleen de corporatie, ook andere instanties zijn afwezig. Nico Been: 'Er is wel een wijkraad, maar die vergadert over het geluid van de klokken van de Westertoren. Ja zeg, daar kom ik niet voor. Maar rotzooi op straat, verloedering, zwerfvuil, nee, dat raakt de mensen zelf, daar willen ze elkaar niet op aanspreken. Ik zou het goed vinden om met zoiets bij een buurtconciërge terecht te kunnen of bij de wijkagent – is geloof ik een mevrouw tegenwoordig – maar dat gebeurt niet.'

Nogal wat Bloemstraters komen met dit type redeneringen op de proppen. Niet alleen over hun corporatie, ook over andere instanties. Ik heb de gesprekken met de Bloemstraters gevoerd na de zomer van 2002, in de periode dat ik me zelf wel eens afvroeg wat er in godsnaam met Nederland aan de hand was. In die gesprekken

proefde ik, als de instituties aan bod kwamen, in ieder geval iets van het ongenoegen onder de Nederlandse burgers. Ineens produceerden zij dan massieve beelden over corporaties, de politie en andere instanties en gemeentelijke instellingen: dat ze log zijn, de zaak op zijn beloop laten en dat je er nooit wat van ziet.

Tegelijkertijd – ogenschijnlijk zonder te beseffen dat het hier vaak om dezelfde organisaties gaat – is men vaak wel te spreken over de serviceverlening in het geval van individuele klachten. Het afhandelen van klachten, optreden bij ernstige gebreken, dat soort werk, daar is men in het algemeen behoorlijk over te spreken, hoewel velen wantrouwig zijn over recente fusies, waardoor ze de indruk hebben dat corporaties nog verder weg zijn komen te staan. ‘Vroeger had je een kantoortje van de bouwvereniging hier om de hoek’ herinneren Frans en Riet de Kemp uit de Hilversumse Ericastraat zich bijvoorbeeld nog, ‘nu zou ik eigenlijk niet weten waar het kantoor is.’

Geen wederkerigheid

Wat bij de meeste Bloemstrater ontbreekt, is een besef van wederkerigheid. **Men spreekt over corporaties, maar ook over de gemeente en andere publieke organisaties als instanties buiten zichzelf. Het is ‘zij moeten...’.** Mensen plaatsen zichzelf daarbuiten. En het moet gezegd: instanties gedragen zich daar naar. De corporatie onderhoudt bijvoorbeeld met de-jongere-met-de-twee-keihard-blaffende-honden die zich van niemand wat aantrekt, dezelfde relatie als met zijn zestigjarige buurman Nico de Kruijf, die elke week zijn stoep schoonveegt, namelijk geen (als we daarbij even afzien van het feit dat zij beiden op tijd hun huur overmaken). Voor de corporatie zijn alle bewoners gelijk, ook degene die zich aan niemand wat gelegen laat liggen of regelmatig overlast veroorzaakt.

De gevolgen zijn daar naar: de corporatie is zo goed als afwezig in het morele denkraam van bewoners. Uit weinig blijkt immers dat het haar iets uitmaakt. Misschien heeft ze wel een foldertje in de rekken staan over hoe je als burens met elkaar moet omgaan, maar uit alles blijkt dat het de verantwoordelijkheid van de mensen zelf is. De corporatie heeft er verder geen oordeel over, doet er niets aan. Zij zal zich niet snel uitspreken.

Dat is overigens heel begrijpelijk, want corporaties zijn getekend door principes die aan het hedendaagse verzorgingsstaat-denken ten grondslag liggen: het principe van gelijkheid en het principe van menselijke autonomie. Publieke voorzieningen behandelen daardoor iedereen gelijk en laten de vrijheid van hun klanten in tact, daar bemoeien ze zich niet mee. Die principes zijn ontstaan als reactie op een eerdere periode, waarin mensen rechteloos waren en overgeleverd aan de willekeur van machthebbers en morele autoriteiten die precies voorschreven hoe men zich te gedragen had. Dat was ook de tijd van de woonmaatschappelijk werkers, die zonder terughoudendheid bewoners de morele les durfden te lezen.

De principes van gelijkheid en autonomie zijn historisch gezien dus emancipatorische principes. Instituties zijn op afstand gekomen, ze bemoeien zich slechts in uitzonderlijke gevallen met je. Het gevolg daarvan was wel, dat de moraal die publieke instituties vertegenwoordigden uit de dagelijkse overwegingen van burgers is verbannen.

Het individuele bestaan is voor publieke functionarissen een no-go-area geworden. Werden mensen vroeger ál te bevoogdend de maat genomen, tegenwoordig wordt die helemaal niet meer genomen. Sterker, omdat mensen autonoom zijn, zijn ze ook gestopt met elkaar de maat te nemen. Ze willen ongemoeid gelaten worden en dat drukt zich het meest fysiek uit in de groei van de

schuttingen in de Bloemstraten die in een kwart eeuw van af de grond tot zo ongeveer twee meter zijn uitgegroeid.

Dat gaat goed zolang zich geen probleem voordoet. Maar zodra iemand er andere levensgewoonten op nahoudt, vreemde dingen doet, overlast veroorzaakt, begint het te rommelen. Correctiemechanismen ontbreken, niemand vertegenwoordigt op dit alledaagse niveau nog een publieke moraal en niemand heeft de positie om met gezag te spreken. En wie dan na dagenlange ergernis toch maar de stoute schoenen aantrekt, en met een opgekropte woede, de overlastveroorzaker aanspreekt, opereert vaak zo onhandig, dat de deur in een klap dicht gaat met de mededeling: 'Bemoei je met je eigen zaken.'

Zo brengt de nieuwe individuele vrijheid dus ook een nieuwe ongemakkelijkheid met zich mee, die toeneemt als door een oplopende mutatiegraad de veranderingen zich aaneenrijgen.

Voor wat hoort wat

Dat heeft – het zal niemand verbazen – ook consequenties voor de leefbaarheid van buurten en straten. Immers, de trend is een verschuiving van het gemeenschappelijke, het publieke naar het individuele, het eigenstandige. Dat in alle beleidsnota's het woord sociale cohesie valt, zegt voldoende. Het geeft aan dat in ruimtelijke gebieden mensen niet vanzelf op een aangename wijze tot elkaar staan, maar dat daar op enigerlei wijze zorg aan besteed moet worden.

De vraag is hoe... Het zou kunnen door een eigentijdse inhoud te gaan geven aan het principe van wederkerigheid. **Corporaties zouden kunnen proberen om hun publieke moraal, die te maken heeft met zorgzaamheid en verantwoordelijkheid voor de woning en de woonomgeving, weer terug te brengen naar de overwegingen van hun bewoners/klanten.** Niet ouderwets op basis van geboden en voorschriften, maar op een moderne manier die de verantwoordelijkheid en keuzevrijheid bij mensen zelf laat en tegelijkertijd stimulerend werkt op gedrag, zowel van bewoners als van de corporatie, ten behoeve van een gemeenschappelijk doel: woongenoeven in een vertrouwde omgeving.

Wederkerigheid is daarbij een cruciaal element. Beide partijen zeggen toe elkaar inspanningen te plegen voor dat gemeenschappelijk doel. In principe is dat het uitgangspunt van het Gold Service-systeem dat in het Engelse Manchester door corporaties is ontwikkeld en dat via de Twentse corporatie Woonplaats vaste voet op Nederlandse bodem heeft gezet. Het systeem poogt positief gedrag van bewoners te belonen door middel van een soort woonmiles. Daarmee krijgt de bewoner iets terug. dat kan variëren tot meer dienstverlening, na zoveel tijd een maand huur gratis tot korting bij lokale winkels.

Dat is een interessante ontwikkeling, want daarmee betreedt de corporatie een gebied dat sinds de jaren zestig en zeventig tot no-go-area voor publieke instituties is verklaard: het individuele bestaan en de daarin circulerende overwegingen van bewoners. Zij vraagt van haar klanten een inspanning en stelt daar iets tegenover. Daarmee geven corporaties zichzelf een instrument waarmee ze een factor kunnen worden in de alledaagse vormgeving van het wonen.

Niet alleen voor individuele klanten, maar juist ook voor groepen bewoners. Het woonmiles-systeem biedt daarvoor allerhande intelligente mogelijkheden. Bewoners kunnen hun woonmiles bij elkaar leggen voor een gezamenlijke inspanning, waarbij de corporatie de waarde verdubbelt. Ook kan de corporatie bij een bepaald soort prestatie woonmiles aan alle straatbewoners geven. Die mogelijkheden maken het

extra interessant, omdat mensen daarmee een prikkel krijgen om in hun woonomgeving sociale betrekkingen aan te gaan.

Dat zet ook een premie op 'gangmaken'. Iemand kan medebewoners er immers op aanspreken dat ze samen een hogere opbrengst kunnen verdienen. Er valt dus wat te verdienen aan gezamenlijkheid. Dat is een aanmerkelijk lagere drempel dan die een actieve bewoner nu moet nemen als hij wat met zijn woonomgeving wil. Iemand die nu een initiatief neemt, waarbij de corporatie een rol zou kunnen spelen, moet niet alleen de corporatie overtuigen, maar allereerst het wantrouwen zien weg te nemen van zijn medebewoners: 'Dat kost alleen maar geld', 'Dan moeten we vast meer huur betalen' of 'Daar beginnen ze nooit aan'. Het woonmilessysteem helpt in ieder geval die drempel van institutioneel wantrouwen slechten, omdat het heel duidelijk is met welke artikelen uit de leefbaarheidswinkel van de corporatie een groep bewoners zijn woonmiles kan verzilveren.

Weerstand tegen aanbellen

De Bloemstraters kennen vrijwel niemand van de professionals die zich met hun woonomgeving bezighouden bij naam of van gezicht. Alex Overwater, de rayonopzichter waaronder de Nieuwe Leliestraat in Amsterdam valt, is de enige uitzondering. Hij duikt overal wel een keer op en loopt voortdurend bewoners tegen het lijf. Beide Amsterdamse Bloemstraters kunnen – na enig nadenken – zijn naam noemen. En meteen schiet de waardering daarmee omhoog: 'Aardige kerel, is wel een goeie'. Concrete gezichten maken instituties onmiddellijk geliefder.

Het merkwaardige is echter dat instituties zich daar niet vanzelfsprekend naar gedragen. Voor de wijkagent is het een uitgangspunt, hij kan alleen functioneren als hij in zijn wijk ook bekend is. Dus zorgt hij er wel voor dat hij gezien wordt. 'Dat is de enige manier om de ogen en oren van de wijk te vormen', legt wijkagent Kootstra uit Almere, 'je moet er zijn en de tijd nemen om te communiceren.' Als er overlast is van jongeren op een bepaalde plek, dan zoekt hij de jongeren op. 'Dat is ook het verschil met de surveillance, die zeggen wegwezen jullie. Wij komen polshoogte nemen, nemen er de tijd voor, roken een shagje – toen rookte ik nog – en luisteren naar wat ze te zeggen hebben.'

Wat zeker helpt, is dat Kootstra een uniform draagt. Hij vertegenwoordigt daarmee het gezag. Hij kan aardig zijn en vol begrip, maar hij blijft agent. Die heldere positie hebben andere professionals niet en vrijwel onmiddellijk vertaalt zich dat in een formelere omgang met bewoners: minder rechtstreeks, minder ter plekke en meer opererend vanuit de administratieve veiligheid van het kantoor. Die neiging bestaat zeker bij woonconsulenten en corporatiemedewerkers, die zichzelf op afstand plaatsen en ook niet weten met welk gezag zij in spannende of conflictrijke situaties tot directe actie zouden kunnen overgaan.

Neem Gitte van den Boom, woonconsulent bij SCW in Amersfoort en verantwoordelijk voor het sociale beheer van het woningbezit in het Soesterkwartier. Zij trekt niet meteen aan de bel als ze een geval van overlast op haar bureau krijgt. 'Bij de hele concrete gevallen van overlast ga ik als het even kan polshoogte nemen. Als het over rotzooi of zaken in de tuin gaat, ga ik kijken. Nee, ik bel niet direct aan. Vaak kun je het van buiten wel zien. Als de klacht terecht is, schrijf ik mensen aan. Ik kijk ook in het systeem of er al eerder klachten zijn geweest. Daar verwijs ik naar in de brieven. Als er dan niks gebeurt, bel ik op. Of laat ik mensen op kantoor komen. De kunst is om een vorm van communicatie op gang te brengen, die past bij het probleem en dat is elke keer anders.'

De voor de hand liggende vraag waarom je niet direct even zou aanbellen als je toch polshoogte neemt, roept weerstand op. De reactie varieert van ‘daar kunnen we niet aan beginnen, dat kost te veel tijd’ tot na enig doorvragen dat het snel afhankelijk is van wat er speelt. Atrium-woonconsulente Yvonne Koning bijvoorbeeld is zelfs onlangs nog naar de Ericastraat in Hilversum gefietst om ter plekke een oplossing tot stand te brengen: ‘Het ging om overhangende takken en ik dacht: daar kan ik beter even langs gaan dan dat ik brieven ga schrijven. Eigenlijk breng je mensen dan met elkaar in gesprek, waarbij ik de regels vertegenwoordig, dat wil zeggen wat er in de algemene huurverordening staat.’

Het gebeurt dus wel, maar het spreekt niet vanzelf. Er is een duidelijke aarzeling: we zijn niet van de bemoeizuchtigen, lijken de professionals te zeggen. Ze hameren er voortdurend op dat mensen zelf oplossingen voor hun problemen moeten creëren. Daar is uiteraard iedereen het over eens, maar de paradox is nu juist dat naarmate mensen daartoe door een samenspel van moderne ontwikkelingen minder in staat zijn, professionals volharden in hun geloof in eigen initiatief en zich uiterst formeel en afstandelijk blijven opstellen.

Zeker, je moet stevig in de schoenen staan om bij een overlastveroorzaker aan te bellen en te zeggen: ‘Dag meneer, ik ben van de corporatie, en ik heb gehoord dat er problemen zijn. We komen eens kijken of we kunnen helpen. Heeft u een momentje tijd voor ons?’ Dat doe je niet zonder bonzend hart. Het vereist het nodige zelfvertrouwen en de overtuiging dat je namens je organisatie voldoende autoriteit en legitimiteit uitstraalt om mensen te vragen wat ze aan het doen zijn en of ze dat kunnen verantwoorden.

Professionals dichten zich die legitimiteit zelf niet snel toe. Ze voelen zich psychologisch niet sterk genoeg in de schoenen staan, maar ook institutioneel voelen ze zich onvoldoende gelegitimeerd om naar buiten te treden: welk recht van spreken zou een corporatie hebben? Dus beroepen ze zich op regels, houden ze afstand, schrijven ze een brief, nodigen ze mensen bij voorkeur uit op hun eigen neutrale terrein: het kantoor.

Sterker nog: de cultuur van de organisatie dwingt hen om hun werk zo in te richten dat tijd buitenshuis besteden – dat wil zeggen: bij mensen op bezoek gaan, buurtschouwen organiseren, praten met mensen die huurachterstand hebben – de laagste prioriteit krijgt. Als de tijdsdruk toeneemt, en dat is per definitie altijd zo, is deze onbeheersbare tijd het eerste waarop bezuinigd wordt. Het is opmerkelijk dat alle woonconsulenten melden dat ze eigenlijk meer tijd in hun werkgebied zouden moeten besteden, maar dat ze er niet aan toekomen.

Een echt gezicht geven

Deze bijna ongemerkte verschansing in een administratieve omgangscultuur draagt bij aan de door bewoners ervaren afwezigheid van instanties in hun woonomgeving.

Mensen hebben bijvoorbeeld een keer woorden gehad met hun bureaus over de hoogte van de schutting of over een boom die het zonlicht wegneemt, dat ging niet goed, en na een paar maanden ligt er ineens een brief in de brievenbus van de corporatie die nog eens wijst op de bepalingen van de algemene huurverordening. Mocht daardoor het probleem worden opgelost, dan is dat in veel gevallen vooral een administratieve oplossing, die aan de leefbaarheid als zodanig weinig zal bijdragen.

Overigens is dit geen verschijnsel dat alleen corporaties in zijn greep neemt. In vrijwel alle vormen van maatschappelijke dienstverlening hebben organisaties de neiging om verder naar binnen te trekken. Wat vaak op kleine schaal en zeer klantgericht begint, eindigt op grote schaal in moeilijk te doorgronden bureaucra-

tische regelcomplexen. In moderne managementtermen: het back office neigt er onweerstaanbaar toe om het front office te verdringen.

Hoewel alle schaalvergrotingsoperaties en fusies in maatschappelijke organisaties in naam worden uitgevoerd met het oog op een betere dienstverlening aan klanten, betekenen ze – zeker vanuit het psychologisch perspectief van de klanten – vaak per saldo dat de organisatie zich verder van de klant af beweegt. De kantoren worden gecentraliseerd, de fysieke afstand wordt groter, het gebied (en het krantje dat daarover rapporteert) wordt omvangrijker en de telefoniste wordt vervangen door een computerstem die je vijf voorkiesmogelijkheden geeft. De kans dat je een corporatiemedewerker in levenden lijve in je woonomgeving aantreft, wordt er doorgaans niet groter op.

De politie heeft er bewust voor gekozen om deze tendentiële verwijdering tussen publiek en professionals te doorbreken door wijkagenten te benoemen: de ogen en oren van de wijk, die ook geacht worden temidden van de mensen te werken. Misschien moet die keuze door bijvoorbeeld corporaties ook gemaakt worden. Terug naar het front, naar de werkelijkheid waar bewoners leven. Dat vergt een trek het kantoor uit. mensen met huurschulden eerst thuis even opzoeken voordat ze worden overgeleverd aan het incassobureau en de deurwaarder. Het betekent: meer aanbellen, buurtschouwen, meer spreekuren op locatie, meer eropuit, kortom: meer de corporatie een levend gezicht geven.

Dat zal in veel gevallen een cultuuromslag betekenen. Die hoeft overigens niet van een vreemde planeet te komen, want het motto ‘de klant centraal’ staat tegenwoordig in elke handleiding voor managers. Te vaak krijgen de veranderingen

die hiervoor nodig zijn de gedaante van een soort trucjes. Men richt zich op het halen van de normen van het kwaliteitskeurmerk, waardoor men bijvoorbeeld in staat is om gemiddeld binnen twaalf seconden de telefoon aan te nemen. Dat is nuttig, maar met de belevingswereld van grote groepen klanten heeft het niets van doen. Te weinig onderzoekt men in deze klantgerichte reorganisaties die routines die juist verhinderen dat de belevingswereld van de klant centraal wordt gesteld.

Zonder ook maar een moment volledig te willen zijn is in dit hoofdstuk gepoogd om zo’n manier van denken te onderzoeken. Wie zich richt op de belevingswereld van de klanten, moet de vraag stellen of dat alleen kan door je te richten op problemen of dat er dan meer nodig is. Bijvoorbeeld nadenken over hoe je het beste kunt aansluiten bij de schaal waarop mensen hun woonomgeving ervaren. Of hoe je een element van wederkerigheid in de relatie met klanten kunt bewerkstelligen, waardoor je klanten minder onverschillig maakt en meer aan je bindt. Of – tenslotte – hoe je ze tegemoet treedt: afstandelijk, volgens de regels of betrokken en persoonlijk. Wie die andere kant op durft te denken, zal al snel de contouren zien van een andere corporatie.

De andere kant op denken

- van problemen naar potenties/mogelijkheden;
- van groot(schalig) naar klein(schalig);
- van uniforme onverschilligheid naar betrokken wederkerigheid;
- van administratieve (afstandelijke) naar persoonlijke (directe) omgangsvormen.

8. IN DE BUURT VAN LEEFBAARHEID

Slotbeschouwing

Bowling alone - is die sombere diagnose van Robert Putnam (zie hoofdstuk 2) ook op Nederland van toepassing? Is het ook aan deze kant van de Atlantische Oceaan zo dat mensen steeds meer op zichzelf komen te staan en hun levens steeds minder verankerd zijn in een web van relaties en contacten? Is het sociaal kapitaal aan het verschromelen?

Het zou erg pretentiefus zijn om aan de hand van de in de vorige hoofdstukken beschreven zoektocht naar het sociaal kapitaal van Bloemstraters hier stellige uitspraken over te doen. Daarvoor is het aantal mensen wiens verhalen zijn aangehoord te gering, de selectie te willekeurig en het gebied te klein. Het was ook niet de bedoeling van deze journalistieke rondreis om de sociale conditie van Nederland de maat te nemen.

De tocht langs de Bloemstraters en de professionals die met de leefbaarheid van hun buurten zijn begaan was vooral ingegeven door een behoefte om weg te komen van de statistieken, van de grote woorden en de taaie beleidsverhalen en door te dringen tot de verhalen van alledag, de gehechtheid aan huis en haard, de beleving van straat en buurt. Wat hebben mensen met hun woning? Hoe kleden ze die aan? Zijn ze er tevreden mee? Hoe gaan ze met hun burens om? De antwoorden moesten, zo was de veronderstelling, inzicht bieden in de samenstellende verhalen die bij elkaar het sociale kapitaal van bewoners uitmaken.

In gewoon Nederlands: wat hebben huurders van relatief kleine corporatiewoningen in gewone buurten te vertellen over hun woning, over zichzelf, hun burens en hun onmiddellijke woonomgeving. En wat laten die verhalen zien van zo'n abstract proces als individualisering, dat toverwoord van de moderne samenleving? Niet zozeer in de ruime netwerkbetekenis van Putnam's *Bowling alone*, maar gewoon in de wijze waarop mensen vanuit hun woning, hun huis en haard zeg maar, met hun directe burens en hun onmiddellijke woonomgeving omgaan.

Onontgonnen terrein

Dat klinkt als een tamelijk voor de hand liggende vraag, waar vast al de nodige kennis over verzameld is. Is het niet in de bibliotheek, dan moet kennis daarover wel zijn opgeslagen in de hoofden van al die professionals die zich vandaag de dag met leefbaarheid en sociale cohesie bezig houden.

Niet dus.

Als er een ding duidelijk is geworden dan is dat dit Bloemstraat-project een tamelijk onontgonnen terrein van kennisverzameling heeft blootgelegd. Waar corporaties bijvoorbeeld verantwoordelijkheid dragen voor leefbaarheid, voor een aangenaam woonklimaat, zou je ook verwachten dat ze op een of andere manier *feeling* houden met wat er in buurten en straten leeft en daar ook op een enigszins systematische wijze kennis over verzamelen. Dat bleek nauwelijks het geval te zijn.

Sterker, toen corporatiemedewerkers per brief aan de Bloemstraters vroegen of ze mee wilden werken aan deze verhalende vorm van kennisverzameling over hun woongenogens, hielden nogal wat Bloemstraters de boot af (zie hoofdstuk 1). Ze voelden er aanvankelijk weinig voor om de geheimen van hun woongenogens (en de daarbij horende ergernissen) prijs te geven. Zo belangstellend kenden ze de corporatie niet.

Ordeverstoringen

De gesprekken met in totaal zo'n 25 bewoners en professionals, waar dit boek uit is voortgekomen, laten zien dat deze verhalende vorm van kennisverzameling in ieder geval voldoende stof tot nadenken geeft. Want wie de verhalen van de Bloemstraters (zie vooral hoofdstukken 3 en 4) zet naast de verhalen van de professionals ziet dat de verschillen tussen de belevingswereld van bewoners en de systeemwereld van professionals scherp voor het voetlicht treden (zie vooral hoofdstuk 6).

En dan vallen er ook fascinerende dingen op. Bijvoorbeeld dat de zorgen van mensen in de Bloemstraten zich richten op mogelijke en onduidelijke veranderingen van hun woonomgeving. Dat geeft velen een onbestemd gevoel. De straat was voor hun een vertrouwd geheel, men was aan elkaar gewend en plotsklaps gaat die omgeving schuiven. Er gaan mensen dood, er komen nieuwe mensen wonen, er verhuizen mensen. De orde is verstoord.

En eigenlijk worden aan dat soort betekenisvolle processen door professionals en hun instituties weinig woorden vuil gemaakt. Hoe langer je daar over nadenkt, hoe wonderlijker dat is, want in volkshuisvestingsland gaat het over differentiatie van buurten, dat wil zeggen het streven naar mengverhoudingen tussen koop- en huurwoningen, tussen verschillende soorten bevolkingsgroepen. Als beleid is het vanzelfsprekend, maar in de dagelijkse praktijk van een straat kunnen corporaties nauwelijks uit de voeten met vragen als: hoe om te gaan met veranderende straten, vallen veranderingen te voorzien, zijn ze te sturen, kun je ze begeleiden?

Over die vragen wordt nauwelijks systematisch nagedacht, laat staan dat er specifiek - dat wil zeggen op overzichtelijke sociale gebieden gericht - beleid wordt gemaakt. En eigenlijk hoeft dat niet te verbazen, want zulk specifiek beleid veronderstelt immers dat je op het concrete niveau van straten en blokken woningen kennis hebt over mensen die daar wonen, over leefstijlen, over de levensfasen waarin mensen vertoeven, over kinderen. En die kennis is nagenoeg afwezig.

Onvermijdelijke transitieprocessen

Kortom, corporaties beschikken niet over een handboek 'hoe om te gaan met (komende) veranderingsprocessen op het microniveau van de straat?' Toch komen *alle* buurten waar corporaties redelijke aantallen woningen beheren ooit voor een moment te staan dat bestaande uitgekristalliseerde sociale configuraties in een straat beginnen te veranderen. Dat kan allerlei oorzaken hebben, zoals vergrijzing, multiculturalisering, verloedering, maar het proces slaat in gebieden met veel sociale huurwoningen geen straat over.

In de Bloembuurten die in dit boek onder de loep genomen zijn, was dat moment in de Nieuwe Leliestraat in de Amsterdamse Jordaan inmiddels al jaren gepasseerd, was het een paar jaar geleden begonnen in het eerste gedeelte van de Hilversumse Ericastraat en kondigde zich het nadrukkelijk aan in de Bloemstraten in het Amersfoortse Soesterkwartier.

Op zich is dat niet nieuw. De frontlijnen van deze transitieprocessen hebben zich de afgelopen decennia door de grotere Nederlandse steden verplaatst. In feite gaat het steeds om de overgang van relatief statische, aan elkaar gewend geraakte (of aan elkaar gewaagde) micro-gemeenschappen naar nieuwe meer heterogene gemeenschappen waarin verschillen in levenswijze, in leeftijd of in cultuur groter worden en waarin omgangsvormen nog het proces van wederzijdse gewinning en erkenning moeten doorlopen.

Mensen voelen zo'n verandering aan komen. Ze zien deze hun levens binnendruppelen, ze horen er verhalen over. En op een gegeven moment wordt het zichtbaar. De transitie uit zich in de vrijkomende plaatsen in hun huizenrij. Bekenden vertrekken, vreemden komen: een jong gezin tussen ouderen, een allochtone familie tussen kloeke arbeiders. En als dit proces zich versnelt, komen daarmee onvermijdelijk de gegroeide omgangsvormen, de oude gewenning aan elkaar onder druk te staan.

In zo'n fase kunnen de spanningen snel oplopen; de dynamiek van de ergernissenhiërarchie (zie hoofdstuk 4) stuit nog maar op weinig weerstand. De straat moet op zoek naar nieuwe evenwichten, naar een nieuw soort gewenning aan elkaar. Dat gaat niet vanzelf. Het brengt vaak onzekerheden en bijna onvermijdelijke conflicten. Kinderen bijvoorbeeld veroorzaken nu eenmaal drukte. Als zij een straat waar veel oudere mensen wonen voor zich gaan opeisen, botst dat.

Buitenwereld op afstand

Nogmaals, dergelijke transitieprocessen zijn op zichzelf niet nieuw. Wie kijkt naar de ontwikkeling van de grotere steden in Nederland in de vorige eeuw ziet die transitieprocessen voortdurend optreden. En vrijwel overal leidde dat tot nieuwe evenwichten in zo'n gebied, die vaak tot stand kwamen door een bijna natuurlijk proces van onderlinge gewenning.

Maar juist dat 'natuurlijke proces van onderlinge gewenning' is in deze tijd problematischer geworden. Aan de ene kant veronderstellen deze transitieprocessen nog steeds dat mensen daarin vanzelf wel hun weg vinden, maar tegelijkertijd spelen die mensen - zoals we in hoofdstuk 3 zagen - zelf een rol in het culturele proces van individualisering. Ze verschansen zich achter hun schuttingen en hebben moeite om in de omgang met hun straatgenoten de juiste mix te vinden tussen nabijheid en afstand. Hun huizen zijn individuele paleisjes geworden, de buitenwereld wordt meer op afstand gehouden.

Juist op dit punt worden de processen die Robert Putnam beschrijft in zijn studie *Bowling alone* ook in Nederland zichtbaar. Er wordt meer tijd in huis, dan buitenshuis doorgebracht; gezellige avondjes kaarten met burens of vrienden worden sporadischer; het sociale netwerk wordt zakelijker of is gelieerd aan het werk, maar steeds minder aan de buurt, en omdat de emotionele band met kennissen en bekenden daardoor lossert wordt, lijkt het emotionele gewicht van familierelaties toe te nemen.

Onderlinge vermijding

En als in die moderne 'geïndividualiseerde' context de straat gaat veranderen, dan is de eerste reflex eerder afstand houden (aan het slot van hoofdstuk 3 omschreven als 'de kat uit de boom kijken') dan toenaderen. Individualisering verleidt als het ware tot afstand nemen van het gemeenschappelijke, terwijl veranderingen in de woonomgeving juist vragen om initiatieven van mensen die tot nieuwe sociale omgangsvormen leiden, tot kennis nemen van elkaar, tot weet hebben van elkaar. Het gevolg is dat er in zo'n veranderende woonomgeving geen cultureel mechanisme aanwezig is, dat kan voorkomen dat ergernissen uitmonden in vijandigheid en onderlinge vermijding.

In een geïndividualiseerde cultuur is 'elkaar aanspreken' iets wat moderne burgers bij voorkeur vermijden. Zelfs de hondenpoepbezorgers kunnen zodoende ongestoord de uitwerpselen van hun viervoeters in de Bloemstraten achterlaten,

omdat - op een enkele uitzondering na - geen Bloemstrater er zijn vingers aan brandt: 'Voor je het weet heb je een klap te pakken.' (zie hoofdstuk 3)

Wat mensen nog het gemakkelijkste in de kleinschalige wereld van een straat nader tot elkaar brengt zijn kinderen (hoewel die overigens ook snel een bron van conflicten kunnen zijn). Kinderen storen zich immers niet aan de nieuwe culturele codes van de individualisering en sleuren daardoor gemakkelijker hun ouders mee in een proces van uitwisseling en met-elkaar-bekend raken. Maar wie geen kinderen heeft, of voor wie de kinderen de deur al uit zijn, die deelt niet zo gemakkelijk in deze nieuwe vormen van gemeenschappelijkheid. Laat staan iemand die zich tegen de onrust van de kinderschare richt. Die moet wel van heel goede huize komen om niet als een oude zeur te worden weggezet.

Afwezige zelfwerkzaamheid

Van dit soort microculturele processen hebben de instituties die professioneel betrokken zijn bij de leefbaarheid van de buurten nauwelijks weet. Voor veel professionals is het te pietepouterig, te dicht bij het gewone leven. Zij denken in het groot, zij concentreren zich – zoals hoofdstuk 6 laat zien - op problemen. In de nota's en beleidsverhalen die deze instituties (van corporatie tot gemeentelijke dienst) afscheiden, klinken wel woorden op als sociale cohesie, buurtbinding, onderlinge betrokkenheid en leefbaarheid, maar heel erg concreet willen deze aanduidingen niet worden.

De enige manier om meer inhoud aan die begrippen te geven is door ze in te vullen vanuit de belevingswerkelijkheid van de mensen op wie ze van toepassing zijn. Dat is wat - heel bewust - in dit boek gebeurt. Wie bijvoorbeeld zo naar het begrip sociaal kapitaal kijkt, of naar het begrip sociale cohesie, komt tot een aantal interessante waarnemingen.

Bijvoorbeeld dat de schaal waarop bewoners betekenis geven aan zoets als sociale cohesie hemelsbreed verschilt van de schaal die professionals hanteren (zie hoofdstuk 6). Als de laatsten spreken over sociale cohesie hebben ze het over wijken met al snel zo'n vierduizend bewoners. Voor bewoners reikt de betekenis van sociale cohesie vaak niet verder dan de hoek van hun straat.

Daarbij komt dat sociale cohesie voor bewoners niet iets is wat zij associëren met 'problemen'. In het moderne dagelijkse leven van straten en buurten leven burens en met elkaar in een vorm van 'afstandelijke betrokkenheid' willen leven. Niet te 'close', maar ook weer geen totale vreemden voor elkaar. Het is voortdurend zoeken om hier het juiste evenwicht te vinden, en hoe meer leefstijlen en leeftijden uiteen lopen, hoe moeizamer dat verloopt.

Daarbij zitten de omstandigheden steeds meer tegen. Er bestaat immers nauwelijks nog een informele ruimte waar straatgenoten elkaar buiten hun private domein spontaan treffen. Vroeger wisselden huisvrouwen in buurtwinkeltjes en op straat onderlinge wetenswaardigheden (inclusief de voor sociale cohesie cruciale roddel) uit, maar daar hebben emancipatie en het verdwijnen van de oude buurtwinkeltjes een einde aan gemaakt (zie hoofdstuk 3). Uit onderzoek blijkt dat het informele praatje op straat en in buurtwinkeltjes de grote verliezers zijn van de moderne tijdsbesteding. Die veranderingen zorgen ervoor dat mensen in toenemende mate 'onwetend' blijven van elkaar; niet omdat ze dat perse willen, maar omdat de informele mogelijkheden om terloops kennis van elkaar zijn geminimaliseerd.

In deze processen spelen professionals die verantwoordelijkheid dragen voor de leefbaarheid en sociale cohesie in buurten en wijken nauwelijks enige rol van betekenis. Zo kijken ze niet naar sociale cohesie en zo nemen ze er dus geen

verantwoordelijkheid voor. Zij komen pas in het geweer als het misloopt, als er conflicten optreden, ruzie is, of als een groep (meestal jongeren) overlast bezorgt. Voor het overige wachten zij op zelfwerkzaamheid, als mensen met initiatieven komen dan willen ze die best ondersteunen.

Maar wie analyseert wat er in dit proces van verandering van straten gebeurt, kan moeilijk om de conclusie heen dat zelfredzaamheid wellicht niet zo'n adequaat criterium meer is (zie hoofdstuk 5). **Niet zozeer de aanwezigheid van zelfwerkzaamheid moet beloond worden, de afwezigheid ervan is nu juist het probleem.**

In plaats van wachten op zelfwerkzaamheid zou het - wil je serieus werk maken van sociale cohesie - beter zijn om mensen te verleiden op een of andere manier zich tot elkaar te verhouden. **Juist waar mensen zo nauwgezet hun persoonlijke piketpaaltjes slaan, zou het een uitdaging voor professionele buurtgerichte instellingen moeten zijn om mensen uit de tent te lokken.**

Mutatie-verantwoordelijkheid

In feite is dat waar hoofdstuk 7 ook toe oproept. Dat hoofdstuk laat zich lezen als een oproep aan professionals en hun instituties om bestaande routines, gebruiken en denkwijzen kritisch tegen het licht te houden. Dat betreft vooral hun omgang met het 'prestatieveld' leefbaarheid. Wat betekent nu eigenlijk verantwoordelijkheid nemen voor leefbaarheid? Gaat het dan om de fysieke staat van een wijk of ook om de kwaliteit van de interactie tussen mensen, en het creëren van omstandigheden waarin bewoners hun sociaal kapitaal zo optimaal mogelijk kunnen exploiteren. Het zal duidelijk zijn dat dit boek kiest voor de laatste optie.

Maar wie die redenering volgt, is er nog niet meteen uit. Want een corporatie - om die maar even centraal te stellen - is geen wijkopbouworgaan, geen buurtconflictbemiddelaar of een wijkagent. Zij kan die verantwoordelijkheid voor sociale leefbaarheid alleen invullen voor zover die wordt beïnvloed door het doen en laten van de corporatie.

Een concreet voorbeeld (het kwam ook al hoofdstuk 5 aan de orde): als er op de kleine schaal van een straat, of een portiek of een sociaal overzichtelijk gebied in korte tijd veel mutaties zijn (daar zou je een norm voor kunnen bedenken) dan valt moeilijk te ontkennen dat activiteiten van de corporatie (het toewijzen van de woningen) inwerken op de het sociale klimaat van dit woongebied. Daar ontkiemt zich dus een verantwoordelijkheid.

Uit wat we te weet zijn gekomen over hoe individualisering uitwerkt in de dagelijkse omgangsvormen (hoofdstuk 3) kan de corporatie bovendien concluderen dat het natuurlijk vermogen om deze veranderingen op te vangen en nieuwe evenwichtige sociale omgangsvormen te creëren aan slijtage onderhevig is. Dus: **waarom zou de corporatie dan niet de helpende hand bieden door bij een bepaalde mutatie-intensiteit een aanbod te doen aan bewoners om een keer bij elkaar te komen, en over hun woonomgeving met elkaar in gesprek te raken.** Op zo'n manier vult een corporatie op een heel concrete wijze haar eigen verantwoordelijkheid voor leefbaarheid in. Immers, de corporatie wijst toe, en acht zich daardoor geroepen om begeleidende zorg te bieden als daardoor het sociale klimaat verandert. En ze biedt bewoners een gelegenheid om tot elkaar te komen; iets waar ze niet gemakkelijk zelf het initiatief toe zullen nemen.

Aansluiten bij bewonerservaringen

Dat lijkt een kleine stap, maar wie zo'n stap serieus overweegt (en dus het 'de andere kant uit denken' uit hoofdstuk 7 serieus neemt), zal merken dat de ene actie niet op zichzelf kan staan. Want corporaties monitoren hun gebieden helemaal niet op zo'n kleine overzichtelijke schaal dat het mogelijk is om daarbinnen de mutaties bij te houden en bij een bepaald verloop met een aanbod te komen.

Dat zal dus moeten gebeuren. Grote gebieden, en grote aantallen, moeten worden teruggebracht tot reële overzichtelijke woongebieden (straten, delen van straten) die aansluiten bij de psychologische ervaring van de bewoners. Dat is al een hele klus.

En dan is het ook logisch om van die gebieden ook kennis te hebben van het sociale kapitaal van bewoners. Wie zijn die bewoners, wat doen ze, in welke fase van hun leven zijn ze? Die kennis ontbreekt nu nagenoeg geheel. Eigenlijk kun je zeggen dat de corporatie eigenlijk nauwelijks iets van haar huurders weet. Wie niets weet, kan dus ook op een realistische wijze interveniëren in zaken die voor de leefbaarheid en dus het sociale kapitaal van belang zijn. Zonder kennis staat de creativiteit om daarover na te denken droog. **Wie derhalve de gedachtegang uit dit boek serieus neemt zal de wijze van kennisverzameling daaraan moeten aanpakken en veel meer aan de weet moeten zien te kopen van wat bewoners bezighoudt en beweegt.**

En zo gaat het proces van de andere kant op denken vanzelf verder. Want wie na - pak hem beet - vijf mutaties in een snel veranderende straat een bijeenkomst organiseert, treedt naar buiten en toont - vanuit het besef dat dat bijdraagt aan de kwaliteit van het woongenoeven - zich verantwoordelijk voor meer dan alleen de woning, maar ook voor het sociale klimaat daaromheen. Maar als zij zich op deze wijze bezorgd toont over het sociale klimaat, waarom zou zij dan als het gaat om klachten, om huurachterstanden alleen maar van haar administratieve kant laten zien. Waarom op het ene punt actief, en op het volgende administratief? Waarom dan niet een keuze maken voor het principe dat bij elk ongenoegen zoveel mogelijk face-to-face contact tot een oplossing moet leiden? Dat geeft de corporatie ook een vertrouwd gezicht, dat recht van spreken heeft om de reden dat ze zich een huiseigenaar voelt, die niet alleen waakt over de kwaliteit van de woning, maar ook over de omstandigheden waarin het sociaal kapitaal van de huurder van die woning optimaal rendeert.

En zo rolt het ene nieuwe initiatief over het andere heen. **Want eenmaal actief opererend in de zorg voor een aangenaam woonklimaat, zal de corporatie steeds vaker in situaties terecht komen waar ze zich zal willen uitspreken.** Ze staat er immers steeds vaker met de neus bovenop, als onverschilligheid en onzorgvuldigheid de toon zetten in een buurtje. Waarom zou een corporatie daar niks van kunnen zeggen? Niet alleen op basis van regels, van huurovereenkomsten, van bepalingen, maar ook op basis van wat zij fatsoenlijke omgangsvormen vindt. En als ze dat pad inslaat waarom zal ze er dan in haar waardering voor haar klanten niet rekening mee houden, zoals het Engelse Goldservice systeem doet?

De weg naar buiten

Zo'n scenario is uiteraard geen onvermijdelijkheid. Het is een kwestie van kiezen, en misschien nog meer van uitproberen. Voorwaarde is de bereidheid vooraf om metterdaad 'de andere kant op te denken'. Dat is de kant van de belevingswereld van bewoners, van het investeren in sociale relaties omdat die essentieel zijn voor de kwaliteit van het woongenoeven. Daarvoor kan maar een weg worden bewandeld: de weg naar buiten, naar de plekken zelf, naar de huiskamers, naar de mensen waar het allemaal om gaat.

Dat klinkt eenvoudig, maar het zal nog een hele toer worden. Het is immers aan instituties eigen om zich in een eigen - vaak bureaucratische - werkelijkheid op te sluiten, corporaties vormen daar geen uitzondering op. Daar verandering in brengen is een kwestie van professioneel lef, van doen, van in het diepe springen. Eenvoudig is het niet, maar de corporaties hebben een groot voordeel: de adressen zijn bekend.

Literatuur

- Peter van der Graaf, *Bewoners als klant: een gouden kans? Een onderzoek naar de mogelijkheden van Goldservice in Nederland*. Utrecht: Verwey-Jonker instituut, februari 2003.
- Jos van der Lans, *De onzichtbare samenleving. Beschouwingen over publieke moraal*. Utrecht: NIZW, 1995.
- Jos van der Lans, 'De cultuur van afzijdigheid', in: *Socialisme & Democratie*, jrg. 53, nr. 11, november 1996, pp. 620 - 628.
- Jos van der Lans, *Robin Hood en Koning Klant. De maatschappelijke verankering van corporaties*. Hilversum: Aedes, 2000.
- Hans Mommaas, *De vrijetijdsindustrie in stad en land. Een studie naar de markt van belevenissen*. WRR voorstudies en achtergronden, Den Haag: SDU, 2000.
- Robert D. Putnam, *Bowling Alone. The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon and Schuster, 2000.
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling, *Aansprekend burgerschap. De relatie tussen de organisatie van het publieke domein en de verantwoordelijkheid van burgers*. Den Haag, maart 2000.
- Arnold Reijndorp en Joke van der Zwaard, *Sociaal investeren Rotterdam. Kijken naar sociale processen – nadenken over het perspectief*. Rotterdam, november 1996.
- TSS-dossier: ABCD - wie doet er mee?, in: *Tijdschrift voor de sociale sector*, maart 2002, pp. 16-27.

De volgende portretten worden door het boek heen gemonteerd, per portret samen met de zelf genomen foto's

naam: Nico Been

geboren te: Amsterdam, 1937

woont: Nieuwe Leliestraat, Amsterdam

sinds: 1974, vanaf de oplevering van dit nieuwbouwblok

daarvoor: Egelantiersgracht. 'Dat moest gesloopt worden. Ik had drie maanden de tijd had om iets anders te vinden. Ik was wel stadsvernieuwingsurgent en kreeg dit aangeboden. Met cv, balkonnetje, nieuwbouw, daar kon je geen nee tegen zeggen.'

beroep: sinds kort met pensioen, daarvoor in de WAO gezeten na een aantal heupoperaties, daarvoor instellingskok. Nu vangt hij als vrijwilliger in het gastenverblijf van het VU-Ziekenhuis twee dagdelen per week mensen op, wiens naasten in het ziekenhuis met een ernstige ziekte zijn opgenomen.

huishoudtype: alleenstaand

woonscore: 8

tuin: Er is een gemeenschappelijke tuin. Nico maakt er het meest gebruik van. 'Als het onder dit platdak bloedheet wordt, dan ga ik nog wel eens in de tuin zitten. Doet bijna niemand, behalve die mevrouw van 48.'

veranderen: De bank - Nico's lievelingsplek - heeft een keer aan de andere kant gestaan, en hij heeft zelf maar een plaatje boven de geiser in de keuken aangebracht, omdat het plafond daar steeds zwart werd, en de woningbouwvereniging heeft na jaren zeuren de deur naar het trappenhuis vervangen, zodat er nu eindelijk een stevige deur in zit. En hij heeft de binnenkant van zijn balkonnetje geverfd, zodat het niet zo donker is. ('Was geen probleem zei de opzichter, als ik het maar netjes zou doen.') na zijn heupoperatie twee jaar geleden is zijn wc aangepast. Maar dat is het dan wel.

100.000 euro: 'Jeetje, nou eh, misschien andere deuren, misschien de keukenmuur eruit. Andere keuken. Ventilatie douche, en die wasbak pal naast de douche, die zou ik eindelijk veranderen. Daar stoor ik me al 28 jaar aan.'

buren: Het contact met zijn directe buren is goed. Vier van de zes huishoudens in het trappenhuis wonen er sinds 1974. Als zijn benedenbuurman uit het ziekenhuis komt heeft hij afgesproken er twee keer per week even langs te gaan. Toen hij zelf in het ziekenhuis lag, kwamen zijn naaste buren ook op bezoek. Bij hem thuis liggen reservesleutels van twee buren. De planten van zijn buren geeft hij zomers, als ze in hun huisje in Zandvoort verblijven, altijd water.

overburen: De luxaflex is standaard naar beneden, vooral omdat de straat zo smal is: 'De overbuurvrouw zei laatst tegen me: ik kan precies zien als je aan het stofzuigen bent.'

buurt: Veel mensen groeten hem en hij groet hen terug. Met een buurvrouw doet hij het vrijwilligerswerk in de VU, de buren aan de overkant kent hij, met de apotheek, de kapper en de bakker, maakt ('Als het niet druk is natuurlijk') een praatje. Hij ergert zich aan de zorgeloosheid die de nieuwe Jordanezen kenmerkt:, waardoor ze nauwelijks aandacht besteden aan hun woonomgeving: 'Die lappen hun ramen hooguit een keer per jaar. Natuurlijk moeten ze dat zelf weten, maar ze realiseren zich niet dat ik er ook tegenaan moet kijken. Als ik het zou durven zou ik bij die mensen aanbellen. Loslopende honden, die zo maar op je stoep poepen. Als ik op mijn balkon sta, roep ik naar de eigenaren: dank u wel, mogen wij het opruimen. Sommige hondenbezitters mijden deze straat al. Prima.'

naam: Tinus Tramper

geboren te: Amsterdam, 1938

woont: Nieuwe Leliestraat, Amsterdam

sinds: 1984

daarvoor: hoge flat, rand van de stad.

verhuisd wegens: scheiding

beroep: sinds 7 jaar in de vut, daarvoor P&O-medewerker bij de gemeente Amsterdam.

huishoudtype: samenwonend met zijn vrouw.

kinderen: uit zijn eerste huwelijk heeft hij twee kinderen, een dochter (39, Amsterdam) en zoon (37, Zandvoort).

tuin: 'Er is hier een gemeenschappelijke tuin, maar daar kom ik nooit. We zitten de hele zomer in ons strandhuisje in Zandvoort.'

auto: 'Ja, 's avonds zet ik mijn vrouw voor de deur af, geef ik haar mijn portemonnee, en als ze dan de deur achter zich in het slot getrokken heeft rij ik soms nog wel drie kwartier rond om een plekkie te vinden.'

woonscore: 8

veranderen: Vooral in het begin veel aan zijn woning gedaan.

100.000 euro: 'Daar zou ik niet veel mee kunnen. Ja de badkamer met die douche en die wasbak, dat blijft waardeloos, maar verder, nee..'

verhuisplannen: Met zijn vrouw heeft hij lange tijd gedroomd over een huisje in Frankrijk. Maar zowel zijn moeder als zijn schoonmoeder, beiden weduwe, hebben hun hulp nodig. Dat vereist nabijheid. Maar inmiddels hebben ze besloten dat ze naar Zandvoort willen verhuizen. Daar zitten ze in de zomer vrijwel permanent in hun strandhuisje. Tinus' zijn ouders zijn daar in 1947 mee begonnen, hij heeft het huisje overgenomen, inmiddels heeft zijn zoon, die in Zandvoort woont, er ook een huisje. Ook 's winters is Zandvoort goed te doen, dus hebben we maar besloten dat we er wel willen wonen.

buren: De sfeer op de trap noemt hij als een van de punten die hij aantrekkelijk vindt aan zijn woning. Natuurlijk is er wel eens onrust. 'We hebben een periode last gehad van systematische onderhuur, een etage lager, maar dat is nu weer voorbij.' Als ze elkaar nodig hebben zijn ze er voor elkaar. Zijn reservesleutels liggen bij twee burens, en hij heeft hun reservesleutels. Planten verzorgen, post doen, dat soort dingen spreekt allemaal voor zich.

overburen: Hij weet hoe ze heten. Niet wat ze doen. 'De buurvrouw hier recht tegenover, heet Marja, en zij zit 's avonds laat nog achter de computer. Maar wat ze voor werk doet, nee, dat weet hij niet.'

naam: Tijn Berkelmans

geboren: Apeldoorn, 1970

woont: Ericastraat, Hilversum

sinds: 27 december 2001

daarvoor: flat in Hilversum, 14 hoog (via Arnhem, Breda, naar Hilversum verhuisd)

verhuisreden: kind

beroep: velotypist/redacteur, bij NOS-Teletekst, waar hij voor doven- en slechthorenden de ondertiteling verzorgt (3 dagen per week)

huishoudtype: woont samen met zijn partner (beeldend kunstenaar, 34) en zijn tweejarige dochtertje Isa (twee dagen per week op de crèche).

auto: ja

tuin: 'Je doet de deuren open en je huis wordt op slag groter. Met een kind is dat nog belangrijker, die crosst nu met haar autootje permanent door de tuin. Ze zit niet opgesloten, en wij ook niet. Dat is heerlijk.'

buurt: 'De buurt is leuk, het is veel meer een buurt dan waar we vandaan komen. Die flat stond tegenover het spoor, daar was het toch ieder voor zich. De mensen hier hebben meer een gezicht, je let er ook meer op en dat is wel prettig, hoewel we nu ook geen mensen zijn die ons snel in zoiets als een buurtleven zullen storen. '

koopwoning: 'Wel over gedacht, maar het idee dat je daar aan vastzit is toch groter. Het voelt definitiever. Huren is ook wel zo makkelijk: als er wat is, kun je toch gewoon bellen. Je hoeft het niet allemaal te regelen. Ik ben niet zo handig, dus dat bevalt me wel.'

verhuisplannen: 'We hebben nog altijd het idee dat we ergens met een aantal vrienden in een groot huis gaan wonen, een soort droomhuis. Misschien in een dorp. Vrienden van ons wonen in Rotterdam en Amsterdam, en ja en daar woon je toch erg op je eentje. Dat een keer bij elkaar brengen in een huis, of complex of hoe je het ook wilt noemen, dat zie ik toch nog wel een keer gebeuren.'

hobby: muziek maken (hij speelt samen met zijn vriendin in een band). De meeste muziek die ik maak componeer ik op de computer. Dan zet ik een koptelefoon op en dan hoort niemand me. Vroeger toen ik nog bij mijn ouders woonden in een twee-onder-een-kap-huis, speelde ik urenlang gitaar. Dat zou hier door de burens toch minder op prijs gesteld worden, maar ja.. ik doe dat ook minder.'

100.000 euro: de keuken verbeteren, want die is nu gewoon standaard en hij houdt van koken.

woonscore: 7 1/2

burens: Het contact met de burens is goed. 'Het is wel een verschil met waar we vandaan komen. Na zeven jaar hadden we in die flat een groepje mensen waarmee we wel wat deden, een barbecue en dat soort dingen. Daar woonden mensen van dezelfde leeftijd, hier zijn de meeste directe burens wel zo'n dertig tot veertig jaar ouder. Dat verschil blijft.'

reservesleutels: We hebben ook geen reservesleutels uitgewisseld, die zijn bij Caroline die past vaak op en woont hier vlakbij.

naam: Frans de Kemp

geboren te: Hilversum, 1933

woont: Ericastraat, Hilversum

sinds: 1961, in 1964 getrouwd met Riet, eerst inwonend bij ouders Frans, vanaf 1970 als hoofdhuurders.

kinderen: twee (Ruud, 1966 en Margot 1969), zijn al 15 jaar de deur uit

huishoudtype: tweepersoons

beroep: Frans was automonteur en werkte in een garage. Hij is gepensioneerd.

tuin: minuscuul voortuintje, grote achtertuin.

auto: staat voor de deur, vrij parkeren ('nog wel')

opknappen: Beneden hebben ze van de twee kamers met schuifdeur, een grote woonruimte gemaakt, daar hebben ze nog een aparte open haard met schoorsteen in gebouwd, in de achterpui hebben ze een grote schuifdeur gezet, die veel licht doorlaat. Ze hebben de planken op zolder zo versterkt dat er nu overal op de vloering gelopen kon worden. De woningbouwvereniging stelt hen vaak voor de keuze, dat ze of iets zelf kunnen doen, of iets door de corporatie kunnen laten doen, maar dan staat er een huurverhoging tegenover. Vrijwel altijd kiezen ze voor zelf doen.

woonscore: Frans haalt zijn schouders op en stemt in met het cijfer van zijn vrouw: een 8.

vrijetijd: Tot twee jaar geleden was Frans altijd actief bij voetbalvereniging Het Gooi, waar hij 23 jaar voor in de weer was als wedstrijdsecretaris, eerste-elftalbegeleider, bestuurslid. Zijn vrouw stond hele dagen in de kantine. Hij kreeg last van blaaskanker, moest geopereerd worden. Toen was het mooi geweest: '23 jaar, en geen bloemetje gehad, toen ik wegging.' Nu brengen Frans en Riet zomers veel tijd door in hun caravan bij Apeldoorn op de Veluwe, waar ze vier maanden per jaar van donderdag tot en met zondag zitten. En zeker een keer per week zijn ze op bezoek bij hun kinderen, die beiden in Almere wonen.

buren: Gaat goed, ze komen niet echt bij elkaar over de vloer. De sleutels liggen bij de buurvrouw, ze verzorgen de katten van haar (vroeger deed ze dat bij onze poezen), de buurvrouw geeft de planten water als ze op de camping in hun caravan zitten. Met oud en nieuw drinken ze bij elkaar een borrel, en soms bij toeval een kopje koffie, of een pilsje. **Buurt:** 'Het is een rustig buurtje, iedereen is op zichzelf, maar we veroorzaken elkaar geen last.'

toekomst: 'Over tien jaar wonen hier weer allemaal gezinnen. Nu wonen er nog heel veel mensen al heel lang, maar die zijn oud. Er wonen hier heel veel weduwen, hun mannen zijn al gestorven. Als zij dood gaan dan gaat het veranderen.'

naam: Riet de Kemp

geboren: Hilversum, 1940

woont:Ericastraat

sinds:1964, toen getrouwd en gaan inwonen bij de ouders van haar man Frans.

kinderen:twee (Ruud, 1966 en Margot, 1969), zijn al 15 jaar de deur uit.

beroep: Altijd huisvrouw geweest. De jaren dat Frans actief was in de voetbalvereniging, stond zij in de kantine.

vrijetijd In de zomermaanden zitten ze drie dagen per week op de camping, en het hele jaar door zijn ze een keer per week zijn ze op bezoek bij hun kinderen, die beide in Almere wonen.

huur: Toen ze inwoonden betaalden ze 26,-. Riet: 'dan legde ik 26,- op de keukentafel, en de ouders van Frans ook 26,- en dan kwam de bouwvereniging dat ophalen.'

verhuizen: Nee. Natuurlijk zijn de huizen van hun kinderen in Almere groter, ruimer vooral. Maar ze zouden er niet willen wonen.

verbouwen: 'Wel steeds met toestemming van de bouwvereniging, hoor!'

100.000 euro: Een WC boven. 'Frans moet sinds zijn blaaskankeroperatie 's nachts vaak naar de wc, en dan is het onhandig als er alleen maar een wc op de benedenetage is.'

woonscore: Riet weet het precies: een acht. 'De huurprijs is goed, het ligt goed, nette buurt, mooi huis, we willen niet verhuizen, ja we zijn heel tevreden.'

wens: 'Ik hoop dat er niet teveel buitenlanders komen wonen. Dat ze dat een beetje onder controle houden. Ik heb geen hekel aan ze, maar niet teveel. Een stukje verderop woont een gezin met wat kinderen van zo'n tien jaar, en dat zijn boefjes. Brutaal. Als je ze in de winkel in de rij ziet staan, dan zie je de opstandigheid.'

boodschappen: Bij een grote goedkope supermarkt in het 'dorp' (centrum). Kleine boodschappen doen ze wel op de Gijsbrecht van Amstelstraat, maar niet te veel: dat is toch te duur. In de Gijsbrecht mogen dan wel leuke winkeltjes zijn, de buurtwinkels zijn verdwenen.

buurtactiviteiten: Op de Hilversumseweg is wel een buurtvereniging. Daar krijgen ze wel eens wat van in de bus. Riet: 'Soms denk ik misschien moet ik er wel eens naar toe. Maar we hebben geen tijd, ik borduur ook liever een avond eigenlijk. En vroeger zaten we bij de voetbalclub.'

naam: Cristel de Swart

geboren te: Hilversum, 1970

woont: Ericastraat, Hilversum

sinds: 1995

daarvoor: flatje Antony Fokkerweg

verhuisreden: vanwege de komst van Jaap en omdat de regeling van de woningdistributie veranderde.

beroep: parttime werkzaam in de onderneming van haar man

huishoudtype: woont samen met haar man Hans en hun 7-jarige zoon Jaap.

tuin: 'In onze flat keken we uit op de tuin van de benedenburen, die er nooit gebruik van maakten, terwijl ik Jaap, die toen nog een babytje was, in een badje liet spetteren op een balkon van 1,5 bij 1 meter. Dat was heel benauwd.'

opknappen: 'We hebben beneden de deuren er uit gesloopt, het leek hier wel John Lanting met al die deuren. Boven hebben we ene muurtje er uitgesloopt, kasten veranderd, nieuwe vloeren erin gelegd.'

woonscore: 8 1/2. Vanwege het 'knusse karakter' van de woning, waarbij de tuin overigens van groot belang is. Anders zou knus wel omslaan in benauwd. 'Een tuin laat een kleine woning ademen.'

verhuizen: 'Het idee om weer helemaal vanaf het begin aan opnieuw te beginnen met opknappen, dat staat me erg tegen. Nee hoor, ik zie ons hier wel oud worden.'

100.000 euro: Cristel zou met de badkamer beginnen. Even later volgen nog: de zolder en de afvoer van de badkamer.

buren: De meeste contacten gaan via Cristel, zij is ook het meeste thuis, en doet als ze met Jaap buiten is de 'kleine gesprekjes', daar komt ook de meeste buurtinformatie naar boven. Veel contacten gaan ook via kinderen, waarvan er toch steeds meer in de straat komen. Eén van de kinderen van hun naaste burens heeft een keer opgepast, en bij dat gezin ligt een paar reservesleutels.

reservesleutels: 'Mijn moeder woont vlak in de buurt. Dus daar vallen we als eerste op terug. Zij verzorgt ook de planten en de post tijdens vakanties. Maar als zij er niet zou zijn, zouden ze zeker een van de burens vragen.'

winkels: 'Jij bent geen vrouw', zegt Cristel tegen Hans, als hij zijn schouders heeft opgehaald over de gezellige winkeltjes in de Gijsbrecht van Amstelweg. Hij vindt het niks: veel verkeer, je kunt nergens rustig zitten. Cristel winkelt graag in de straat en vindt het aanbod aan winkeltjes heel leuk.

hei: Als ze 'naar buiten' willen pakken ze de fiets en trekken de hei op die er vijf minuten vandaan is. Cristel: 'Hans heeft een hekel aan veel mensen op elkaar, op de hei is de stad weg, is het rustig. We zijn daar vaak.'

naam: Hans de Swart

geboren te: Hilversum, 1945

woont: Ericastraat, Hilversum

sinds: 1995

daarvoor: flatje Antony Fokkerweg

verhuisreden: Vanwege de komst van Jaap en omdat de regeling van de woningdistributie veranderde. Niet de lengte van je inschrijving bij de woningbouwvereniging zou dan bepalend zijn voor je rechten, maar de tijd dat je in een woning woonde. De woning in de Ericastraat was de eerste die ze bezochten.

beroep: ondernemer, lichtreclame en beletteringbedrijf.

huishoudtype: woont samen met zijn vrouw Cristel en zijn 7-jarige zoon Jaap.

opknappen: Drie maanden werk. 'Ik heb een afspraak gemaakt met de opzichter: geef mij het materiaal dan doe ik het zelf wel. De corporatie heeft de douche en de cv er in gezet en wij hebben zelf toen het huis afgemaakt. Er zit hier een eensteensmuurtje tussen dit huis en dat van de burens. Daar hoor je alles door. De keuken is niet geïsoleerd en daar kan je burens hun tanden horen poetsen. Dus ik heb al die muren geïsoleerd.'

klein: 'Dat is ook een voordeel van een niet al te grote woning. Die kun je niet volzetten met dure meubelen, meer kan er niet in, wil je het een beetje openhouden en wat ruimte overhouden.'

tijdsbesteding: Niet uithuizig. Hans voetbalt in het weekeinde, en rekent snel uit zijn hoofd uit dat hij als een week 168 uur telt, waarvan hij er zestig werkt, nog een dag met voetballen in de weer is, dat hij dan, inclusief slapen, toch gauw zo 70 tot 80 uur thuis is.

woonscore: 'Een 8 1/2, waarbij in het cijfer overigens ook de buurt meeweegt.'

verhuisplannen: 'Nee, we hebben het er nooit over. Ja, als de woonomgeving zou verslechteren, of er burens komen waar we overhoop mee zouden liggen, dan wel misschien, maar dat is niet aan de orde.'

100.000 euro: 'Ik zou een schuifpui laten maken in plaats van de deuren naar de tuin. Een serre. De buitendeuren en kozijnen zou ik vervangen. Ik zou de schuur uitbouwen.'

klacht: 'De zolder is niet geïsoleerd. Daar trekt de wind door heen. Dat bemoeilijkt het gebruik van de ruimte, en je verspilt erdoor energie. Ik vind dat een corporatie geen woning moet neerzetten die energie lekt. Maar als je belt kom je niet ver. Geen geld, ja, je mag het zelf doen.'

burens: 'We zijn behoorlijk op onszelf. We lopen de deuren niet plat. Dat hoeft voor ons ook niet. Van hun meest naaste burens kennen ze de namen.'

reservesleutels: 'De moeder van Cristel woont vlak in de buurt. Zij verzorgt ook de planten en de post tijdens vakanties. Maar als zij er niet zou zijn, zouden ze zeker een van de burens vragen.'

buurt: 'Hier op de hoek woont een marokkaans gezin met vier kinderen, heb je geen last van. Maar je ziet wel in de buurt groepsvorming. Marokkaanse kinderen trekken naar elkaar toe, maar hangjongeren zijn er nog niet. Ze zijn 11/12 jaar. Misschien komt dat nog. Als er meer allochtone gezinnen komen zie ik dat niet bij voorbaat als verslechtering, hoewel ik me wel de bezorgdheid van ouderen kan voorstellen.'

corporatie: 'Toen ik klein was had je de Arbeidersbouwvereniging Hilversum, met ene kantoortje in de wijk. En nu zitten ze ergens buiten. Terwijl heel vele mensen toch afhankelijk zijn van ze: zeker ouderen. In hun beleving is het alleen maar ambtelijker geworden. Ze zijn meer bezig met de lange termijn, dan met de dagelijkse beslommingen. Meer projectontwikkelaars dan verhuurders. Denk ik.'

naam: Karel Barber

geboren te: Amsterdam, 1928

woont: Bernagiestraat, Almere

sinds: 1992

daarvoor: tot 1980 Amsterdam, daarna Lelystad, toen Almere

verhuisreden: Dochter woonde in Almere, en zo ontstond de behoefte om bij haar en haar gezin in de buurt te wonen. Ze schreven zich in Almere in als woningzoekende, en de eerste aanbieding was meteen raak.

beroep: 'Na 38 dienstjaren bij verschillende ambtelijke diensten van de gemeente Amsterdam, ben ik op mijn 58^e met pensioen gegaan. Ik heb bij de politie gewerkt, bij de gemeentegiro, bij de Rijkspostspaarbank. Toen ik een ongeluk kreeg en last bleef houden van mijn heup, kon ik gebruik maken van een regeling om vervroegd uit te treden. Sindsdien noem ik mezelf uitkeringsgerechtigde.'

huishoudtype: woont met zijn vrouw Jannie

kinderen: zoon Max (49) en dochter Marjan (45), twee kleinkinderen

huisdieren: geen

auto: 'Ja, maar we fietsen heel veel.'

100.000 euro: 'Ach ja, zo'n huis moet natuurlijk binnen een bepaald budget gebouwd worden en ja dan worden er bepaalde dingen wegbezuinigd. De schuur bijvoorbeeld is van hout, dat is een grote vochtboel. En het raampje boven in de achterruimte op zolder, dat is klein en kun je niet schoonmaken, je kunt er alleen bij als je op een stoel gaat staan met als risico dat je de trap afdondert. Zo'n raampje kun je dus niet lappen. De trap heeft bovendien een nare bocht, mijn vrouw is er al twee keer vanaf gevallen. Dat zou je toch niet verwachten in een seniorenwoning. En er is boven geen wc, wel een douche, dat zal allemaal wel te duur zijn geweest. De luxe dingen schrappen ze altijd op het laatst.'

woonscore: 7

hobby's: puzzelen

verhuizen: 'Nee, daar denken we niet aan. Maar ja, je weet nooit hoe het met de gezondheid loopt. Dan moeten we misschien naar een andere woning met meer zorg in de buurt.'

buren: prima contacten, er is zelfs een informeel clubje: de Bessenclub.

reservesleutels: liggen bij hun dochter. De buren hebben wel haar telefoonnummer, dus als er wat zou gebeuren tijdens hun afwezigheid kan er gebeld worden. Ook de planten worden door de dochter verzorgd, grote planten zetten ze wel bij de buren.

ergernis: de hangjeugd op het plantsoentje schuin tegenover hun woning.

gemeente: 'Een tijdje geleden groeide het gras door de straatstenen heen. Niemand deed er wat aan. Toen heb ik de gemeenten een paar brieven gestuurd, maar pas toe in de wethouder de wethouder zelf schreef was het snel op orde.'

corporatie: 'Je weet nooit wat voor plannen ze hebben. Zo'n bestemmingsplan is zo gewijzigd. Als ze iets willen, kun je wel protesteren, maar het gaat toch gewoon door.'

naam: Jannie Barber

geboren: Haarlem, 1928

woont: Bernagiestraat, Almere

sinds: 1992

daarvoor: tot 1980 woonden ze in Amsterdam, drie hoog in de Indische buurt. 'Daar kende je je burens niets eens, dat was echt stads'. Maar na een ongeluk op zijn werk kon Karel met zijn heup nauwelijks meer de smalle trappen op. Ze moesten verhuizen. In die dagen trokken meer Amsterdammers de stad uit dan er introkken. 'Zo kwamen we in Lelystad terecht.'

beroep: huisvrouw ('een zeer ondergewaardeerd beroep')

huishoudtype: woont met haar man Karel

kinderen: zoon Max (49) en dochter Marjan (45), twee kleinkinderen.

buurt: 'Er is hier de afgelopen tien jaar weinig veranderd.'

hobby: poppenmaken, samen met haar dochter. In een glazen etalagekast in de woonkamer staat een twintigtal exemplaren te pronken, prachtige kunststukjes handwerk, mooi aangekleed, oude klederdrachten, piepkleine vingertjes, allemaal met de hand gemaakt. Volgens Karel wordt er wel 500 euro voor geboden, maar Jannie wenst ze niet te verkopen. 'Nee, daar doe ik het niet voor. Ik vind het gewoon leuk.' Naast de kunstpoppen, maakt ze ansichtkaartjes en boven op zolder staat een heuse breimachine.

thuis: 'We zijn wel weg voor visites. En we gaan regelmatig naar onze dochter, natuurlijk. Maar we zijn veel thuis.'

naam: Marinus Rademaker

geboren: Amsterdam, 1937

woont: Bernagiestraat, Almere

sinds: 2001

daarvoor: koopwoning in Kruidenwijk, daarvoor Amsterdam-Noord. 'We zijn naar Almere verhuisd omdat onze kinderen hier woonden.'

verhuisreden: 'We hadden een koopwoning, drie kamers op de eerste etage en een zolder. Dat huis werd te groot. En we wilden van de hypotheeklast af. Na een half jaar reageerden we op deze woning. Eerst was die aan iemand anders toegewezen, maar die nam hem niet en toen waren wij, tot onze eigen verbazing aan de beurt.'

beroep: leidinggevende GVB-Amsterdam (lijnchef). Vanwege hartproblemen (open hart operatie, hartklep vervangen) in 1994 uit dienst getreden.

huishoudtype: woont met zijn vrouw Rini

kinderen: twee dochters (39 en 37 jaar), beiden woonachtig in Almere, drie kleinkinderen, 14 en 5 (van de oudste dochter), 15 (van de jongste dochter)

auto: ja. Beiden rijden.

speciaal: 'Toen wij in 1959 trouwden zijn we naar Canada geëmigreerd.

Overgevoerd op 'De grote beer'. Daar hebben we negen jaar gewoond, de kinderen zijn daar ook geboren. Maar in 1968 zijn we teruggekomen, er was toch zoiets als een knagende heimwee. Maar sinds die tijd gaan we regelmatig die kant op, we hebben er nog vele kennissen. Dus bijna elk jaar vliegen we er voor een paar weken naar toe.'

opknappen: 'We hebben er een nieuwe keuken in laten bouwen. Dat hebben we eerst gevraagd aan de corporatie, want ik kan me nog herinneren dat we ooit een woning compleet moesten terug veranderen. Verschrikkelijk was dat, maar dat hoeft tegenwoordig niet meer. Alles mag, mits we het wel laten zitten als we weggaan. Op de bovenste etage hebben we in de badkamer een wc-pot met een sanibraillieur gezet, dat betekent dat alles zo vermalen wordt dat er geen dikke afvoerbuizen nodig zijn. En we hebben een extra zolderraam laten maken, dat was ook geen probleem, mits we akkoord gingen met een door de corporatie geselecteerde aannemer.'

100.000 euro: 'Met 100.000 euro zou ik een stukje van mijn tuin opofferen om een douche ruimte beneden te maken. Ik zou de pui naar achter open maken, en een dakkapel op zolder. Nou dan ben je er al doorheen hoor.'

woonscore: 'Toch wel een 8.'

verhuizen: 'Daar denken we niet aan. Het kan natuurlijk zo zijn dat een van ons overlijdt, en dat de ander het niet redt. Dan zal je wel naar een bejaardenhuis moeten, denk ik, maar dat is nu niet aan de orde.'

buren: 'Hiernaast woont een jongen die veel herrie maakt, dat is ergerlijk. Maar verder zijn de buren heel aardig. We overlopen elkaar niet. Kijk, ik ben erg op mijn eigen. Wij moeten hier de vuilniscontainers zelf op de hoek van de straat zetten, maar ik krijg niet de gelegenheid om ze zelf terug te zetten. dat doen de buren. Van iedereen, behalve dan van die jongen hiernaast.'

reservesleutels: 'Nee, we hebben geen sleutel bij de buren. Die hebben de kinderen. Die geven ook de planten water.'

naam: Rini Rademaker

geboren: Amsterdam, 1938

woont: Bernagiestraat, Almere

sinds: 2001

daarvoor: koopwoning Kruidenwijk, daarvoor Amsterdam. 'Nee naar Amsterdam hebben we nooit terugverlangd. We zijn niet van die grote uitgaanders, dus ja zo'n stad daar hebben we niet zo veel mee.'

beroep: bankemployé (afdeling buitenland). Toen ze 57,5 was heeft ze gebruik gemaakt van de VUT-regeling.

huishoudtype: woont met haar man Marinus.

kinderen: twee dochters (39 en 37 jaar), beiden wonen in Almere, drie kleinkinderen, 14 en 5 (van de oudste dochter), 15 (van de jongste dochter)

opknappen: 'Het voortuintje hebben we flink veranderd. dat was een cadeau voor de 65e verjaardag van Marinus. Helemaal opnieuw bestraat, nieuw hekwerk. Hij was er niet, en toen hij werd afgezet zei hij: joh, je bent in de verkeerde straat.'

oppassen: 'We passen veel op de kinderen, die zijn hier wel een paar dagen per week. Straks halen we onze kleindochter van school en dan blijft die hier tot morgen. Ze hebben boven hun eigen kamertje. En als ze morgen thuis zijn belt ze alweer: wanneer mag ik weer komen.'

tijdsbesteding: 'Ik doe de meeste boodschappen, ik ga ook vaak naar de stad met mijn dochter. Dan belt ze en vraagt ze ga je mee? En dan zeg ik ja, dat vind ik leuk. En verder verzamel ik. Kijk maar naar die kasten. Dat zijn Charming Tails en Hummeltjes die je alleen in Amerika en Canada kunt krijgen. Kleine poppetjes, als we daar op bezoek zijn, gaan we steeds weer naar nieuwe op zoek. Puzzelen doe ik ook graag en ik maak dakpannen, dat wil zeggen ik beschilder ze en maak er mooie siertegels van.'

naam: Bert Koelewijn

geboren: Amersfoort, 1947

woont: Rozenstraat, Amersfoort

sinds: 16 augustus 1974

daarvoor: inwonend bij moeder, daarna kort in een uitgewoond huis elders in Rozenstraat. 'We woonden hier nog nauwelijks of ze gingen renoveren, en toen zijn we met kind weer voor zo'n acht maanden bij mijn moeder ingetrokken.'

beroep: magazijnbediende bij OCE (vanaf 1969), verstouwt dagelijks tienduizenden pakken A4-papier.

huishoudtype: tweepersoons, tijdelijk wonen zijn zoon met zijn vrouw, na een verblijf in het buitenland, op zolder in.

kinderen: twee (jongen, meisje) uitwonend.

auto: ja

verhuizen: 'Ik zou best wel in de buurt van mijn dochter in Vathorst willen wonen, maar ja dat is niet te betalen.'

klacht: huis is slecht geïsoleerd, het tocht permanent. 'Je stookt je te barsten.'

100.000 euro: een heel nieuw dak, huis totaal laten isoleren en een centrale verwarming.

vrijetijd: 'We hebben geen hobby's, we kijken veel tv.'

tuin: 'Het liefst gooi ik hem vol met tegels, dan ben ik er helemaal vanaf.'

buren: rechts goed, links minder contact. 'Rechts wonen hier vanaf het begin dezelfde buren. Die man is hier een paar deuren verder geboren. Daar hebben we wel contact mee, een praatje in de tuin. We komen niet bij ze over de vloer, of hooguit als ze wat willen laten zien.'

ergernis: de hondenpoep. 'Dat stinkt een uur in de wind. Er is een hondenuitlaatplek, maar daar hebben ze maling aan. Ze lopen hier een rondje rond het plein, en dan poept die hond vanzelf wel een keer. Het heeft geen zin om er wat van te zeggen, want ze trekken zich er niets van aan.'

buurt: 'Ze douwen van alles in die huizen, Turken, Marokkanen. Ik heb er niets op tegen, begrijp me goed, maar het is toch anders. De gordijnen blijven dicht, het contact loopt moeilijker, ze zijn toch een beetje mensenschuw. Ze doen niks fout, maar het zijn andere mensen. Ze gaan hun eigen gang. Dat kletsen met elkaar zo in deze buurt, dat wordt er toch minder van.'

naam: An Koelewijn

geboren: Amersfoort, 1950

woont: Rozenstraat, Amersfoort

sinds: 1974

daarvoor: inwonend bij de moeder van haar man, daarna kort in een uitgewoond huis elders in Rozenstraat.

beroep huisvrouw

huishoudtype: tweepersoons. Hun zoon woont met zijn vrouw, na een verblijf in het buitenland, tijdelijk op zolder.

kinderen: twee (jongen, meisje).

auto: ja

woonscore: 7

klacht: huis is slecht geïsoleerd, het tocht permanent. 'Je stookt je te barsten.'

100.000 euro: 'Alles doen zodat het niet meer tocht.'

vrijetijd: tv kijken.

tuin: 'Er moet wel een strookje groen blijven in de tuin.'

buren: rechts goed, links minder contact.

familie: An staat op en schuift het gordijn open. 'Kijk, hier recht tegenover, bij die flikkerende lampjes woont mijn broer, daar schuin tegenover woont mijn zuster. En dan woont er nog een hierachter, en nog een paar straten verderop.'

verhuizen: 'Soms wil ik wel verhuizen, naar een huis wat niet tocht. Maar al mijn broers en zusters zeggen: jij kan helemaal niet verhuizen, jij gaat die buurt missen. En ze zullen wel gelijk hebben.'

ergernis: de hondenpoep.

buurt: 'Mijn dochter zou hier niet willen wonen. Ze ziet de buurt niet meer zitten.'

naam: Nico de Kruijf

geboren: Amersfoort, 1943

woont: Irisstraat, Amersfoort

sinds: 1970

daarvoor: :noodwoning en inwonend (met twee kinderen)

beroep: bedrijfsconciërge, sinds 2000 in de VUT.

huishoudtype: woont alleen, twee jaar geleden overleed zijn vrouw aan kanker.

kinderen: zes (drie jongens en drie meisjes), tussen de 36 en 27 jaar. Ze wonen allemaal in het Soesterkwartier.

auto: 'Nooit gehad, we fietsen altijd.'

speciaal: zijn deur staat overdag open, zomer en winter, weer of geen weer. Hij zit bij een beetje mooi weer voor zijn huis op zijn bankje, is altijd in voor een praatje.

woonscore: 8

verhuizen: 'Mijn vrouw wilde wel verhuizen naar een grotere woning, maar ik heb altijd gezegd, mij krijg je niet op een etage, nooit, ik blijf hier. Maar tegenwoordig denk ik wel eens aan verhuizen. Het huis wordt me te groot, zeker met mijn been. Maar dan wil ik naar de seniorenwoningen hier in de wijk, die zijn ook gewoon op de begane grond. Daar kan ik ook lekker buiten zitten.'

reservesleutels: bij mijn dochter, hierachter.

opmerkelijk: 'Ik was de enigste die een vlag uitstak toen Claus was gestorven.'

ergebnis: 'Hier op het pleintje laat de hele buurt de hond uit, terwijl er een stukje verderop een speciaal hondenpoepveldje is. Maar als je daar wat van zegt, dan krijg je een grote mond. Terwijl ik hier altijd buiten zit, en die drollen behoorlijk stinken. Dat hele pleintje wordt ook enorm door de gemeente verwaarloosd. Vroeger stonden hier rozenstruiken, dat rook heerlijk. Nu wordt het verwaarloosd, ze sturen hier mensen naar toe die dat als een soort werkverschaffing moeten doen, dat zijn probleem mensen, ja die kunnen zo'n perk niet onderhouden, die schuiven wat met blaadjes en zijn dan weer weg. En dan verpaupert het.'

buren: 'Hier naast is een jongen komen wonen, nou dertig jaar zal die zijn denk ik. Ja..eh, dat is een heel aparte jongen, hij heeft alle ramen dichtgeplakt, en twee enorme grote honden. Als ik mijn tuin zit slaan die meteen aan. Hij bemoeit zich met niemand, volgens mij is het een probleemgeval, hij heeft ook geen werk. Dat blaffen met die honden, ik ga er toch maar wat van zeggen. Ik moet toch gewoon buiten kunnen zitten, zonder dat ik weggeblaft wordt?' 'Maar aan de andere kant, hiernaast, dat is echt een lieve schat, die woont hier bijna net zo lang als ik, ja die komt vaak even een praatje maken. Dat is gezellig.'

naam: Gerrit-Jan Groote Willink

geboren: Deventer, 1945

woont: Rozenstraat, Amersfoort

sinds: 2000

daarvoor: in een flat elders in Amersfoort, daarvoor 8 jaar in Griekenland, daarvoor in Deventer

verhuisreden: 'We wisten dat we tijdelijk op die flat zaten. Maar het was daar een enorme troep. Ik wil niet discrimineren, maar ik woonde alleen met Turken in de flat en die maakten er in het trappenhuis een enorme puinzooi van. Bovendien waren er sloopplannen voor die flats, en om die reden kregen wij denk ik een hogere urgentie, want toen we belangstelling toonden voor deze woning, bleken we zomaar nummer 1 te staan. We kregen ook nog eens 6000,- verhuiskosten mee. Toen was de keuze snel gemaakt. Huis met tuin, wat wil je nog meer. We hebben wel een beetje in de buurt gekeken. de Soesterkwartier heeft toch een dorpskarakter, en je weet nooit precies waar je in terecht komt. Daar was ik wel een beetje huiverig voor in het begin, maar vergeleken met waar we vandaan kwamen, is het hier heel rustig.'

beroep: beeldend kunstenaar. 'Ik werk thuis, dus ik ben veel thuis. Ik werk op zolder, en dat is behelpen. Grote doeken kan ik niet maken, dat is wel vervelend. Daar moet ik nog wat op verzinnen.'

huishoudtype: woont samen met zijn vrouw Ella Mudzimwreka, geboren in Zimbabwe.

kinderen: geen

auto: geen

woonscore: 7

nadeel: 'Boven is het heel krap. Het dak loopt zo schuin af, dat er weinig bruikbare ruimte overblijft. Wij kunnen maar aan een kant ons bed uitstappen. er is geen toilet, dus als je met buikgriep op je bed ligt, moet je elke keer naar beneden strompelen.'

100.000 euro: 'Met 100.000 euro zou ik het boven uitbouwen. De schuine dakwanden rechttrekken, een mooi verlicht atelier inbouwen, de slaapkamer recht, dat zou het huis enorm opknappen.'

Droomhuis: 'Dat ligt ergens op een prachtig eiland in Griekenland, met uitzicht op zee. Maar goed, dat komt alleen dichterbij als ik een lot uit de loterij trek.'

tuin: 'De tuin is belangrijk. Daar besteed ik redelijk veel tijd aan. Een van de zaken die we echt opgeknapt hebben is het tuinhuisje, dat noemen we nu ons griekse straatje.'

hobby's: schilderen, lezen, muziek

buren: 'De kennismaking met de burens aan de ene kant ging eigenlijk heel automatisch. Die kwamen al meteen bij de verhuizing koffie aanbieden. Daar hebben nu ook prima contacten mee. Zomers zitten we in onze achtertuin, en dan heb je ook snel sociaal contact met de burens waar we het beste mee kunnen opschieten. Dat is gezellig. De burens aan de andere kant, dat gaat een stuk minder. Elke vrijdagavond zetten ze de pick-up keihard en dan dreunt de bus diep ons huis binnen. Daar valt moeilijk over te praten.

reservesleutels: bij (linker) burens, zorgen ook voor de plantjes

buurt: 'Het heeft hier iets kleinschaligs, dat zou je moeten behouden. Wat er nu vanuit het station op ruikt naar het Soesterkwartier, vind ik bedreigend. Dat gaat deze buurt aantasten.'