

# Nieuwe Publieke ruimtes

---

WMO Werkplaats Rotterdam

Els de Jong, Anne Kooiman en Jurriaan Omlo



Buurtwinkel Oude Westen

## Voorwoord

Voor u ligt een rapportage als onderdeel van een onderzoek naar Nieuwe Publieke Ruimtes. Dit onderzoek is uitgevoerd in het kader van de Wmo-werkplaats Rotterdam in 2013-2014. Het doel van Wmo-werkplaatsen is onder andere praktijkgericht onderzoek doen naar de betekenis en de gevolgen die de wet Wmo heeft voor het werk van de sociale professionals en voor verschillende doelgroepen. De Wmo-werkplaats Rotterdam is een samenwerkingsverband tussen Hogeschool Rotterdam, Hogeschool Inholland en de gemeente Rotterdam.

Het veldwerk is onder andere gedaan bij de Buurtwinkel Oude Westen in Rotterdam. Dit verslag omvat de rapportage van de onderzoeksbevindingen op deze locatie.

We hopen met dit rapport een impuls te geven aan de discussie over de waarde van nieuwe publieke ruimtes en de rol van de sociaal professional.

Rotterdam, 1 november 2014

## INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding: Nieuwe publieke ruimtes .....	4
1.1	Een snel veranderend sociaal landschap.....	4
1.2	Nieuwe publieke ruimtes en actief burgerschap .....	5
1.3	Dataverzameling.....	8
1.4	Leeswijzer .....	10
2	Theoretisch kader.....	11
2.1	Motivaties van actieve burgers .....	11
2.2	Sociale opbrengsten .....	13
2.3	Sociale uitsluitingsmechanismen .....	16
2.4	Rol van sociale professionals.....	17
3	De Buurtwinkel van Aktiegroep het Oude Westen .....	22
3.1	Intro .....	22
3.2	Context .....	22
3.3	Historie Aktiegroep .....	23
3.4	Buurtwinkel het Oude Westen.....	24
3.5	Conclusie .....	31
4	De betekenis van Buurtwinkel het Oude Westen .....	32
4.1	Motivaties.....	32
4.2	Sociale opbrengsten .....	35
4.3	Uitsluiting .....	40
4.4	Rol van de sociale professional .....	43
4.5	Conclusie .....	49
	Literatuurlijst .....	52
	Lijst met geïnterviewden.....	58

# 1 INLEIDING: NIEUWE PUBLIEKE RUIMTES

Dit hoofdstuk beschrijft de probleemstelling van het onderzoek, wat uitmondt in een onderzoeksvraag met een aantal subvragen. Vervolgens beschrijven we de werkwijze en methodiek om het hoofdstuk af te sluiten met een leeswijzer.

## 1.1 EEN SNEL VERANDEREND SOCIAAL LANDSCHAP

Het sociale landschap in Nederland is in een hoog tempo drastisch aan het veranderen. Al geruime tijd zijn de bakker, de groenteboer en andere kleine winkels grotendeels van het buurttoneel verdwenen. De 'oude' buurtwinkels vervulden een belangrijke sociale functie. Zij zorgden voor een zekere publieke familiariteit of vertrouwdheid. Deze winkels maken ongedwongen uitwisseling en ontmoeting tussen buurtbewoners mogelijk, die elkaar daardoor (oppervlakkig) leren kennen en herkennen (vgl. Blokland, 2008; Fischer, 1982; Reijndorp & Reinders, 2010; Van der Zwaard, 2010). Mensen worden zo 'vertrouwde vreemden' voor elkaar (Milgram, 1977), waardoor de anonimiteit in de buurt afneemt.

Buurthuizen, wijkspportvoorzieningen, buurtbibliotheken, verzorgingstehuizen en andere wijkaccommodaties kunnen deze sociale functie eveneens vervullen. Maar met de transformatie van een klassieke verzorgingsstaat naar een participatiestaat verdwijnen ook deze plekken van ontmoeting steeds meer. Daarmee komt de sociale infrastructuur – het geheel van organisaties, diensten, voorzieningen en betrekkingen die het mogelijk maken dat mensen in sociale verbanden (buurten, groepen, netwerken, gezinnen) kunnen participeren – verder onder druk te staan, terwijl deze juist voorziet in de mogelijkheid om kwetsbare groepen te ondersteunen én te activeren (vgl. Engbersen & Sprinkhuizen, 1998; Engbersen & Engbersen, 2014) en zoals genoemd ook de voorwaarden schept voor de ontwikkeling van publieke vertrouwdheid.<sup>1</sup>

De gevolgen van deze ingrijpende ontwikkelingen zijn nog niet geheel te overzien, maar volgens de gebroeders Engbersen laat een aantal gevolgen zich gemakkelijk raden: “Het gaat stiller worden in de instituties van de verzorgingsstaat en het wordt drukker in de straten en portieken waar meer kwetsbare groepen – ouderen, werklozen, mensen met een handicap – aan huis gebonden zijn (...). Voor ouderen en mensen met een handicap zijn de wegen naar intramurale zorg en beschut werk in de sociale werkvoorziening straks afgesloten. Mensen moeten het met een lagere uitkering doen (aanpassing Wajong) en er zal een toenemende druk op mantelzorg komen. Mensen zullen, vaak met verlies van inkomsten én verlies van ondersteuning vanuit zorg en welzijn, meer op zichzelf en op elkaar aangewezen zijn. De druk op het samenleven (...) gaat toenemen” (Engbersen & Engbersen, 2014: 7, 10).

Tegelijkertijd lijken de gebroeders Engbersen enigszins hoopvol gestemd. Tegenover het wegvallen van traditionele voorzieningen, zien zij namelijk een nieuwe sociale infrastructuur op buurtniveau ontstaan. Deze bestaat ten eerste uit nieuwe kleinschalige eerstelijns-voorzieningen en wijkteams die

---

<sup>1</sup> Uiteenlopende organisaties maken deel uit van deze sociale infrastructuur, zoals scholen, zorgaanbieders, uitkerings- en activeringsinstanties, welzijnsinstellingen, bibliotheekfilialen, politiebureaus en woningbouwcorporaties (Engbersen & Engbersen, 2014).

hulp en ondersteuning aanbieden in de eerste lijn. Ten tweede maken nieuwe kleine bedrijven - gestart door jonge mensen dichtbij huis - onderdeel uit van de infrastructuur. Ten derde onderscheiden de auteurs nieuwe burgerbewegingen, in de vorm van zelforganisatie en allerlei burgerinitiatieven. De grote vraag die zij stellen is of de nieuwe sociale infrastructuur de gevolgen van de transities - waaronder het wegvallen van diverse voorzieningen in de wijk - kan opvangen.

## 1.2 NIEUWE PUBLIEKE RUIMTES EN ACTIEF BURGERSCHAP

In deze studie vestigen wij onze aandacht op de dynamiek van nieuwe vormen van zelforganisatie en burgerinitiatieven. Om precies te zijn richten wij onze blik op zogenoemde *publieke ruimtes*. Met publieke ruimtes doelen wij op vanzelfsprekende ontmoetingsplekken in de buurt (vgl. Blokland, 2008; RMO, 2005; 2008; Van der Zwaard, 2010). Het zijn idealiter plekken die toegankelijk zijn voor en gebruikt worden door diverse groepen mensen met uiteenlopende achtergronden, leeftijden, levenswijzen en (praktische) doelen. Als gevolg hiervan gaat de ruimte functioneren als een 'publiek domein' (Van der Zwaard, 2010). Vaak kennen de mensen in een publieke ruimte elkaar slechts oppervlakkig. In navolging van Lofland (1985) kunnen we spreken van een 'wereld van vreemden'. Door herhaalde (veelal) vluchtige contacten, zou een zekere publieke familiariteit - een zekere vertrouwdheid - ontstaan.

Terwijl de deuren van diverse 'oude' publieke ruimtes sluiten - denk aan de genoemde buurtbibliotheken en buurthuizen, maar ook de bakker op de hoek van de straat - signaleren wij net als Engbersen en Engbersen (2014) een tegenovergestelde trend. In Rotterdam, maar ook in andere (grote) steden ontstaan er steeds meer *nieuwe publieke ruimtes*. Soms nemen instellingen het initiatief, vanwege veranderde opvattingen over zorg en/of uit overwegingen van maatschappelijk vastgoedbeheer. Soms nemen bewoners het initiatief: ze willen een betekenisvolle plek in de wijk behouden en tegelijkertijd anders invullen, door er bijvoorbeeld bepaalde activiteiten te ontwikkelen. En soms is er sprake van co-creatie en vinden instellingen en bepaalde groepen bewoners elkaar in het creëren van een multifunctioneel centrum of een aantrekkelijke groene buitenruimte. In alle gevallen hebben bewoners - in de rol van bezoeker of vrijwilliger - een prominente rol bij het ontstaan en voortbestaan van deze publieke ruimtes.

Publieke ruimtes zijn daarmee ook op te vatten als een vorm van zelforganisatie: als een proces waarin mensen elkaar vinden rondom een idee, initiatief, ideaal of belang (vgl. Avontuur e.a. 2010; Huygen, Van Marissing, & Boutellier, 2013). Kenmerkend aan zelforganisatie is dat het niet voortvloeit uit een topdown-mechanisme waarbij de overheid burgers voorschrijft iets te ondernemen. Zo blijkt uit een studie waarin diverse voorbeelden zijn geïnventariseerd dat een afwezigheid van centrale regie kenmerkend is voor zelforganisatie. "Ze zijn niet gebonden aan of ontstaan vanuit vastgestelde beleidskaders (...). In die zin zijn ze autonoom. De initiatieven gaan 'hun eigen gang'. Ze hebben zeggenschap over hun eigen koers, zijn onafhankelijk en bepalen zelfstandig welke wegen worden bewandeld" (Huygen, Van Marissing en Boutellier, 2013: 32). Dat neemt niet weg dat sommige initiatieven op de langere termijn wel minder autonoom kunnen worden en onderdeel uit gaan maken van bestaande professionele organisaties of netwerken. Zelforganisatie komt dus niet van bovenaf, maar ontstaat van onderop. Het komt tot stand op basis van de intrinsieke motivatie van initiatiefrijke burgers om zich te organiseren rond gemeenschappelijke problemen en doelen. De drijfveer om verbindingen met elkaar aan te gaan, komt daarbij niet alleen voort vanuit de behoefte om ervaren problemen aan te pakken. Initiatieven ontstaan ook vanuit een

meer positieve benadering, vanuit een intrinsieke motivatie om iets te realiseren en om bepaalde ideeën om te zetten in daden (Huygen, Van Marissing en Boutellier, 2013).

Nieuwe publiek ruimtes kunnen op veel enthousiasme rekenen bij (lokale) overheden. Het concept sluit naadloos aan bij het dominante politieke discours waarin steeds vaker gepleit wordt voor eigen kracht, eigen verantwoordelijkheid en het zelforganiserend vermogen van burgers. Zo staat in het Coalitie Akkoord Rotterdam 2014-2018: "Zorg begint met omzien naar elkaar. .... Meer samen en meer voor elkaar doen, gaat niet vanzelf. Wijken, gemeenschappen en verenigingen zijn van groot belang voor Rotterdammers die elkaar willen ondersteunen" (blz.28). Steeds nadrukkelijker verlangen overheden een zelfredzame, verantwoordelijke, zorgzame en bovenal een actieve houding van burgers. Actief burgerschap wordt in het huidige tijdsgewricht misschien wel als het belangrijkste instrument gezien om sociale vraagstukken als achterstanden, overlast, een gebrek aan sociale cohesie, gevoelens van onbehagen en sociale uitsluiting te bestrijden. De verwachting is niet alleen dat burgers in staat zijn om de samenleving van onderop vorm te geven, maar ook dat zij hiertoe bereid zijn. De implicaties van deze ideologie zijn mooi verwoord door Uitermark (2014): "Zo doemt het ideaal op van de zelforganiserende stad; een stad waarin mensen niet geleid worden door autoriteiten maar waarin ze vrijwillig samenwerken in gemeenschappen en voor de publieke zaak. Door bewoners gerunde plekken als de Nieuwe Jutter in Utrecht, de Meevaart in Amsterdam en de Leeszaal in Rotterdam zijn bedevaartsoorden voor bestuurders die zich bekeerd hebben tot het geloof in burgerkracht. Als de overheid mee swingt in plaats van tegenwerkt, zo is de belofte, wordt burgerkracht pas echt ontketend en kunnen mensen hun lot in eigen handen nemen." Uitermark (2014) concludeert vervolgens dat het grote vertrouwen van de overheid in burgers in schril contrast staat met het wantrouwen van burgers jegens de politiek. Het maakbaarheidsideaal lijkt plaats gemaakt te hebben voor een overheid die zichzelf bescheiden en nederig opstelt richting burgers. De overheid presenteert zichzelf immers als star, duur en inefficiënt, terwijl burgers volop geprezen worden als creatief, flexibel en daadkrachtig (Uitermark, 2014).

Actief burgerschap is niet alleen een abstract en theoretisch ideaal van de overheid. Veel burgers geven dit ideaal in de alledaagse praktijk ook daadwerkelijk vorm. Zo merken Tonkens en Verhoeven (2011) bijvoorbeeld op: "Overall in Nederland zijn bewoners in beweging. Ze knappen samen pleintjes op, onderhouden het plantsoen, proberen de overlast van jongeren te verminderen of zorgen voor ontmoeting tussen bevolkingsgroepen" (p.20). In een opvallend optimistisch perspectief gaat Van den Brink (2011) nog een stap verder. In zijn boek verschijnt de Nederlandse burger als iemand die graag onbaatzuchtig handelt. Nederlanders besteden namelijk veel tijd aan vrijwilligerswerk, verlenen mantelzorg, zetten zich in voor natuurbehoud en dierenwelzijn of zijn betrokken op arme mensen in ontwikkelingslanden. Ten opzichte van andere landen blijken wij er goed voor te staan. Meer dan in andere landen beschouwen Nederlanders de verantwoordelijkheid voor anderen als een wezenlijk onderdeel van hun bestaan.

Tegenover het beeld van de actieve burger klinken er elders twijfels over de focus op noties als 'eigen kracht' en 'zelfredzaamheid'. De Brabander (2014) laat zien dat zelfredzaamheid en het streven hiernaar in het publieke debat als iets vanzelfsprekends wordt beschouwd en derhalve geen nadere uitleg behoeft. Omlo en Van der Maat (2012) waarschuwen eerder al dat dergelijke vanzelfsprekendheden riskant zijn, omdat deze de maatschappij kunnen beletten oog te blijven houden voor allerlei reële vormen van kwetsbaarheid en afhankelijkheid. Zij stellen daarom dat we moeten voorkomen dat de terugtrekkende overheid vooral goed functioneert voor de mensen die

haar het minste nodig hebben, namelijk de assertieve en zelfredzame burgers. Anders dreigen juist de mensen die het meest zijn aangewezen op ondersteuning verwaarloosd te worden. Boumans (2012) stelt in dit verband: "Het runnen van het eigen dagelijkse leven is vaak al een behoorlijke opgave, het zorgen voor zichzelf, het voeren van een zelfstandig huishouden en alles wat daar bij komt kijken (...). Wanneer deze afhankelijkheid genegeerd wordt en mensen in deze situatie van (zorg)afhankelijkheid zich onder het mom van empowerment alleen moeten zien te redden, kan dit juist leiden tot sociaal isolement en machteloosheid" (p. 44-45).

Scholte, Sprinkhuizen en Zuithof (2012) stellen net als de optimisten, dat uit onderzoek weliswaar blijkt dat de vrijwillige inzet in Nederland onverminderd hoog is, maar geven eveneens aan dat deze ondersteuning zich richt op een beperkte groep. De zorg gaat vooral uit naar mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking. Mensen die 'sociaal onhandig' zijn, mensen die beperkt zelfredzaam zijn en de mensen die door anderen gestigmatiseerd worden als (cultureel) 'anders', asociaal of onaangepast kunnen op beduidend minder hulp en solidariteit rekenen. De auteurs zoeken de verklaring hiervoor in het gegeven, dat beschuldigingen in termen van 'eigen schuld' makkelijker geuit worden bij deze categorie mensen dan bij mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking. Anderen wijzen er op, dat het hameren op zelfredzaamheid kan leiden tot eenzaamheid, grotere ongelijkheid (Tonkens & Duyvendak, 2013) en vraagverlegenheid: mensen spreken hun zorgbehoeften niet uit of stellen hun hulpvraag uit (Grootegoed, 2012, 2013; Linders, 2004). Dit laatste kan resulteren in minder participatie of ernstiger problematiek, waardoor deze mensen juist minder zelfredzaam worden dan voorheen (Grootegoed, 2012; 2013). Als problemen zich dan opstapelen op meerdere levensterreinen, is de problematiek bovendien zo complex geworden dat het niet eenvoudig is om de situatie weer dragelijk te maken (Machielse & Jonkers, 2012; Scholte, 2010).

De WRR (2012) neemt in dit debat een middenpositie in door te concluderen dat burgers tegelijkertijd onderschat en overschat worden in hun mogelijkheden voor actieve betrokkenheid. Burgers en frontlijnwerkers hebben vrijwel altijd een voorsprong ten opzichte van beleidsmakers als het gaat om ervaringskennis. Daar wordt nog te weinig beroep op gedaan. Naast ervaringskennis beschikken mensen bovendien steeds vaker over specifieke (vak)kennis of vaardigheden. Iedereen is – door opleiding, werk of een uit de hand gelopen hobby – wel goed in 'iets'. Vaak zijn mensen bereid deze expertise in te zetten. Anderzijds stelt de WRR dat vertrouwen op de inzet van burgers mooi is, maar dat de praktijk vaak weerbarstiger blijkt. Mensen zijn vaak wel gemotiveerd. Zij willen wel, maar je moet ook kunnen. Zo vraagt de Raad zich af of betrokken burgers over voldoende toerusting – de tijd, de kwaliteiten en de instrumenten – beschikken (inclusief de wettelijke mogelijkheden).

Bovenstaand debat maakt duidelijk dat de vraag in hoeverre burgers zich (meer) kunnen, willen en moeten inzetten als actief burger niet eenduidig te beantwoorden is. Van belang voor deze studie is echter wel dat diverse auteurs nieuwe publieke ruimtes naar voren schuiven als voorwaarde voor het uitoefenen en opbloeien van actief burgerschap (vgl. Van der Zwaard, 2010; Wijdeven, 2012). Doordat publieke ruimtes voorzien in vanzelfsprekende ontmoetingen tussen buurtbewoners, ontstaan er meer mogelijkheden voor mensen om de potentiële hulp- en steunbronnen in de eigen omgeving aan te wenden. Ook scheppen deze ruimtes mogelijk voorwaarden om gezamenlijk initiatieven te nemen om problemen in de wijk te bestrijden. Dit maakt het belangrijk om meer inzicht te verkrijgen in de motivaties van mensen om zich te organiseren in publieke ruimtes en

waarom andere bewoners deze ruimtes bezoeken. Zo kunnen we meer zicht krijgen op de betekenis die nieuwe publieke ruimtes hebben voor de wijk en vanuit het perspectief van de Wmo. Wijzen de motivaties van mensen erop dat mensen geheel in lijn met het gedachtegoed van de Wmo verantwoordelijkheid willen nemen voor problemen in de buurt en voor het zorgen van (kwetsbare) buurtgenoten?

Om de relevantie van nieuwe publieke ruimtes voor de Wmo op waarde te schatten, is het belangrijk om verder te kijken dan motivaties alleen. Mensen kunnen nog zulke goede bedoelingen hebben en uitspreken, maar daarmee weten we nog niet of het ook wordt omgezet in daden. We zijn daarom tevens geïnteresseerd in de sociale opbrengsten van publieke ruimtes. Helpen publieke ruimtes - en de activiteiten die er georganiseerd worden - om bijvoorbeeld de sociale samenhang en de individuele en collectieve zelfredzaamheid van (kwetsbare) burgers te versterken? Tegelijkertijd willen wij ons niet blindstaren op mogelijke positieve effecten. Uitermark (2014) waarschuwt namelijk dat zelforganisatie en nieuwe publieke initiatieven gepaard gaan met uitsluitingsmechanismen. We staan dan ook stil bij de vraag of sociale uitsluitingsmechanismen zich daadwerkelijk voordoen, hoe dit zich uit en langs welke scheidslijnen dit plaatsvindt.

Het is lange tijd vanzelfsprekend geweest dat sociale professionals de verantwoordelijkheid hadden om publieke ruimtes te beheren en activiteiten te organiseren. De tijd dat de gemeenten de welzijnsaccommodaties betalen is echter voorbij, mede als gevolg van bezuinigen. Daarnaast past de formule van zelfbeheer prima bij het door de overheid gewenste actief burgerschap. Nu er bij de nieuwe publieke ruimtes sprake is van zelforganisatie, is de vraag of er nog een rol is weggelegd voor de sociale professional en hoe die rol er dan uitziet.

De hoofdvraag in deze studie luidt daarom als volgt:

*'Welke functies vervullen nieuwe publieke ruimtes in de wijk en welke rol speelt de 'nieuwe sociale professional' hierbij?'*

Om deze hoofdvraag te beantwoorden, zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

1. Vanuit welke motieven maken diverse doelgroepen gebruik van nieuwe publieke ruimtes?
2. Tot welke sociale opbrengsten leiden nieuwe publieke ruimtes?
3. In hoeverre doen zich in nieuwe publieke ruimtes sociale uitsluitingsmechanismen voor?
4. Welke kennis, houding, vaardigheden en gedrag vragen nieuwe publieke ruimtes van sociale professionals?

### 1.3 DATAVERZAMELING

Deze studie is te typeren als een praktijkgerichte en kwalitatieve casestudy. We veronderstellen dat professionals over impliciete praktijkkennis - door Hutchemaekers (2001) omschreven als tacit knowledge - beschikken en dat de opgeslagen kennis door middel van een kwalitatieve casestudy expliciet gemaakt kan worden op schrift (Omlo, Bool & Rensen, 2013). Maar dergelijke ervaringskennis is niet alleen voorbehouden aan professionals. Bezoekers van publieke ruimtes en betrokken vrijwilligers doen eveneens praktijkervaring op. Als het gaat om het identificeren van het belang van publieke ruimtes, is een perspectief van deze betrokkenen onmisbaar. In de literatuur wordt het perspectief van de doelgroep zelf - of dat nu cliënten, actieve bewoners, vrijwilligers of bezoekers van een publieke ruimtes zijn - ook wel aangeduid als de *ervaren baat benadering* (Omlo,



2011). In deze casestudy hebben we de praktijkkennis van professionals en de praktijkervaring van burgers expliciet gemaakt. Maar we gaan verder dan het simpelweg reproduceren van de uitspraken van respondenten. We proberen aan hun uitspraken een nadere duiding te geven door de interviews te confronteren met onze eigen observaties, de perspectieven van de verschillende respondenten met elkaar te verbinden, door het te interpreteren in de historische en lokale context en door er ook in theoretische termen betekenis aan toe te kennen (vgl. Wester & Peters, 2004).

We hebben individuele interviews afgenomen en focusgroepen gehouden bij de bezoekers van publieke ruimtes, de vrijwilligers die er actief zijn en de sociale professionals die er werkzaam zijn en verschillende andere betrokkenen. Zo hebben we inzicht verkregen in de opvattingen, ervaringen en emoties van mensen. Om ook vertrouwd te raken met de alledaagse interacties binnen de twee publieke ruimtes hebben we tevens observaties gepleegd. Dit had als belangrijke voordeel dat we niet alleen inzicht hebben verkregen in wat mensen zeggen, maar ook wat zij daadwerkelijk doen. Het geeft bovendien de mogelijkheid om gedetailleerd te beschrijven wat er gebeurt in de praktijk. Verder hebben we gebruik gemaakt van beschikbare documenten, rapporten, notulen en andere verslagen bij de onderzochte publieke ruimtes.

In het onderzoek stonden twee Rotterdamse casussen centraal, namelijk de Buurtwinkel van de Aktiegroep in het Oude Westen en de Nieuwe Nachtegaal in Charlois.

In Buurtwinkel het Oude Westen hebben wij elk dagdeel van de week, dus in totaal 10 keer geobserveerd in de ontmoetingsruimte. We hebben daarnaast vergaderingen bijgewoond van de Steungroep, de werkgroep Pand, het Actiegroepcafé, het buwi-overleg voor baliemedewerkers en het gastvrouwenoverleg. We waren aanwezig bij het Actiegroepcafé, het wekelijkse “Met de benen op tafel” en het maandelijkse Actualiteitenoverleg. In totaal hebben wij 20 interviews gehouden, met de 2 opbouwwerkers, 4 Steungroepleden, 15 vrijwilligers en tijdens onze observaties gesproken met 8 bezoekers. Na de analyse van de velddata is een focusgroep gehouden om een aantal bevindingen te toetsen.

In de Nieuwe Nachtegaal zijn totaal 22 interviews gehouden. Er is gesproken met 6 bezoekers van de activiteiten en het buurtrestaurant tante Sjaar, met een vrijwilliger die activiteiten organiseert onder de paraplu van de wijkvereniging, twee vrijwilligers uit het bestuur van de wijkvereniging, twee vrijwilligers die hand-en-spandiensten verlenen voor de sociaal coördinator, met de gastheer van Bavo Europoort, een stagiaire in het buurtrestaurant, de sociaal coördinator en met de de partners die gehuisvest zijn in de Nieuwe Nachtegaal; de projectleider Woonbron, de voormalig locatie-directeur van het LMC, de manager van BAVO-Europoort, de manager van Catalpa kinderopvang, de partner CoWell bewegingsruimte, de schoonheidsspecialiste. Daarnaast is de vergadering van het stichtingsbestuur bijgewoond en zijn diverse observaties uitgevoerd in het buurtrestaurant.

Hoewel het geen vergelijkende studie is, maakt een vergelijking van de twee praktijken wel onderdeel uit van de studie. In eerste instantie confronteren we het theoretische kader op elke casus afzonderlijk. Pas in tweede instantie - in het afsluitende conclusiehoofdstuk - maken we een vergelijking tussen de twee gevallen (vgl. Wester & Peters, 2004). Vergelijking van twee praktijken maakt de onderzoeker alert op de invloed van contextspecifieke factoren (Engbersen & Voogd, 2013; Flyvbjerg, 2006, Yin, 2003). Aandacht voor de lokale context is bijvoorbeeld van belang, omdat publieke ruimtes in verschillende omgevingen verschillende uitwerkingen kunnen hebben. Dat de wijkcontext soms een grote invloed kan hebben op het effect van een interventie of project laten Va

n Dijk en Koekkoek (2011) bijvoorbeeld zien. Dit wetenschappelijk onderzoek laat zien dat 'buurtpreventie' nauwelijks heeft gewerkt in de bestrijding van criminaliteit en overlast. In een studie naar de Arnhemse praktijk constateren de onderzoekers dat dit niet zozeer ligt aan het type interventie, maar aan de wijkcontext.

Contrasten tussen casussen vestigen bovendien de aandacht op sociale patronen die anders mogelijk over het hoofd gezien worden. Dat is omdat deze als 'natuurlijk' overkomen en zo vanzelfsprekend lijken dat sociale wetenschappers niet eens de moeite nemen om er aandacht aan te besteden (Foner, Rath, Duyvendak & Van Reekum, 2014). De confrontatie met een andere praktijk helpt om niets voor vanzelfsprekend aan te nemen. Zo kan de vanzelfsprekendheid waarmee iets beweert wordt in het Oude Westen in Charlois juist ongebruikelijk of ongepast zijn en andersom.

#### 1.4 LEESWIJZER

De volgende vier hoofdstukken zijn gewijd aan de twee onderzochte casussen. Hoofdstuk 3 en 4 beschrijft Buurtwinkel het Oude Westen. Hoofdstuk 3 geeft een beschrijving van de Buurtwinkel als introductie op hoofdstuk 4, waarin de onderzoeksvragen beantwoord worden. De beschrijving van de Nieuwe Nachtegaal volgt dezelfde opbouw, met in hoofdstuk 5 een beschrijving van deze nieuwe publieke ruimte en in hoofdstuk 6 een analyse aan de hand van de onderzoeksvragen. In hoofdstuk 7 maken wij ter afsluiting een vergelijking tussen beide casussen, wat leidt tot een slotconclusie.

## 2 THEORETISCH KADER

In dit hoofdstuk worden theoretische bouwstenen aangedragen voor onze studies naar de Buurtwinkel in het Oude Westen en de Nieuwe Nachtegaal in Charlois. We geven achtereenvolgens antwoord op de vragen wat er in de literatuur bekend is over de motivaties van bezoekers om publieke ruimtes te bezoeken (en daar actief te worden als vrijwilligers), welke sociale opbrengsten ontstaan dankzij publieke ruimtes, in hoeverre er zich ook uitsluitingmechanismen voordoen en welke competenties publieke ruimtes van sociale professionals vragen.

### 2.1 MOTIVATIES VAN ACTIEVE BURGERS

Wat beweegt initiatiefnemers om zich te organiseren in publieke ruimtes? En vanuit welke motivaties trekken vrijwilligers en bezoekers naar deze plekken? Over de motivaties van mensen om te participeren in *nieuwe* publieke ruimtes is nog relatief weinig bekend. Over sterk gerelateerde fenomenen als politieke participatie, actief burgerschap, bewonersinitiatieven, sociale bewegingen en vrijwilligerswerk is er echter een berg aan literatuur voorhanden. Daaruit blijkt dat burgers uiteenlopende redenen kunnen hebben om maatschappelijke initiatieven te ontplooiën.

Zo kunnen we allereerst carrièregerichte motieven onderscheiden. Het zijn motieven waarin het eigenbelang voorop staat (Denters & Tonkens, 2012; Clary e.a., 1998). Het verrichten van vrijwilligerswerk heeft in dit geval als belangrijkste functie om ervaringen, vaardigheden en contacten op te doen die nuttig kunnen zijn voor de persoonlijke positie op de arbeidsmarkt. De wil om politieke of maatschappelijke invloed uit te oefenen, persoonlijke status te verwerven, zichzelf persoonlijk te ontwikkelen of iets te leren kunnen hierbij alle een rol van betekenis spelen.

Een tweede categorie motieven noemen wij in navolging van Clary en Snyder (1999) en Hoogenboom, Knijn en Saber (2010) normatieve motieven. Vanuit een christelijk of islamitisch perspectief kunnen mensen bijvoorbeeld hulpverleners vanuit de plicht of de morele norm van naastenliefde. Niet-religieuzen kunnen op vergelijkbare wijze de ander helpen vanuit bijvoorbeeld de politieke overtuiging dat het helpen van medemensen een burgerplicht is. Ook kunnen burgers zich inzetten voor het ontwikkelen van een rechtvaardige visie op het samenleven in de wijk en zich daar vervolgens ook voor blijven inzetten (Specht, 2012). In al deze gevallen handelen mensen vanuit een verantwoordelijkheidsgevoel voor de publieke zaak, vanuit een wens om een bijdrage te willen leveren aan verbeteringen in de buurt (Denters & Tonkens, 2012; Tonkens & Verhoeven, 2011) of te zorgen voor anderen. In de kern komt het erop neer dat burgers hun persoonlijke waarden tot uitdrukking kunnen brengen door middel van maatschappelijke betrokkenheid. Van den Brink (2012) stelt in dit verband vast dat 'de' Nederlander zich in zijn gedrag tegenwoordig nog wel degelijk laat leiden door idealen.

Een derde type is te komen voort uit een behoefte aan sociale waardering en omschrijven als sociale of relationele motieven. Betrokkenheid, erkenning, de wil om sociale contacten te verwerven en te verdiepen, de behoefte aan een *sense of belonging* bij een groep of plaats, de drijfveer om andere mensen te willen begrijpen, gevoelens van loyaliteit en verantwoordelijkheid of wederkerigheid: de behoefte om iets terug te doen voor een ander (Clary et al., 1998; Hoogenboom, Knijn en Saber, 2010; Tonkens & Verhoeven, 2011).

Een vierde motief duiden wij aan als zingevingsmotieven. Zingeving verwijst naar de behoefte van mensen om waardevol te zijn in het leven. Mensen willen vanuit een intrinsieke motivatie van betekenis zijn in de wereld door zich nuttig te maken en hun tijd zinvol te besteden. Huygen, Marissing en Boutellier (2013) constateren in dit verband dat initiatiefnemers van zelforganisatie dankzij een bepaalde verwondering, bewogenheid en fascinatie gemotiveerd zijn om zich actief in te zetten om sociale problemen in de buurt tegen te gaan of te voorkomen.

Een vijfde onderscheiding is het zogenoemde pleziermotief (Hoogenboom, Knijn & Saber, 2010). Dit heeft betrekking op het hebben van een prettige tijd in het hier en nu en is veel minder gericht op de langere termijn. Denters, Tonkens, Verhoeven en Bakker (2013) constateren dat veel initiatiefnemers van bewonersinitiatieven vaak meedoen, omdat ze het simpelweg leuk en interessant vinden om samen met anderen actief te zijn. Uit een studie van Paine, Locke en Jochem (2006) blijkt dat mensen eerder geneigd zijn tot het verrichten van vrijwilligerswerk als zij verwachten dat het hen voldoening geeft. Ook Wijdeven noemt dat bijdragen aan de publieke zaak voor sommige mensen 'gewoon leuk' is, onder meer omdat het een 'kick' geeft om iets voor elkaar te krijgen.

Er zijn ook minder positieve motieven te noemen. Zo kan actief burgerschap voortkomen uit de wens tot zelfbescherming waarbij mensen proberen negatieve omstandigheden, ervaringen of gevoelens te ontlopen of te verminderen, zoals schuldgevoelens of een gebrek aan zelfvertrouwen (Tonkens & Verhoeven, 2011).

Naast persoonlijke problematiek kan er tevens sprake zijn van maatschappelijke ontevredenheid en frustraties over tekorten in de publieke dienstverlening, inhoudelijke ontevredenheid over de beleidskoers van een gemeente of boosheid over de wijze van besluitvorming (Van de Wijdeven, De Graaf en Hendriks, 2013). In deze benadering is er iets nodig, een bepaalde gebeurtenis, voordat mensen in beweging komen en betrokken raken bij een specifiek probleem. Specht (2012) spreekt in dit verband over zogenoemde 'triggers': het omslagpunt dat burgers de beslissing nemen dat er iets ondernomen moet worden vanuit de overtuiging dat de ingeslagen weg niet langer voortgezet kan worden.

Hoewel het oorspronkelijke motief in beide gevallen negatief geladen is, kan het wel tot positieve uitkomsten leiden. Door vrijwilligerswerk kan het zelfvertrouwen en de eigenwaarde van mensen groeien en hebben ze niet langer het gevoel dat ze sociaal overbodig zijn. En frustraties over het beleid kunnen uitmonden in een groeiende politieke betrokkenheid en invloed. Dergelijke positieve gevolgen treden er niet op bij 'negatieve wederkerigheid' (Sahlins, 1972). Dit treedt op als mensen contact aangaan met een ander zonder van plan te zijn om er iets voor terug te geven. Sterker nog, binnen een dergelijke vorm van wederkerigheid zijn mensen er uitsluitend op gericht om persoonlijke status te verwerven ten koste van de ander: door deze afhankelijk te maken, te vernederen of te domineren (Bredewold, 2014; Komter, 2003). Vooral mensen met een verstandelijke beperking blijken in dit verband nogal eens slachtoffer van psychische, financiële en seksuele uitbuiting. Zij zijn een gemakkelijke prooi onder meer door hun beperkte cognitieve, sociale en emotionele vaardigheden (Bredewold, 2014).

## 2.2 SOCIALE OPBRENGSTEN

Hoewel het belangrijk is om inzicht te krijgen in de motivaties van burgers om op een bepaalde manier betrokken te zijn in publieke ruimtes, zegt het nog niet direct iets over de sociale opbrengsten. Zo kunnen bewoners weliswaar erg bevlogen en gemotiveerd zijn om verbeteringen aan te brengen in de wijk, maar dat wil nog niet zeggen dat zij ook resultaat boeken. Om een aantal redenen is het echter niet eenvoudig om de opbrengsten van publieke ruimtes te identificeren. Ten eerste omdat er uiteenlopende typen publieke ruimtes te onderscheiden zijn, die mogelijk ook verschillende invloeden hebben op de buurt. Zo verschilt de sociale betekenis die een groenteboer op de hoek van de straat heeft naar verwachting van de opbrengsten van een multifunctionele accommodatie met allerlei voorzieningen en (georganiseerde) mogelijkheden voor ontmoeting en uitwisseling. Ten tweede richten wij ons op *nieuwe* publieke ruimtes. Over deze relatief nieuwe variant van publieke ruimtes is weinig geschreven. Het is ook mogelijk om ons te richten op een verschijnsel dat in onze conceptualisering gerelateerd is aan nieuwe publieke ruimtes, namelijk actief burgerschap. Immers, nieuwe publieke ruimtes ontstaan vaak van onderop dankzij initiatieven van actieve burgers. Maar volgens Wijdeven (2012) en Kullberg (2006) zijn de opbrengsten hiervan echter eveneens moeilijk te bepalen. Zo schrijft Kullberg (2006):

“Er zijn geen landelijke bronnen over de werkelijke inzet van individuele burgers ten behoeve van hun buurt en het is ook lastig om die inzet te meten. Telt het vegen van de eigen stoep? Hoe vaak moet dat dan gebeurd zijn om te tellen?” (p. 377).

Sommige onderzoekers hanteren om deze reden een kwalitatieve benadering. In plaats van te tellen, ligt het accent op het categoriseren en begrijpen van de verschillende typen opbrengsten alsmede op de beleving hiervan door betrokkenen (Wijdeven, 2012). In navolging van Wijdeven zullen wij ons daarom baseren op de kwalitatieve literatuur over de opbrengsten van publieke ruimtes. Daarbij staat voor ons niet alleen de beleving van betrokkenen centraal. We richten ons ook op gegevens die verkregen zijn door middel van observaties en maken gebruik van theoretische noties.

Hoewel het dus niet eenvoudig is om de sociale opbrengsten van nieuwe publieke ruimtes vast te stellen, lijkt er wel consensus te bestaan over het gegeven dat publieke ruimtes zouden resulteren in een zekere publieke vertrouwdheid. Zoals al in de inleiding besproken is, maken publieke ruimtes ongedwongen uitwisseling en ontmoeting tussen buurtbewoners mogelijk waardoor zij elkaar (oppervlakkig) leren kennen en herkennen (vgl. Blokland, 2008; Fischer, 1982; Reijndorp & Reinders, 2010; Van der Zwaard, 2010). Mensen worden zo 'vertrouwde vreemden' voor elkaar (Milgram, 1977). Kreuk en Van der Zwaard (2012) stellen dat er drie soorten van vertrouwdheid kunnen ontstaan in publieke ruimtes:

- *private-relatieve sfeer*: uitwisseling van privékwesities en het geven van advies binnen familie- en vriendschapsrelaties;
- *parochiaal relationele sfeer*: uitwisseling van kennis en ideeën binnen ons-kent-ons verbanden gebaseerd op gedeelde interesses en belangen;
- *publiek-relatieve sfeer*: vluchtige interacties met 'vertrouwde vreemden'.

Over de betekenis die publieke vertrouwdheid heeft voor de buurt is veel geschreven. Zo beschouwen onderzoekers publieke vertrouwdheid als een belangrijke voorwaarde voor een leefbare buurt. Doordat onbekenden vertrouwd vreemden worden, kunnen bewoners elkaar beter plaatsen, ontstaat er een bepaalde voorspelbaarheid van het gedrag en zijn ze eerder geneigd om elkaar gedag te zeggen of praatje te maken. Publieke vertrouwdheid bevordert zo het zelfvertrouwen, het algemeen vertrouwen in de buurt en in de medemens, de sociale samenhang en gevoelens van veiligheid. (vgl. Blokland, 2008; Reijndorp, 2010; Van der Zwaard, 2010; Wijdeven, 2012). Het is ook van invloed op het thuisgevoel van bewoners, wat vervolgens weer van invloed is op het al dan niet actief worden (Van der Graaf & Duyvendak, 2009; Wijdeven, 2012).

Wijdeven (2012) noemt verder dat publieke vertrouwdheid gepaard gaat met het verwerven van nieuwe contacten. Deze contacten vormen (potentiële) hulpbronnen ofwel sociaal kapitaal. Meer nog dan bij *bonding* (een sociale verbinding met iemand met de eigen groep) brengt *bridging* (een sociale verbinding met iemand uit een andere groep) belangrijke voordelen met zich mee. Bridging verhoogt namelijk de kans, dat er toegang wordt verkregen tot nieuwe hulpbronnen (vgl. Putnam, 2000). Dat wil zeggen dat contact met mensen uit andere groepen nieuwe verbindingen mogelijk maakt, omdat zij een brugfunctie kunnen vervullen naar nieuwe contactpersonen buiten de eigen groep waartoe men eerder geen toegang had. In dit verband wordt ook vaak verwezen naar socioloog Granovetter (1983) die vaststelde dat de door hem genoemde *weak ties* uit vluchtige, korte contacten soms bijzonder krachtig kunnen zijn en dat deze bij het zoeken naar een nieuwe baan vaak meer opleveren dan de *strong ties*. Vrienden en familie bevinden zich namelijk grotendeels in dezelfde of vergelijkbare netwerken, terwijl de *weak ties* de deuren kunnen openen naar geheel nieuwe netwerken.

Volgens Wijdeven (2012) zorgt deelname aan en de organisatie van buurtactiviteiten (die ook in publieke ruimtes plaatsvinden) ervoor dat bewoners door de opgedane ervaringen positiever oordelen over de wijk en andere wijkbewoners. De vraag is of dit ook geldt voor bridging. Anders geformuleerd, nemen vooroordelen af door contact tussen mensen uit verschillende groepen? Het is in elk geval geen vanzelfsprekende garantie, want het kan juist ook reeds aanwezige vooroordelen bevestigen of zelfs versterken. Maar in bepaalde situaties en onder bepaalde condities nemen vooroordelen af (Allport, 1954; Pettigrew & Topp, 2006). Volgens sommige auteurs zijn publieke ruimtes bij uitstek ruimtes die uitwisseling mogelijk maken tussen verschillende groepen, onder meer doordat mensen erachter kunnen komen dat mensen uit andere groepen vergelijkbare ideeën en idealen hebben. Door uitwisseling kan er nieuwe kennis over 'de ander' ontstaan, raken mensen meer vertrouwd met de stedelijke diversiteit en maken negatieve stereotypen plaats voor nieuwe oordelen. En dat zou weer van invloed zijn op de onderlinge omgang en de mate van sociale segregatie dan wel sociale cohesie (Van der Zwaard 2010; Van der Zwaard & Specht, 2013).

Nu is sociale cohesie een grote abstracte term. Odé & Walraven (2013) formuleren het als volgt:

*"Sociale cohesie kan gezien worden als een resultaat van burgerschap. Het begrip verwijst namelijk naar uiteenlopende vormen van sociale interactie, zoals deelname aan maatschappelijke instituties, sociale contacten tussen mensen onderling of het verrichten van hulp aan mensen in de straat"* (Odé & Walraven, 2013).

Volgens Reijndorp (2010) heeft sociale cohesie betrekking op bindingen en betrokkenheid bij een omgeving, in het bijzonder op betrekkingen tussen mensen. Het begrip verwijst naar maatschappelijke solidariteit, nabuurschap en hulpbetoon. De veronderstelling is dat als buurtbewoners meer op elkaar betrokken zijn, zij ook meer betrokken zijn bij de omgeving. Reijndorp contrasteert sociale cohesie hier met plaatsaanhankelijkheid door te stellen dat dit begrip juist impliceert dat mensen prettig op een plek kunnen wonen zonder een sterke betrokkenheid op buurtbewoners. De auteur merkt daarbij op dat sociale nabijheid op gespannen voet kan staan met plaatsaanhankelijkheid. Ruimtelijke nabijheid vraagt volgens hem om een zekere sociale afstand. Te intensief contact of intiem contact draagt namelijk het risico in zich dat het kan omslaan in sociale conflicten. Van der Zwaard (2010) merkt hierover op dat het type contact in publieke ruimtes veelal oppervlakkig is van aard en tussen intimiteit en anonimiteit in zit. Vergelijkbaar met Reijndorp stelt zij dat burens en andere vage bekenden liefst niet te vertrouwelijk en familiair worden, omdat dit al gauw leidt tot ervaren ongewenste intimiteiten. Andersom kunnen oppervlakkige contacten anonimiteit in de wijk doen afnemen. In die zin kunnen oppervlakkige interacties bijzonder waardevol zijn.

Een belangrijke vraag is ook of publieke ruimtes actief burgerschap kunnen bevorderen. In de inleiding merkten we hier al over op dat diverse auteurs aangeven dat publieke ruimtes voorwaarden scheppen voor het uitoefenen van actief burgerschap. De activiteiten die worden georganiseerd door vrijwilligers zijn op te vatten als actief burgerschap. Volgens Wijdeven (2012) resulteert de uitoefening van burgerschap in burgerschap in die zin dat het een zelfversterkend effect kan hebben. De actieve burgers ontwikkelen door hun interacties met andere burgers en met instanties (nieuwe) burgerschapsvaardigheden. Mensen leren zowel meer praktische en organisatorische vaardigheden als sociale vaardigheden waarbij zij inzicht verkrijgen in hoe ze naar anderen moeten luisteren en hoe zij draagvlak kunnen genereren voor hun ideeën bij medebewoners (vgl. Tonkens & Verhoeven, 2011).

Sterk gerelateerd aan actief burgerschap is het begrip zelfredzaamheid. Actief burgerschap lijkt een zekere mate van zelfredzaamheid te veronderstellen. Zelfredzaamheid verwijst naar de kracht en macht van individuen om invloed uit te oefenen op hun leven. Zelfredzaamheid veronderstelt dat (kwetsbare) mensen over talenten beschikken om veranderingen te realiseren, de regie daarover te voeren en om op den duur verbetering aan te brengen in de eigen maatschappelijke positie. Zelfredzaamheid legt dus de nadruk op de verantwoordelijkheden, competenties en mogelijkheden van individuen (Omlo, 2013).

Publieke ruimtes worden niet alleen geassocieerd met individuele zelfredzaamheid, maar ook met collectieve zelfredzaamheid. Van der Zwaard en Specht (2013) omschrijven het als het vermogen van een groep mensen om een bepaald doel te realiseren. Dat kan bijvoorbeeld betrekking hebben op het gezamenlijk aanpakken van problemen in de buurt. Collectieve zelfredzaamheid kent een ondernemende, een zelfreflexieve, een sociale, een politieke en institutionele dimensie. Het ondernemende verwijst naar daadkracht en het inzetten van de nodige kennis, houding en vaardigheden om te komen tot een effectieve aanpak. Het zelfreflexieve heeft betrekking op de ideeën van mensen over goed (samen-)leven, over de eigen positie en talenten. Met de sociale dimensie doelen de auteurs op onderling vertrouwen en solidariteit, terwijl de politieke dimensie refereert aan het vertrouwen dat overheidsinstellingen de bewonersinitiatieven zullen ondersteunen of tenminste serieus zullen nemen. Van der Zwaard en Specht (2013) zijn duidelijk over de relatie tussen publieke ruimtes en collectieve zelfredzaamheid: sluiting van buurtvoorzieningen en

verschraling van publieke buitenplekken, zijn ongunstig voor de ontwikkeling van collectieve zelfredzaamheid.

### 2.3 SOCIALE UITSLUITINGSMECHANISMEN

Een publieke ruimte kent dus een aantal belangrijke sociale functies. Maar zijn publieke ruimtes voor iedereen toegankelijk en geschikt of sluiten zij ook mensen uit? In hoeverre zijn de ruimten toegankelijk voor alle bewoners uit de buurt, zowel voor jong als oud, mannen als vrouwen, bewoners met diverse etnische achtergronden en mensen met en zonder een beperking? Het antwoord op deze vraag is belangrijk, omdat de Wmo inzet op het activeren van alle burgers door ze meer eigen verantwoordelijkheid te geven bij het oplossen van hun problemen en door ze te activeren in het omzien naar hun medeburgers. De gemeente heeft zoals eerder opgemerkt pas een vangnet van voorzieningen beschikbaar, als blijkt dat zelfzorg en zorg door de omgeving niet mogelijk of voorhanden is (De Waal, 2008). Dit principe gaat ook op voor ouderen en mensen met een verstandelijke beperking, lichamelijke beperking en (ex)-psychiatrische patiënten. Ook zij worden eerst aangesproken op hun eigen kracht, zelfredzaamheid en het draagvermogen van hun netwerk (Bredewold, 2014).

Uit onderzoek blijkt echter dat dit helemaal niet vanzelfsprekend is voor mensen met beperkingen (verstandelijk of psychiatrische beperking). Hoewel beleidsmakers stug blijven inzetten op 'vermaatschappelijking' van mensen met een verstandelijke beperking en psychiatrische patiënten door hen zelfstandig in 'gewone' wijken te laten wonen, stellen Duyvendak en Tonkens dat deze groep weinig contact heeft met buurtgenoten, zich vaak erg eenzaam voelt en zelden buiten de deur komt. Dit geldt in nog ernstiger mate wanneer deze mensen kampen met gezondheidsproblemen. En terwijl beleidsmakers burgers zonder beperking oproepen om mensen met beperkingen te ondersteunen, zouden de meeste burgers zich daar helemaal niet toe geroepen voelen. Contacten blijven oppervlakkig en vaak ook problematisch. Met name mensen met een verstandelijke beperking zouden nogal eens slachtoffer zijn van psychische, financiële en seksuele uitbuiting. Zij zijn een gemakkelijke prooi onder meer door hun beperkte cognitieve, sociale en emotionele vaardigheden (Bredewold, 2014). Het moge duidelijk zijn dat deze uitkomsten haaks staan op de doelstellingen van de Wmo.

Als het contact tussen mensen zonder en mensen met een beperking zo stroef verloopt, lijken publieke ruimtes ook niet zomaar geschikt voor deze doelgroepen. Het kan wel, maar dan zijn er wel heldere en afgebakende rollen en publieke omgangsvormen nodig om een publieke ruimte als veilig en prettig te kunnen ervaren. Is dit niet aanwezig, dan is de kans groot dat de ontmoeting tussen groepen bewoners escaleert (Bredewold, 2014; Bredewold, Tonkens & Trappenburg, 2013).

De vraag is daarnaast in hoeverre mensen met een beperking publieke ruimtes bezoeken. Op basis van het werk van Duyvendak en Tonkens, waaruit blijkt dat ze vaak niet buiten de deur komen en een beperkt netwerk hebben, lijkt de kans hierop niet erg groot. Maar met het afbreken van de voorzieningen in de wijk voor ook deze doelgroep is dat wel een probleem. Als ze niet uit zichzelf deze ruimtes bezoeken en als professionals niet op een outreachende wijze contact leggen met deze mensen is de kans op vereenzaming en verdere sociale isolatie niet denkbeeldig. Overigens weten niet alleen mensen met een beperking de weg naar de instanties slecht te vinden. Dat geldt ook voor (soms overbelaste) mantelzorgers, ouderen en mensen met een slechte gezondheid. (Tonkens, 2009).



Uitermark (2014) wijst er meer in het algemeen op dat uitsluitingsmechanismen inherent zijn aan zelforganisatie en nieuwe publieke initiatieven. Hij baseert zich onder meer op onderzoek van Elanor Ostrom dat laat zien dat zelforganisatie belang heeft bij homogeniteit en uitsluiting. Sterker nog, hoe waardevoller deelname aan dergelijke netwerken is, hoe groter de kans is dat netwerken een gesloten karakter krijgen. Hierbij treedt volgens Uitermark een oude sociologische wetmatigheid op, verwoord in de theorie van Elias over gevestigden en buitenstaanders. In zijn boek 'The established and the Outsiders', die hij samen schreef met Scotson, laat hij zien hoe gevestigde bewoners over machtsbronnen beschikten om de nieuwe bewoners uit te sluiten. Via roddels werden de buitenstaanders gestigmatiseerd. De buitenstaanders konden zich hier nauwelijks tegen verzetten, doordat zij niet over onvoldoende machtsmiddelen beschikten. Zo namen zij in tegenstelling tot de dominante groep geen enkele vooraanstaande positie in. Processen van sociale uitsluiting en zelfuitsluiting leidde uiteindelijk tot sociale segregatie (Elias & Scotson, 1965).

Volgens Uitermark (2014) gaan zelforganiserende netwerken gepaard met vergelijkbare processen van machtsconcentratie en uitsluiting. Ook ziet hij segregatie ontstaan, waarbij mensen met dezelfde interesses, leeftijd en etnische achtergrond elkaar opzoeken. Dit komt overeen met de conclusies die Wijdevan (2012) trekt. Hij constateert dat buurtprojecten vaak nauwelijks tot bridging.

Buurtinitiatieven komen vaak tot stand in samenwerking met familie, vrienden en kennissen. En bewoners vertellen dat zij het moeilijk vinden om mensen uit andere etnische groepen te betrekken bij de organisatie. Engbersen en Engbersen (2014) signaleren eveneens dat publieke ruimtes zich beperken tot exclusieve circuits. Zij stellen dat deze ontmoetingsplekken bij uitstek ook toegankelijk zouden moeten zijn voor werklozen, uitgeputte mantelzorgers of mensen in armoede die op zoek zijn naar betaalbare voorzieningen.

## 2.4 ROL VAN SOCIALE PROFESSIONALS

Met alle nadruk op eigen kracht en zelforganisatie rijst de vraag of sociale professionals nog wel nodig zijn bij het ontstaan en functioneren van publieke ruimtes. In dit debat zijn twee hypothesen te onderscheiden. Ten eerste is er de *crowding out*-hypothese. Deze veronderstelt dat de inzet van professionals de inzet van vrijwilligers verdringt en dat een terugtrekkende verzorgingsstaat zal leiden tot een sterker maatschappelijke middenveld waarin burgers meer voor elkaar gaan zorgen. Naast de overheid lijken ook De Boer en Van der Lans (2011a) aanhangers van deze gedachte, aangezien zij stellen dat de professionalisering van het welzijnsbestel de vernietiging is geweest van burgerkracht.<sup>2</sup> Hiertegenover staat de *reinforcement*-hypothese, die het belang van professionele krachten benadrukt vanuit het idee dat sociaal vertrouwen en een uitgebreid sociale zekerheid elkaar juist versterken (Jehoel-Gijsbers & Vrooman, 2008; Spierts, 2014).

Er lijkt in Nederland een groeiende tendens om te twijfelen aan het nut van professionals bij burgerinitiatieven. Dat geldt ook voor de meerwaarde van professionals in publieke ruimtes. Vooral in de welzijnssector zouden de meeste professionals te veel in contact staan met hun subsidiegevers en te weinig met burgers. Volgens Tonkens en Verhoeven (2011) is het echter onverstandig om professionals te ontslaan. Uit hun studie blijkt dat bewoners professionals als partners beschouwen bij de initiatieven die zij ontplooiën. Bewonersinitiatieven die verder gaan dan het organiseren van

---

<sup>2</sup> Zie Spierts (2014) voor een gedetailleerdere analyse van hun werk.

buurtbarbecues, komen doorgaans alleen tot stand in samenwerking met professionals. Dat professionals een belangrijke schakel vormen, blijkt uit het gegeven dat er veel contact is met professionals en uit het feit dat bijna alle onderzochte initiatieven professioneel ondersteund worden. Eerder onderzoek van Uitermark en Duyvendak (2008) laat eveneens zien dat steun vanuit een professional een belangrijke bijdrage levert voor bewoners die collectieve verantwoordelijk willen nemen voor een gebied dat dreigt af te glijden. En een evaluatie van de nieuwe Jutter laat daarnaast een succesverhaal zien van een Utrechts buurthuis in zelfbeheer (Huygen, 2011). De aanwezigheid van een professional wordt daarbij als een belangrijke succesfactor genoemd. In deze casus betreft dit overigens een buurtpastor die zes uur per week beschikbaar is. In een studie naar de verschuivende verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals in de zorg- en welzijnssector (Bochove, 2014) worden drie samenwerkingspatronen onderscheiden: vrijwillige verantwoordelijkheid, gedeelde verantwoordelijkheid en professionele verantwoordelijkheid. Vrijwillige verantwoordelijkheid is alleen in een beperkt aantal gevallen en onder bepaalde voorwaarden mogelijk. Een verschuiving van taken van professionals naar vrijwilligers om uitsluitend financiële redenen is niet aan te raden.

Diverse auteurs wijzen er dus op dat de professional wel nodig blijft, maar hoe moet de rol van sociale professionals in publieke ruimtes er dan uitzien? Om die vraag te beantwoorden, richten we ons eerst weer tot de Wmo. Deze wet reikt namelijk nieuwe richtsnoeren aan voor het handelen van sociale professionals. Zo is het Ministerie van VWS een offensief gestart onder de noemer Welzijn Nieuwe Stijl. Acht bakens bieden tezamen een richtinggevend kader waarin het welzijnsbeleid en het welzijnswerk zich dienen te ontwikkelen. De acht bakens van Welzijn Nieuwe Stijl:

1. gericht op de vraag achter de vraag;
2. gebaseerd op de eigen kracht van de burger;
3. direct erop af;
4. formeel en informeel in optimale verhouding;
5. meer collectief dan individueel;
6. integraal werken;
7. niet vrijblijvend, maar resultaatgericht;
8. gebaseerd op ruimte voor de professional

De Wmo vraagt dus om een andere houding van sociaal werkers dan voorheen. Veel meer komt de nadruk te liggen op vroegtijdige samenwerking met personen uit het sociale netwerk om cliënten heen. Het gaat om het inschakelen van en werken met vrijwilligers in de wijk, het eigen netwerk van de cliënt en sociale professionals van andere collectieve voorzieningen in buurt en wijk. Sociaal werkers kunnen dit minder dan de voorgaande decennia vanachter het bureau regelen. Samenwerken werkt het beste als betrokkenen elkaar kennen en ontmoeten, als ze weten waarvoor ze bij elkaar terecht kunnen en elkaar vertrouwen. Het betekent dat sociaal werkers in deze tijd 'opbouwkrachtige' competenties nodig hebben. Ze moeten in staat zijn (wildvreemde) mensen aan te spreken en aan zich te binden. Ze moeten vaker de spreekkamer uit en erop af om contacten te leggen. Ze moeten doortastend en handelend optreden en maat- en mensenwerk leveren. En ze moeten kunnen samenwerken met andere professionals, vrijwilligers en sociale netwerken van cliënten die vaak een andere taal spreken en andere verwachtingen en opvattingen hebben. De Wmo vraagt niet alleen om nieuwe competenties en houdingen van professionals. In de praktijk betekent het ook dat cliënten die voorheen voor hulp en dienstverlening terecht kwamen bij

tweedelijnsvoorzieningen als de GGZ, de jeugd GGZ en begeleid wonen, in toenemende mate terechtkomen bij ‘frontlini Professionals’, hetzij omdat zij daar via de Wmo naar worden verwezen, hetzij omdat zij van hulp verstoken zijn en uiteindelijk toch bij frontlini Professionals belanden. Het is afwachten in hoeverre dit gaat leiden tot een verschuiving in cliëntgroepen voor het sociaal werk. En wie zijn precies die kwetsbare burgers, die ondersteuning nodig hebben? Te denken valt aan eenzame(n) (ouderen), licht verstandelijk gehandicapten, mensen met een psychiatrisch verleden, gezinnen met meervoudige problematiek, werklozen, burgers met grote schulden of burgers die zich moeilijk weten te redden door de steeds complexer wordende wet- en regelgeving. Hierbij kunnen ook nieuwe kwetsbare groepen ontstaan, zoals middenklassers die voorheen buiten de gevarezone voor armoede leefden, maar nu door de kredietcrisis in moeilijkheden komen doordat ze niet aan hun betalingsverplichtingen kunnen voldoen. Of jongeren en jongvolwassenen die nooit schaarste hebben gekend en niet gewend zijn om met beperkte financiële middelen om te gaan (Sprinkhuizen en Scholten, 2012).

Wat kunnen we zeggen over de specifieke kennis, houding en vaardigheden die nodig zijn om een publieke ruimte goed te laten functioneren? In de handreiking Maatschappelijke Ondersteuning (Movisie, 2013) wordt een aantal kenmerken van hedendaags professioneel ondersteuning genoemd. In deze handreiking benoemen ze als basisvaardigheden van een sociaal professional empathie, reflectie, methodisch werken en creativiteit. Deze vaardigheden zien zij niet als nieuw, maar veronderstellen ze als aanwezig bij de sociale professional. Daarnaast koppelen zij vijf kwaliteitskenmerken aan het handelen van de nieuwe sociale professional, gebaseerd op de uitgangspunten van de WMO, Welzijn Nieuwe Stijl en de decentralisaties. Deze kwaliteitskenmerken zijn ook van belang voor professionals die werken in nieuwe publieke ruimtes. Het gaat om de volgende kenmerken:

- eigen kracht versterken
- op de vraag afgaan
- binden en verbinden
- integraal werken
- signaleren en agenderen

Movisie introduceert daarbij als term voor de nieuwe sociaal professional: *De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning*.

#### 2.4.1 EIGEN KRACHT EN ZELFREGIE VERSTERKEN

De nieuwe sociaal professional stuurt aan op betrokkenheid, verantwoordelijkheid en het benutten van het vermogen van burgers om zelf hun situatie te verbeteren. Hij stimuleert dat burgers eigenaar zijn van hun vragen op het gebied van zelfredzaamheid, participatie en sociale samenhang. Hij zoekt de optimale balans tussen zelfwerkzaamheid van de burger en interveniëren en weet het nemen van eigen initiatief als professional goed te doseren (Movisie, 2013). Actief burgerschap veronderstelt een bescheiden rol van de professional. Belangrijk daarbij is dat professionals de ruimte laten aan initiatief en vooral niet het initiatief over te nemen. Tonkens constateert dat professionals hier op uiteenlopende manieren invulling aan geven. Dat varieert van tamelijk afstandelijk met nadruk op eigen verantwoordelijkheid van burgers tot zeer betrokken met nadruk op gedeelde verantwoordelijkheid. Initiatiefnemers op hun beurt hebben uiteenlopende behoeften aan ondersteuning, die ook gedurende het indienen en uitvoeren van het initiatief variëren. Dit vereist een zekere flexibiliteit van professionals. Doordat bewoners deze bewegelijke eisen en

verwachtingen zelden expliciteren, ontstaan soms mismatches tussen hulpbehoefte en geboden hulp. De kunst van de ondersteuning van bewonersinitiatieven schuilt erin, goed te kunnen inschatten wanneer krachtige ondersteuning nodig is en wanneer een klein zetje of juist even loslaten geboden zijn – en om daar vervolgens heel flexibel mee om te gaan (Tonkens & Verhoeven, 2011).

Tonkens en Verhoeven (2011) wijzen tevens op het belang om ook bewoners met minder competenties in staat te stellen om initiatief te nemen en zelfregie te versterken. Dat kan bijvoorbeeld door hen te helpen omgaan met bureaucratische eisen, zoals vergunningen aanvragen of administratie ten behoeve van verantwoording goed bijhouden. Van de Wijdeven spreekt in deze ook van 'rugdekking' door de ondersteunende professionals. Door bewoners op de juiste momenten vertrouwen te geven in het eigen kunnen, maar ook als breekijzer te fungeren wanneer bewoners niet zelf toegang kunnen krijgen tot instanties die nodig zijn voor het realiseren van het project (Van de Wijdeven, 2012).

#### 2.4.2 OP DE VRAAG AFGAAN

De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning kent de wijk en is bekend bij groepen burgers, professionals en organisaties als aanspreekpunt voor sociale vragen, als professional die opkomt voor het maatschappelijke belang en voor ondersteuning bij collectieve initiatieven (Movisie, 2013). Erop afgaan – ook wel outreachend werken genoemd - betekent dat professionals mensen in kwetsbare posities opzoeken in hun eigen levenssfeer, die zelf niet om ondersteuning durven, kunnen of willen vragen (Omlo, 2013). Dit impliceert het aanbieden van ongevraagde aan burgers die zorg uit de weggaan ('zorgmijders') en burgers die niet de juiste hulp krijgen ('zorgmissers'). (vgl. Van Doorn, van Etten, Gademan, 2008; Van Regenmortel, 2008). Dit kan ertoe bijdragen dat zij uit hun sociale isolement worden gehaald en weer gebruik maken van voorzieningen. De vraag, de situatie en de oplossing van de burger behoort volgens Movisie (2013) wel centraal te staan. Van de Wijdeven (2012) brengt hier nuance in door op te merken dat het geen u-vraagt-wij-draaien relatie moet worden, waarin de professional een 'loopjongen' is van de bewoner. Het gaat veeleer om een basishouding van welwillendheid om mee te denken en daarvoor ook makkelijk toegankelijk en benaderbaar te zijn.

#### 2.4.3 BINDEN EN VERBINDEN

De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning verbindt individuele vragen en behoeften met de potenties van vrijwilligers, actieve burgers en organisaties op individueel en collectief niveau. Hij stimuleert hierdoor wederkerigheid, sociale samenhang en de gezamenlijke aanpak van sociale vraagstukken. Hij ondersteunt en coacht actieve burgers en vrijwilligers opdat hun activiteiten een optimaal resultaat hebben (Movisie, 2013). Van der Lans (2010) stelt in dit verband dat we behoefte hebben aan generalisten die mensen weer op weg helpen door verbindingen te leggen tussen kwetsbaar en krachtig, tussen ongezonder en gezond, tussen zwak en sterk, tussen arm en rijk, tussen talenten en mogelijkheden. Ook Tonkens en Verhoeven (2011) geven aan dat het leggen van verbindingen met andere (groepen) bewoners en andere initiatieven een belangrijk onderdeel vormt van professionele ondersteuning bij burgerinitiatieven. En Uitermark (2014) stelt dat professionals die betrokken zijn bij zelforganisatie mensen kunnen ondersteunen bij het vormen van netwerken. Verbinden is volgens hem ook belangrijk als het gaat om het tegengaan van tendensen richting segregatie of uitsluiting. Kal (2001) en Scholte, Sprinkhuizen en Zuithof (2012) spreken in dit verband over 'kwartiermaken': het alert maken en houden van de accommodatie voor kwetsbare groepen en

individuen. Verbinden heeft verder ook betrekking op de verbinding tussen formeel en informeel en samen kunnen werken met diverse organisaties.

#### 2.4.4 INTEGRAAL WERKEN

De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning versterkt netwerken van cliënten en burgers. Hij ontwikkelt en ondersteunt samenwerkingsrelaties van burgers, professionals, verenigingen, ondernemers en beleidsmakers zodat een integrale en doelmatige aanpak gerealiseerd wordt. De sociaal werker heeft een breed netwerk. Hij deelt verantwoordelijkheden, maakt gebruik van deskundigheid van anderen, draagt zijn eigen deskundigheid over en pakt taken op in interdisciplinaire samenwerking (Movisie, 2013).

De beoogde vernieuwingen gaan volgens Scholte, Sprinkhuizen en Zuidhof (2012) gepaard met een breed gevoelde behoefte aan zogenoemde generalisten. Dit zijn professionals die kennis hebben van uiteenlopende domeinen en zich integraal richt op het functioneren van personen op verschillende leefgebieden. Centraal beginsel is dat het veelal gaat om het versterken van mensen (en hun persoonlijke netwerken) in een (tijdelijk) kwetsbare positie en om het verbinden van weerbare mensen met kwetsbare mensen. Dit kunnen individuen zijn, maar ook groepen: buurtbewoners, lotgenoten, leeftijdgenoten, partners, gezinnen en families. De taak van de generalist is om mensen te ondersteunen in het onderhouden of het herstel van het gewone leven. Pas als het nodig is, wordt een specialistische deskundige ingeschakeld voor ondersteunende hulp.

Enerzijds sluiten generalisten aan bij de leefwereld van burgers en anderzijds bewegen zij zich in de systeemwereld van organisaties en (lokale) overheden die zij als geen ander kennen. Zij zijn communicatief zeer vaardig en weten aan te sluiten bij vele soorten cliënten en professionals. Bovendien zijn zij goed bekend met relevante wetgeving, regelingen en procedures; zowel methodische interventies op het materiële als op het immateriële vlak behoren tot hun competenties. Generalisten hanteren een persoonlijke, vraaggerichte, outreachende en niet-vrijblijvende aanpak. In de praktijk worden zij vaak aangeduid als frontlijnwerkers, of wijkcoaches (Scholte, Sprinkhuizen en Zuidhof, 2012).

#### 2.4.5 SIGNALEREN EN AGENDEREN

De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning heeft een antenne voor sociale verhoudingen tussen burgers en organisaties. Hij signaleert en herkent mogelijke kansen, problemen en tekorten, waardoor hij preventief en proactief samen met de burger en andere partijen hierop kan inspringen. Hij agendeert tekorten en kansen bij de juiste partijen. Bij dreigende escalatie of acute problemen grijpt hij tijdig in (Movisie, 2013).

## 3 DE BUURTWINKEL VAN AKTIEGROEP HET OUDE WESTEN

### 3.1 INTRO

Dit hoofdstuk geeft een beschrijving van de Buurtwinkel in het Oude Westen. Daarbij wordt eerst de context geschetst en een korte beschrijving gegeven van de historie van de Aktiegroep, de huurder van de Buurtwinkel. Vervolgens geven we inzicht in de dagelijkse gang van zaken, de activiteiten in de Buurtwinkel, en de verschillende aspecten die te maken hebben met het zelfbeheer door actieve bewoners van deze publieke ruimte.

### 3.2 CONTEXT

#### 3.2.1 WIJKBESCHRIJVING

De Buurtwinkel ligt in het hart van de wijk het Oude Westen. Het Oude Westen is van oorsprong een arbeiderswijk, gelegen in het centrum van Rotterdam vlakbij het Centraal Station. Het merendeel van de woningen dateert van voor de oorlog. In de jaren'80 heeft een grootschalig stadsvernieuwingstraject plaatsgevonden. Ook nu heeft de wijk te maken met sloop-, renovatie en nieuwbouwprojecten. De wijk moet ook aantrekkelijk worden voor de middenklasse. De hedendaagse identiteit van de wijk wordt als volgt omschreven: gezellig, intiem, jong en kosmopolitisch (Cityportal, 2014), maar ook stenig door het ontbreken van groen in de smalle, lange straten (Masterplan, 2011). In het gebied wonen bijna 10.000 inwoners, 9.496 om precies te zijn. De wijk kent een vrije jonge populatie, 32% van de inwoners is tussen 0 en 25 jaar, 56% heeft de leeftijd van 25 tot 64 jaar, en 12% van de mensen is 65 jaar of ouder. Een mix van ouderen, gezinnen met kinderen en studenten. Bijna driekwart van de inwoners is van niet-Nederlandse komaf. De samenstelling van nationaliteiten is zeer divers, er is geen dominante bevolkingsgroep. Uit het Wijkprofiel 2014 valt op te maken dat het merendeel (57%) van de bewoners zegt dat de omgang tussen etnische groepen in de buurt goed is. Dit cijfer ligt ver boven het Rotterdams gemiddelde (44%) en is het hoogste van alle Rotterdams wijken (Wijkprofiel, 2014).

#### 3.2.2 LEEFSTIJL

Het Oude Westen staat bekend als een wijk waar mensen graag willen wonen. Een kleine meerderheid geeft aan trots te zijn op de buurt (55%) en zich verbonden te voelen met de buurt (62%) (Wijkprofiel, 2014). Beide cijfers liggen boven het Rotterdams gemiddelde. De samenstelling van het type wijkbewoners wordt als volgt gekenmerkt: 28% van de bewoners hecht waarde aan het gezin en sociale contacten in de buurt. 21% heeft intensief contact met vrienden en burens, maar staat minder open voor nieuwe contacten. 12% hecht waarde aan carrière en status en een wooncarrière. De grootste groep bewoners (40%) wordt gekenmerkt als 'een consument met een vrije, eigenzinnige geest die onafhankelijkheid boven alles stelt. Deze bewoners hebben een stedelijke oriëntatie, zonder dat ze daadwerkelijk ook stedelijk hoeven te wonen' (Wijkprofiel, 2014). Dat bewoners trots zijn op hun buurt en zich betrokken voelen bij het Oude Westen is een positief gegeven. Onderzoek van Duyvendak toont aan dat thuis voelen in de wijk een positieve indicator is voor actieve betrokkenheid van bewoners (Graaf, P. van der. & J. W. Duyvendak (2009).

#### 3.2.3 SOCIALE KWALITEIT

Het Oude Westen scoort op de Sociale en Fysieke Index rond het Rotterdams gemiddelde, qua veiligheid ligt het gemiddelde lager (Wijkprofiel, 2014). Het subjectieve aspect 'meedoen' kent als

enige een boven gemiddeld score in de Sociale Index. Dit aspect houdt onder meer in dat bewoners aangeven dat zij vinden dat ze voldoende hulp krijgen van familie en bekenden en daarnaast meer dan tevreden zijn over hun eigen meedoen in de samenleving. 69% geeft aan dat hij zich het afgelopen jaar minimaal een keer ingezet heeft voor de buurt (gem. R'dam: 59%). 44% heeft wekelijks contact met buurtgenoten (gem. R'dam: 33%). 20% zegt zich in te zetten als vrijwilliger (gem. R'dam: 21%). Op het aspect 'capaciteiten' scoort de wijk onder het Rotterdamse gemiddelde. Een derde van de ondervraagden zegt moeilijk rond te kunnen komen met het huishoudinkomen (20% van de beroepsbevolking ontvangt een uitkering) en gezondheidsproblemen te ervaren. Een kwart van de ondervraagden heeft moeite met het schrijven, spreken en lezen van de Nederlandse taal (Wijkprofiel, 2014). Bijna de helft van de jongeren (49%) heeft geen startkwalificatie, dat wil zeggen beschikt niet over de minimale eis van een Havo- of MBO-niveau 2 diploma (Gebiedsplan Rotterdam Centrum, 2014). Meedoen op de arbeidsmarkt en in de samenleving is hierdoor voor een groot deel van de bewoners van het Oude Westen een lastige opgave.

### 3.2.4 VOORZIENINGEN

Als succesvolle bewonersinitiatieven worden veelal genoemd het Wijkpark Oude Westen, dat na veel onderhandelingen door bewoners in 1987 is geopend en de onlangs opgestarte Leeszaal West, als reactie op het sluiten van de lokale bibliotheek. Niet alleen de bibliotheek, maar ook vele andere voorzieningen zijn de afgelopen jaren gesloten als gevolg van bezuinigingen waaronder: buurthuis De Batavier, de Taaldrukwerkplaats, Odeon, wijkcentrum De Gaffel .

De Aktiegroep staat in het Oude Westen goed bekend. Van de ondervraagden geeft 85% aan bekend te zijn met de bewonersorganisatie (Wijkprofiel, 2014). Naast publieke voorzieningen kent de wijk ook vele winkelvoorzieningen: twee drukke winkelstraten lopen door de wijk, de Nieuwe Binnenweg en de West Kruiskade.

## 3.3 HISTORIE AKTIEGROEP

De Buurtwinkel is het initiatief van Aktiegroep Oude Westen. Het Oude Westen kent als gevolg van de stadsvernieuwing in de jaren'70 een lange traditie van actieve bewoners. In de jaren'70 was het gezamenlijke motto 'bouwen voor de buurt', waar bewoners elkaar in vonden. Vervolgens zorgde de komst van de nieuwe Nederlanders voor het motto: 'niet de verschillen zijn het uitgangspunt maar de overeenkomsten en het gezamenlijk belang'. Nieuwe groepen bewoners gingen zich actief inzetten voor de buurt en voor elkaar. De ondersteuning door professionals (meestal het opbouwwerk) was in veel gevallen een voorwaarde die bewoners stelden om zich in te willen zetten voor zaken die zich buiten hun voordeur afspeelden. De afgelopen 20 jaar hebben steeds meer bewoners zelf verantwoordelijkheid genomen in het organiseren van activiteiten die de leefbaarheid in de wijk vergroten. Niet alleen op buurtniveau, maar ook rond thema's. Zo bestaat ook al sinds de zeventiger jaren de Onderwijswinkel in het Oude Westen. De Aktiegroep Oude Westen kent vele verschillende werkgroepen die op verschillende terreinen actief zijn. De ondersteuning door professionals is echter sinds 2009 afgenomen als gevolg van andere beleidskeuzes door de deelgemeente.

Momenteel bestaat de actiegroep uit circa zeventig bewonerswerkgroepen die ieder op hun eigen manier een bijdrage leveren aan de leefbaarheid van de buurt. Diverse straatgroepen, de ruilwinkel, het Somalisch spreekuur, de Turkse werkgroep, het huurdersspreekuur, Drugs in Kleur, het

woonwensenonderzoek, de wijkparkgroep, de Tussentuin, de Huiswerkklas, de Leeszaal zijn voorbeelden van bestaande en nieuwe bewonersinitiatieven.

### 3.4 BUURTWINKEL HET OUDE WESTEN

De Buurtwinkel in het Oude Westen is “het dagelijks kloppend hart van de Aktiegroep, het zenuwcentrum en de ontmoetingsplaats van mensen die op allerlei gebied in de wijk actief zijn”, zo staat te lezen in het Werkdocument “Het draaien van de Buurtwinkel” (2013). De Buurtwinkel is de publieke ruimte, waar de Aktiegroep de noodzakelijke sociale en fysieke infrastructuur biedt aan actieve wijkbewoners. Hier kunnen de bewoners geïnformeerd worden over dagelijkse zaken, wordt administratieve ondersteuning geboden aan buurtgroepen, vindt afstemmingplaats tussen de verschillende bewonersinitiatieven en heeft de redactie van de buurtkrant haar werkplek.

De Buurtwinkel is sinds 1985 gevestigd in een voormalig klooster. Het pand is eigendom van de gemeente Rotterdam en wordt door de Aktiegroep gehuurd. Het pand heeft drie verdiepingen, met verschillende tussenlagen en een wirwar van grotere en kleinere kamertjes. Op de bovengelige verdieping is ook de Huiswerkklas gevestigd.

In principe zijn er tijdens de openingstijden op weekdays van negen tot vijf een baliemedewerker en een gastvrouw/-heer<sup>3</sup> aanwezig. Deze taken worden vervuld door vrijwilligers. De baliemedewerker, die in de Buurtwinkel ook wel wordt aangeduid als ‘Buurtwinkelier’, ontvangt bezoekers, helpt mensen met een vraag of verwijst ze door, neemt de telefoon op en weet te vertellen wie er aanwezig is in het pand. De gastvrouwen zorgen voor koffie en thee voor bezoekers in de ontmoetingsruimte en ook voor gebruikers van de ruimtes boven. Zowel de buurtwinkeliers als de gastvrouwen draaien diensten van vier uur, één ochtend of middag per week.

Actieve bewoners kunnen in de Buurtwinkel gebruik maken van faciliteiten, zoals computer, kopieerapparaat en telefoon. Er zijn vergaderruimtes, die gebruikt worden door de Aktiegroep zelf, maar ook door externe gebruikers. De Buurtwinkel is ook een laagdrempelig informatie- en steunpunt, waar mensen kunnen binnenlopen zonder afspraak. Zij worden opgevangen door een baliemedewerker, of “Buurtwinkelier”. Wekelijks is er Somalisch spreekuur en het spreekuur “Samen door één deur”, voor huurders met klachten over woningcorporatie Woonstad. Deze spreekuren worden verzorgd door vrijwilligers. Ook is er wekelijks een vrijwilliger aanwezig die kan helpen bij het zoeken naar een woning via Woonnet. Eén van de baliemedewerkers heeft zichzelf gespecialiseerd in hulp bij belastingaangiften. De ruimtes van de Huiswerkklas worden onder schooltijd gebruikt voor taallessen door Stichting Perspectief Chinezen, en een Zelfhulpgroep Sterker door Taal. Met het sluiten van Buurthuis de Gaffel is ook de naailes verhuisd naar de Buurtwinkel. Singphony, een zanggroep van jongeren, oefent op vrijdagavond in de Buurtwinkel. 's Zondags maakt de Turkse Werkgroep gebruik van de ruimtes.

Veel partijen maken dus gebruik van de ruimtes van de Buurtwinkel. Er zijn interne gebruikers, de actieve bewoners en werkgroepen van de Aktiegroep en externe gebruikers. Criteria om de ruimte in gebruik te geven aan externe gebruikers, zijn:

---

<sup>3</sup> Er is één gastheer en verder alleen gastvrouwen. In het vervolg schrijven wij ‘gastvrouw’, wat niet wil zeggen dat wij de heer vergeten zijn.



- doelstelling ligt in het verlengde van de uitgangspunten van de Aktiegroep
- wijkgerelateerd; voor en door buurtbewoners
- gebruikers moeten bereid zijn tot samenwerking

De ruimtes worden uit principe niet verhuurd, zodat ze ook niet door externe gebruikers geclaimd kunnen worden. Er wordt alleen een onkostenvergoeding en koffiegeld gevraagd voor het gebruik van de ruimtes. Op die manier zorgt de Aktiegroep er voor, dat er altijd voldoende ruimte blijft voor de eigen activiteiten, zo is de redenering.

Een belangrijke externe gebruiker is welzijnsorganisatie Radar, die het hele centrum als haar werkgebied heeft. Zij heeft een kantoor in de wijk Stadsdriehoek, en geen eigen ruimtes in het Oude Westen. Radar organiseert ook taalcursussen in de Buurtwinkel en ten tijden van ons onderzoek zijn er plannen om een spreekuur met budgetcoaches te gaan houden in de Buurtwinkel. Ook gebruiken medewerkers van Radar de Buurtwinkel om af te spreken en overleg te voeren. De (deel-)gemeente, de woningcorporatie en de overige instellingen in de wijk maken eveneens gebruik van de ruimtes van de Buurtwinkel voor overleg en contact. Er is bijvoorbeeld het maandelijkse actualiteitenoverleg, georganiseerd door de deelgemeente voor alle actieve instellingen. Dit wordt gehouden in de grote ruimte van de Aktiegroep.

#### 3.4.1 DE ORGANISATIE VAN DE BUURTWINKEL

Aktiegroep het Oude Westen huurt de Buurtwinkel van de gemeente. De Aktiegroep is een stichting. Deze rechtsvorm is nodig om subsidie te kunnen krijgen en financieel verantwoording af te kunnen leggen. Het bestuur van de Stichting heeft een facilitaire functie m.b.t. de primaire voorwaarden die nodig zijn om een organisatie te kunnen laten draaien: Ze betaalt de rekeningen: huur, gas en licht, kopieer en telefoon, papier, thee, koffie, computers en een select aantal activiteiten. Dit bestuur fungeert niet als baas of directie.

De Aktiegroep is een netwerkorganisatie met werkgroepen, die min of meer zelfstandig functioneren, zonder centrale leiding en is naar georganiseerd volgens het model van de adhocratie, zo staat te lezen in een rapportage van de Aktiegroep (2013). Kenmerkend voor een adhocratie is dat er geen hiërarchie is (Mintzberg, 2003). *“We hebben hier tien bazen.”* Een vrijwilliger zegt: *“In het begin ga je zoeken naar een baas. Het wordt je niet meegedeeld, maar tamelijk snel en natuurlijk kom je er achter hoe het hier werkt.”* Er is wel een centrale werkgroep, de Steungroep, die maandelijks bij elkaar komt. Deze groep bestaat uit actieve bewoners, die zich verantwoordelijk voelen voor de totale organisatie, en de twee opbouwwerkers. Ook de Steungroep heeft geen formele bevoegdheden. Het is wel de plek waar bijvoorbeeld het Werkplan voor het komende jaar besproken wordt.

De opbouwwerkers, die respectievelijk sinds 1986 en sinds 2003 aan de Aktiegroep verbonden zijn, hebben in 2014 samen een formatieplaats van 36 uur per week. Dit jaar heeft de Aktiegroep voor het eerst rechtstreeks subsidie ontvangen van de gemeente om eigen ondersteuning in te kopen. De opbouwwerkers werken als zzp-er voor de Aktiegroep, De één 20 uur en de ander 16 uur. Elke dag is één van hen aanwezig, op vrijdag zijn ze er allebei. Voor de administratie is er nog een vaste kracht, die wordt gesubsidieerd door de gemeente, maar ten tijde van ons onderzoek was zij langdurig ziek.

Eén van de leden van de Steungroep houdt zich bezig met financiën en subsidieaanvragen. Dit was voorheen ook een taak van de beroepskrachten, die nu door een vrijwilliger wordt ingevuld. De Aktiegroep krijgt van de (deel-)gemeente subsidie om het gebouw te beheren.

Er zijn tientallen werkgroepen en heel veel mensen betrokken als actieve bewoner of vrijwilliger bij de Aktiegroep. Niet iedereen kent elkaar. Communicatie is in een dergelijke organisatie cruciaal. De communicatiemiddelen van de Aktiegroep zijn de Buurtkrant, die huis aan huis wordt verspreid in de wijk, de Nieuwsbrief Hiero voor actieve bewoners, en de website van de Aktiegroep. Om elkaar te ontmoeten en te informeren wordt vier keer per jaar het Aktiegroepcafé georganiseerd, een evenement dat druk bezocht wordt. Iedere week op vrijdagmiddag is er "Benen op tafel". Dit is bedoeld voor actieve bewoners en professionals om elkaar bij te praten over de afgelopen week.

Ook de contacten met andere partijen in de wijk, zoals de woningcorporatie en de welzijnsorganisatie, worden onderhouden met vaste overleggen. Ook is er iedere maand een actualiteitenoverleg in de Grote Zaal, georganiseerd door de gebiedscoördinator van het centrumgebied, waar alle bij de wijk betrokken organisaties en personen voor worden uitgenodigd.

### 3.4.2 HET GEBOUW

Vanaf de straat gezien is de Buurtwinkel niet een erg toegankelijk gebouw. Met de verschillende deuren in de gevel is niet in één oogopslag te zien wat nu de hoofdingang is. De entree heeft wel een hellingbaan en is toegankelijk voor mensen in rolstoelen en met scootmobiel. Iedereen die binnenkomt, loopt direct de centrale ontmoetingsruimte in. Direct bij de deur is de balie, waar een balie-medewerker de bezoekers ontvangt.

Direct rechtsaf is een gangetje met een trap naar de bovengelegen cursusruimtes. Aan het eind van het gangetje ligt het kantoor, een kantoortuin met verschillende bureaus en werkplekken. Deze ruimte wordt ook wel 'de beroepsruimte' genoemd. Deze naam stamt nog uit de tijd dat er wel acht sociale professionals werkzaam waren in de Buurtwinkel. Nu wordt de ruimte ook gebruikt door vrijwilligers.

Achter de centrale ruimte is een grote vergaderruimte, de Grote Zaal. Bijzonder detail is dat het gebouw in open verbinding staat met twee naastgelegen instellingen, de Augustinusschool en zorgcentrum de Leeuwenhoek. Door een schuifwand kunnen zij ook gebruik maken van de grote vergaderruimte. De Grote Zaal wordt niet alleen gebruikt voor vergaderingen met veel mensen, maar ook voor etentjes, feesten of andere evenementen, zoals eens per kwartaal het Actiegroepcafé. Grenzend aan de ontmoetingsruimte is een spreekkamer, de vrijwilligerswerkruimte en een kleine pantry, het keukentje. De glazen schuifpui tussen de vrijwilligerswerkruimte en de ontmoetingsruimte staat meestal open. In deze ruimte met alleen hoge ramen staat een ronde tafel en zijn twee werkplekken, die 's ochtends worden gebruikt door twee vaste vrijwilligers.

### 3.4.3 DE BUURTWINKEL ALS PUBLIEKE RUIMTE

Voor het onderzoek naar het functioneren van de Buurtwinkel als publieke ruimte hebben wij onze observaties beperkt tot de ontmoetingsruimte. Deels uit praktische overwegingen: het gebouw is veel te groot om het gebruik van alle ruimtes goed te observeren, en deels op inhoudelijke gronden: de ontmoetingsruimte met de aangrenzende vrijwilligerswerkruimte kun je beschouwen als een publieke ruimte. Het kantoor al wat minder: het kwam voor dat de deur dicht zat, wat betekende dat je er even niet binnen mocht lopen. De andere ruimtes zijn van grote betekenis voor de vele groepen

die er gebruik van maken voor lessen en cursussen, maar zijn niet direct te bestempelen als publieke ruimtes. Je loopt er niet zomaar in en uit, maar komt er met een welomschreven doel op een afgesproken tijd.

De centrale ontmoetingsruimte is het hart van de Buurtwinkel. Er zitten altijd wel mensen aan één van beide tafels, een grote en een kleine. Sommige actieve bewoners komen ook buiten hun diensten, vergaderingen of activiteiten wel naar de Buurtwinkel. Ze komen om een kop koffie te drinken, de krant te lezen, reclamefolders in te kijken of een praatje te maken. Even polshoogte nemen en kijken of ze nog iets kunnen doen. Mensen die een taalcursus of een andere cursus volgen, komen binnen en blijven soms even wachten in de ontmoetingsruimte, of eten er hun boterham in de middagpauze. Kinderen die voor de Huiswerkklas komen, zitten even te wachten in de ontmoetingsruimte. Soms spreken mensen af in de Buurtwinkel om elkaar te ontmoeten en vandaar uit iets te gaan ondernemen, bijvoorbeeld ook de deelnemers aan de wijkschouw.

In de ontmoetingsruimte is het een levendige bedoening, vooral in de ochtenden lopen er veel mensen in en uit. Sommige oudgedienden klagen dat het zo druk is tegenwoordig, nu verschillende andere publieke ruimtes in het Oude Westen gesloten zijn. Als er veel mensen in de ontmoetingsruimte zijn, is het erg lawaaierig. De donderdagochtend met het Somalisch spreekuur is de drukste ochtend van de week. Twee vrijwilligers die vier ochtenden in de week naar de Buurtwinkel komen, nemen om die reden de donderdag vrij.

#### 3.4.4 DE MENSEN IN DE BUURTWINKEL

Net als de bewoners van het Oude Westen zijn de mensen in de Buurtwinkel een bonte mix van leeftijd, sekse, afkomst en opleiding.

Er zijn onder de gebruikers van de Buurtwinkel verschillende groepen te onderscheiden: De actieve bewoners in werkgroepen, de vrijwilligers die als gastvrouw of baliemedewerker in de Buurtwinkel werken, en de kartrekkers. Deze laatste groep bestaat uit vrijwilligers die zich verantwoordelijk voelen voor de gehele organisatie en in de Steungroep zitten. Naast de actieve bewoners en vrijwilligers zijn er dan nog de bezoekers van de Buurtwinkel. Zij komen binnen met een vraag, ze komen voor een spreekuur, of ze volgen een cursus of taalles.

Een ander onderscheid dat je kunt maken is tussen professionals en vrijwilligers. Deze scheidslijn is niet helemaal scherp en deels een erfenis uit het verleden. Tijdens de bloeiperiode van de professionele ondersteuning van bewonersorganisaties werd het vaak als voorwaarde voor bewonersondersteuners gesteld om te wonen in de wijk waar ze werkten en werden actieve wijkbewoners professional. Zo is één van de leden van de Steungroep nu (weer) vrijwilliger, nadat ze jarenlang opbouwwerker is geweest bij de Aktiegroep. Een andere actieve bewoonster is gepensioneerd opbouwwerker. Overigens is dit een veel voorkomend verschijnsel bij publieke ruimtes in zelfbeheer (Huygen, 2014).

De groep bezoekers en vrijwilligers in de Buurtwinkel is multicultureel en dat heeft een lange traditie. Al in de tachtiger jaren besteedde de Aktiegroep aandacht aan het verbinden van de verschillende culturen in de wijk. Onder de vrijwilligers in de Buurtwinkel zijn Nederlanders, Turken, Marokkanen, Surinamers, Antillianen, en de laatste tijd vooral veel Somaliërs en Chinezen.

De Aktiegroep en de Buurtwinkel richten zich in principe op wijkbewoners en de actieve vrijwilligers zijn vrijwel allemaal afkomstig uit de wijk, maar bezoekers komen steeds vaker uit andere wijken. Dit heeft twee redenen. Mensen uit andere wijken komen naar de Buurtwinkel, omdat de hulpverlening van de Aktiegroep goed bekend staat bij bepaalde groepen en omdat in veel andere wijken van Rotterdam de bewonersorganisaties zijn opgeheven. Een tweede oorzaak is, dat het gebruik van ruimtes in de Buurtwinkel door externe gebruikers ook in de hand werkt dat bezoekers van buiten de wijk komen. Radar bijvoorbeeld is werkzaam voor bewoners in het hele centrumgebied en Stichting Perspectief Chinezen is een stedelijke organisatie.

Er zijn vrijwilligers die al twintig, dertig of zelfs veertig jaar actief zijn bij de Aktiegroep. De gemiddelde leeftijd van de actieve bewoners in de Buurtwinkel is aan de hoge kant, maar verder zijn jong en oud te vinden in de Buurtwinkel. Er lopen regelmatig kinderen rond in de ontmoetingsruimte. Ze komen voor de Huiswerkklas, of ze komen met hun moeder of oma mee. Via de zanggroep Singphony komen ook jongeren binnen, maar deze leeftijdsgroep is wel ondervertegenwoordigd.

### 3.4.5 BEHEER

Voor het beheer van de Buurtwinkel is de Werkgroep Pand ingesteld. De werkgroep bestaat uit zes personen; de twee opbouwwerkers, de administratieve kracht en drie Steungroepleden. Zij houdt zich bezig met het onderhoud en dagelijks beheer van de Buurtwinkel. Twee vrouwen uit de werkgroep Pand zijn vrijwel dagelijks aanwezig in de Buurtwinkel. Eén van hen noemt zichzelf gekscherend 'hoofd huishoudelijke dienst'. De ander noemt zichzelf 'assistente van de Buurtwinkeliers'. Zij coördineren de dagelijkse gang van zaken in de Buurtwinkel. De Werkgroep Pand komt maandelijks bij elkaar. Tijdens de vergadering wordt besproken wie er allemaal gebruik wil maken van het pand. Een belangrijke taak is het coördineren van het gebruik van de ruimtes in het pand. Ook komen er allemaal kleine klusjes aan de orde: Sleutels, verfwerk, verwarming, terras opruimen, stuc van de muur, sloten op kasten. Reparaties en groot onderhoud aan het pand zijn de verantwoordelijkheid van de gemeente. Het belangrijkste aandachtspunt voor de Werkgroep Pand is het contact met de gemeente hierover. Niet alleen het pand, maar ook het kopieerapparaat, de telefooncentrale en het computernetwerk moeten onderhouden worden. En tenslotte is er nog het contract met de vuilnisophaaldienst, het oud papier en het schoonmaakbedrijf. Het schoonmaken van het pand is uitbesteed aan een schoonmaakbedrijf, maar voor het schoonmaken van de begane grond van de Buurtwinkel is 10 uur beschikbaar. Dit wordt sinds jaar en dag gedaan door een echtpaar, wijkbewoners en vrijwilligers van de Aktiegroep.

Hoewel er vaste schoonmakers zijn die het pand schoonhouden, is het bij het intensieve gebruik noodzakelijk dat er dagelijks ook even wat gedaan wordt: zoals het schoonhouden van toiletten, vervangen van de keukendoekjes enz. De bedoeling is dat deze taken door de gastvrouwen worden gedaan. Het is de taak van het hoofd huishoudelijke dienst om deze huishoudelijke werkzaamheden te coördineren. Ze vertelt, dat nieuw binnengekomen gastvrouwen dit makkelijker oppakken dan de oude garde: *"Die zijn dat niet gewend, omdat we eerst die conciërge hadden"*.

Vast terugkerende taken worden voor een groot deel uitgevoerd door de baliemedewerkers en gastvrouwen, die van 9 tot 13 uur en van 13 uur tot 17 aanwezig zijn. Dan zijn er mensen die de voorraden bijhouden en anderen, die wekelijks de boodschappen doen voor de Buurtwinkel. Koffie en thee zijn één van de grootste kostenposten van de organisatie!

Een vaste vrijwilligster heeft het aankleden van de ruimte als haar taak. Bijvoorbeeld bij het Aktiegroepcafé, Kerst en Pasen. Er worden wekelijks verse bloemen neergezet, en bij een feestje of andere gelegenheid wordt de ruimte versierd.

Het pand dient geopend en gesloten te worden. Dit gaat volgens een vast rooster, waarbij een kleine groep vrijwilligers en opbouwwerkers op een vaste dag verantwoordelijk is voor het openen en sluiten van de Buurtwinkel. Op die manier wordt voorkomen dat er teveel sleutels in omloop komen. Sleutels en alarmcodes worden nooit afgegeven aan derden.

Er is maandelijks een overleg met alle gastvrouwen en ook maandelijks een overleg met alle baliemedewerkers, het "BUWI-overleg". Beide overleggen worden geleid door één van de opbouwwerkers, die dit als haar vaste taak heeft.

#### 3.4.6 EEN OCHTEND IN DE BUURTWINKEL

Om een indruk te geven van de dagelijkse gang van zaken in de Buurtwinkel geven we hier een beschrijving van een observatieverslag van zomaar een ochtend in de ontmoetingsruimte:

“Als ik om 9 uur binnenkom is er nog geen baliemedewerker. Ook is er nog geen gastvrouw. C. geeft aan dat zij nu voor de koffie zorgt, maar dat dit niet haar werk is. Aan de grote tafel zitten een vrijwilligster en drie Chinese dames. De kleine tafel is leeg. De vrijwilligster is aan het koffiedrinken. Zij is actief als baliemedewerker, maar heeft vandaag geen dienst. Soms komt ze ook op ander dagen, om te kijken of ze iets kan doen. Er is geen interactie tussen haar en de drie dames.

Om 9.10 uur komt de eerste bewoner met een vraag. C. vraagt of mevrouw even wilt wachten en biedt haar iets te drinken aan.

Om 9.20 uur komt de buurtwinkelier binnen en gaat achter balie zitten. C. geeft aan dat er al een mevrouw zit te wachten en geeft de buurtwinkelier koffie. Hij groet de vrouw, hij herkent haar omdat ze vorige week ook al is geweest. Hij heeft haar gevraagd een aantal gegevens mee te nemen, er komen brieven op tafel. De telefoon gaat, de buurtwinkelier neemt op.

Er komt een Somalische mevrouw met kindwagen binnen. Zij gaat aan de kleine tafel zitten. C. zegt haar dat ze nog wel even moet wachten op het spreekuur, dat om tien uur begint. Degene die het spreekuur houdt, een Somalische vrijwilligster, is er nog niet. Mevrouw pakt zelf thee. Na een tijdje komt A. via de achterdeur binnen. Er komt nog een jonge Somalische vrouw binnen. Ze kent A. en gaat ook aan de kleine tafel zitten. Het kindje wordt uit de wagen gehaald, loopt rond, en een luidruchtig gesprek tussen de drie vrouwen komt op gang.

C. wordt ongeduldig als de gastvrouw er tegen tien nog niet is: “Om half 11 hebben de taallessen pauze en dan moeten alle kannen wel vol zijn”. De gastvrouw komt om tien uur binnen.

De drie Chinese dames zitten te wachten op de taallessen. De taallessencoach komt binnen. Ze zegt tegen de Chinese dames: “blijf maar even zitten, ik moet de tafels boven nog goed zetten”. De dames gaan toch achter haar aan naar boven. De taalcoach komt met volle vuilniszak naar beneden en vraagt waar deze heen moet. C. zegt: “ Zet daar maar in de hoek, dan vraag ik straks wel iemand om hem maar de container te brengen”.

Een vaste vrijwilliger komt binnen met scootmobiel. Er hangen slingers boven zijn werkplek in de kleine ruimte. C. vertelt, dat hij vorige week 65 is geworden en hier niets aan wilde doen. “Dat kan toch niet? Toen hebben we het hier met z’n allen gevierd. Dat vond hij best gezellig.”

### 3.5 CONCLUSIE

De Buurtwinkel richt zich van oudsher primair op het onderwerp leefbaarheid van de eigen woonomgeving, maar zij heeft tal van functies voor verschillende groepen gebruikers. Het is een zeer laagdrempelige voorziening voor mensen met een hulpvraag. Bezoekers kunnen hulp en advies krijgen, bijvoorbeeld bij de belastingaangifte. Als de Aktiegroep niet zelf hulp biedt, worden mensen door de vrijwillige baliemedewerkers adequaat doorverwezen naar het juiste adres of loket. Scholing neemt vanouds her een belangrijke plek in bij de Buurtwinkel. Er worden taallessen gegeven, er zijn ook informele taallessen die gegeven worden door vrijwilligers en taalzelfhulpgroepen. Het is ook de plek waar actieve bewoners, die zich inzetten voor de leefbaarheid van de wijk elkaar ontmoeten, werkplekken kunnen vinden en gebruik kunnen maken van faciliteiten. De Buurtwinkel ondersteunt en faciliteert daarmee de sociale infrastructuur van de wijk.

Hoewel de Buurtwinkel dus zeker niet nieuw is, is de wijze waarop het pand beheerd wordt, wel nieuw. In het verleden waren er acht professionals waaronder een conciërge verbonden aan de Aktiegroep, nu zijn er nu nog maar twee parttime opbouwwerkers. Nieuw is ook, dat de opbouwwerkers sinds 2014 als zzp-er rechtstreeks in opdracht van de Aktiegroep werken. Verschillende taken, waaronder het beheer van de Buurtwinkel zijn verschoven van professionals naar actieve bewoners. De Buurtwinkel is tegenwoordig net als veel andere nieuwe publieke ruimtes, een project in zelfbeheer.

## 4 DE BETEKENIS VAN BUURTWINKEL HET OUDE WESTEN

In dit hoofdstuk gaan we nader in op de betekenis van de Buurtwinkel en geven we antwoord op de onderzoeksvragen. De eerste vraag, welke motivaties hebben de gebruikers van de Buurtwinkel beantwoorden we in de eerste paragraaf. Vervolgens wijden we een paragraaf aan de sociale opbrengsten van de Buurtwinkel. De derde deelvraag van het onderzoek is de vraag of de Buurtwinkel een toegankelijke, algemene voorziening is of dat er sprake is van uitsluiting van groepen mensen, een gevaar voor buurtvoorzieningen in zelfbeheer. Tenslotte geven we antwoord op de vraag welke rol de 'nieuwe sociale professional' hierbij speelt?

### 4.1 MOTIVATIES

Er zijn verschillende motieven te onderscheiden bij de gebruikers van de Buurtwinkel. Er is daarbij een verschil tussen de motieven van bezoekers en die van vrijwilligers.

#### 4.1.1 MOTIVATIES VAN BEZOEKERS

De Buurtwinkel krijgt dagelijks bezoekers binnen met een hulpvraag. Zij komen voor een spreekuur of worden geholpen door een baliemedewerker. Een andere belangrijke bezoekersgroep zijn de mensen die een taalles volgen in de Buurtwinkel. De Buurtwinkel is ontstaan uit een samenvoeging van de Aktiegroep en de Onderwijswinkel. Er is van oudsher veel aandacht voor vorming, educatie en zelfontplooiing. Een bijkomend motief van deze bezoekers is dat ze willen participeren in de samenleving. Daarom leren ze de taal, en gaan ze hun huis uit om andere mensen te ontmoeten. Het is duidelijk, dat de cursisten hier veel belang aan hechten. Een Chinese bezoekerster is blij en opgetogen als ik haar enkele vragen stel en zij zo de gelegenheid krijgt in het Nederlands te antwoorden: ze bedankt me daarvoor wel een paar keer. De bezoekers van de Buurtwinkel hebben dus een heel duidelijk doel om naar de Buurtwinkel komen: ze hebben een hulpvraag of ze willen in groepsverband de taal leren, waardoor ze zichzelf ontplooien en tegelijkertijd in contact komen met anderen buiten de eigen privésfeer.

#### 4.1.2 MOTIVATIES VAN VRIJWILLIGERS

Het komt regelmatig voor, dat bezoekers die binnenkomen door de taalles actief worden bij de Buurtwinkel en bijvoorbeeld gastvrouw worden.

Een voorbeeld is deze Chinese gastvrouw: *"Ik woon anderhalf jaar in Nederland en werk sinds een jaar als gastvrouw in de Buurtwinkel. Ik kom hier naar taallessen, om de taal te leren en om in contact te komen met Hollandse mensen. Het is niet goed om thuis te blijven zitten."*

Gastvrouw worden is een instapfunctie, binnen de Buurtwinkel is het mogelijk verder carrière te maken en baliemedewerker te worden. Deze functie is zeer gewild, de vrijwilligers die dit doen zijn er trots op. Ook voor de baliemedewerkers en de gastvrouwen geldt net als voor de bezoekers, dat iets leren, anderen ontmoeten en zinvol bezig zijn, belangrijke motieven zijn om dit vrijwilligerswerk te doen.

*Carrièregerichte motieven* in de zin van 'zichzelf persoonlijk willen ontwikkelen en iets willen leren', is voor veel baliemedewerkers een belangrijk motief. Een baliemedewerkerster vertelt hoe ze voor het eerst een dienst draaide. De opbouwwerker had haar een en ander uitgelegd, hoe de telefoon werkt bijvoorbeeld, en toen moest ze gelijk beginnen.



*“Ik was heel erg zenuwachtig en heel erg bang, maar ik dacht ‘ik zie wel wat er op me af komt’. Maar het ging wel goed, en het gaat steeds beter. Ik zie zelf vooruitgang. Ik weet veel meer wat er speelt in de wijk, en wat voor voorzieningen er zijn. Daar was ik eerder niet van op de hoogte.”*

Opvallend is, dat *carrièregerichte motieven* in de zin van het vergroten van de kansen op de arbeidsmarkt niet genoemd worden, hoewel met name de baliemedewerkers hun taak als ‘werk’ opvatten, en daar serieus mee bezig zijn. Blijkbaar zien deze vrijwilligers een betaalde baan niet als een reëel perspectief. Het toeleiden van vrijwilligers naar een betaalde baan zien de professionals en de steungroepleden ook niet als een functie van de Buurtwinkel. Een opbouwwerker geeft aan, dat het niet in het belang is van de organisatie, als een succesvolle vrijwilliger doorstroomt naar betaald werk.

Er is overigens wel een vrijwilliger van de Aktiegroep die door zijn activiteiten in de Buurtwinkel een betaalde baan gevonden heeft als vrijwilligerscoördinator bij verzorgingstehuis de Leeuwenhoek: *“De directeur van de Leeuwenhoek was gecharmeerd van mij. In 2009 verloor ik mijn baan in de haven, en drie, vier maanden later kon ik beginnen in de Leeuwenhoek.”*

De mensen die bij de Buurtwinkel aankloppen, omdat ze door de gemeente Rotterdam verplicht worden vrijwilligerswerk te doen, worden met argwaan bekeken. Omdat het verplicht is, zijn ze waarschijnlijk niet gemotiveerd. En als ze alleen maar komen om hun kansen op de arbeidsmarkt te vergroten, past dat niet in de cultuur van de Buurtwinkel. Vrijwilligers die hier willen werken, terwijl ze geen affiniteit hebben met het Oude Westen en de wijk niet kennen, zijn minder gewenst. Een ander probleem is, dat de vrijwilligers in de Buurtwinkel het als een aanzienlijke taakverzwaring zien om deze mensen te begeleiden.

Vrijwilligers in de Buurtwinkel noemen vaak *normatieve motieven*. Zij zetten zich in voor de leefbaarheid van de wijk, de kerntaak van de Aktiegroep.

Een steungroeplid zegt: *“Ik denk dat als je in de buurt woont, dat het belangrijk is dat je je inzet voor het wel en wee in de wijk. Hij vertelt over een project, dat hij samen met zijn vrouw heeft opgezet om overlast tegen te gaan. “Mensen bewust maken van hun doen en laten in de wijk waar ze wonen. Dat doe ik ook door de buurtkrant rond te brengen. Daar staan ook dingen in die mensen op kunnen pikken, hoe ze zich in kunnen zetten voor hun straat of hun wijk. Als je je met elkaar inzet, krijg je een beter leefbare wijk.”*

Iets willen betekenen voor de wijk of voor de medemens is een duidelijk *zingevingsmotief* om actief te zijn bij de Buurtwinkel. Een steungroeplid zegt: *“Ik vind het belangrijk om me nuttig te voelen. Als ik straks oud en versleten ben en ik kijk terug op mijn leven, wil ik het gevoel hebben dat ik er toe heb gedaan.”*

Het draaien van diensten als baliemedewerker en gastvrouw, spreekuren houden of actief zijn in de Steungroep of de werkgroep Pand doen de vrijwilligers, omdat ze vinden dat de Buurtwinkel van belang is voor de wijk en zij op die manier een steentje bijdragen aan de leefbaarheid.

Baliemedewerker: *“Als de buurtwinkel zou sluiten, zou voor heel veel mensen naar zijn. Het is een aanknopingspunt voor allen, en voor sommigen is het een tweede thuis. We zijn hier begaan met de mensen die komen. Het zou een klap voor de buurt zijn. We blijven er voor vechten, dat het open blijft.”*

De norm is, dat je niet louter voor de gezelligheid naar de Buurtwinkel komt. De Buurtwinkel is géén buurthuis. Als je alleen maar komt om koffie te drinken, ben je minder welkom. Anderen ontmoeten is een prettige bijkomstigheid, maar niet het hoofddoel om naar de Buurtwinkel te gaan.

Dat neemt niet weg, dat *sociale motieven* een rol spelen. Verschillende mensen vertellen, dat ze niet de hele dag thuis willen zitten en er behoefte aan hebben anderen te ontmoeten of om iets voor een ander te betekenen:

Vrijwilliger: *“Ik ben geen mannetje om thuis te zitten. Als ik voor iemand anders behulpzaam kan zijn, dan doe ik dat”.*

Zoals beschreven in het theoretisch kader zijn er ook mensen die vanuit *zelfbescherming* negatieve omstandigheden, ervaringen of gevoelens proberen te ontlopen of te verminderen. Een gastvrouw vertelt, dat ze op doktersadvies actief is geworden: ze moest naar buiten van de huisarts. Een andere vrijwilliger zegt: *“Ik ben gevormd door de Aktiegroep, zeg ik eerlijk, anders was ik crimineel geworden.”*

Baliemedewerker: *“Hier zie je veel verschillende mensen. Het is fijn om niet thuis te zitten en alleen maar aan mijn ziekte te denken. Hier kan je je tijd nuttig besteden en de organisatie helpen.”*

De Buurtwinkel is géén buurthuis. Dat betekent dat motieven om actief te worden bij de Buurtwinkel hoofdzakelijk normatief zijn, gericht op de leefbaarheid van de wijk, maar dat wil niet zeggen, dat mensen niet ook voor hun *plezier* naar de Buurtwinkel komen. En andersom, dat ze stoppen, als het vrijwilligerswerk te veel van ze eist en ze er geen plezier of voldoening meer aan beleven. Dit was vorig jaar het geval, toen de Buurtwinkel in conflict kwam met de deelgemeente over de professionele ondersteuning. Opbouwwerker: *“De vrijwilligers zijn actief, omdat ze dat zelf willen. Maar als je vrijwilligerswerk doet, en je zit een strijd te voeren waar je eigenlijk niet om gevraagd hebt en het is moeizaam om daar met elkaar uit te komen, dan kan ik me voorstellen dat je denkt: Weet je, ik ga me bezighouden met dingen die ik leuk en belangrijk vind. Ik heb geen zin om nachten wakker te liggen van deze situatie.”*

Het conflict over de ondersteuning heeft een zware wissel getrokken op de Aktiegroep. Er zijn actieve bewoners vertrokken, en de Steungroep is deels uit elkaar gevallen.

Een actieve bewoonster die al negentien jaar betrokken is bij de Aktiegroep: *“Ik heb altijd veel gedaan, maar ben vorig jaar met een hoop activiteiten gestopt, vanwege de stress. Het werd me te veel, ik heb voor mezelf gekozen. Ik ben sinds 2 maanden weer begonnen met afgebakende taken die ik alleen kan doen. Ik wil niet meer in werkgroepen, vergaderen en al dat gedoe onderling. Ik doe nu nog alleen de dingen die ik leuk vind”.*

Een ander voormalig lid van de Steungroep vertelt: *“Ik ben uit de Steungroep gegaan. Vroeger werkte ik in de haven en dan was het heerlijk om een steentje bij te dragen met vergaderen, maar nu is dat anders. Ik heb vorig jaar wel ondersteuning gegeven bij de strubbelingen, want ik kan goed praten, en ik kan ook de daadkracht erbij doen.”* Over het afgelopen jaar zegt hij: *“het is wel te prijzen, dat we geen stukken hebben gemaakt. We hebben 3 secondenlijm gebruikt. Maar het was een verschrikkelijk klote jaar. Er waren botsingen en veel meer vergaderingen dan we wilden, heel vervelend. Ik ben blij dat dat voorbij is. Dit jaar is er weer rust, en dat is nodig want we hebben vorig jaar veel kracht verspeeld.”*

Dit illustreert goed, wat ook Evelien Tonkens (2014) concludeert in haar afscheidsrede *Vijf misvattingen over de participatiesamenleving*: In onderzoek naar burgerinitiatieven is te zien hoe burgerschap in interactie met beleid wordt gemaakt én gebroken.

## 4.2 SOCIALE OPBRENGSTEN

Wat is de betekenis van de Buurtwinkel voor de wijk het Oude Westen? De Aktiegroep het Oude Westen is in de zeventiger jaren ontstaan uit maatschappelijke onvrede. Bewoners streeden tegen de sloop van hun woningen in het kader van de stadsvernieuwing en tegen drugsoverlast. De oorspronkelijke motieven om actie te gaan voeren, waren negatief geladen, maar deze strijd is gestreden. Volgens de oudgedienden zijn de tijden zo veranderd, dat er geen actie meer nodig is:

*“Het is wel heel anders dan zoveel jaar geleden. Anno 2014 is er niemand meer die zegt ‘ik wil een douche, of ik wil een wc.’ Er is geen actie meer. Er is rust in het portiek, er is opzoomeren”.*

Het woord Aktie refereert nu aan activiteiten, actief burgerschap en betrokkenheid bij de buurt, zegt een Steungroeplid. Veel geïnterviewden benadrukken het belang van de Buurtwinkel voor de wijkbewoners, als hulp- en informatiepunt, als trefpunt, als een plek *“waar iedereen welkom is.”* In het volgende stuk zullen wij aan de hand van de begrippen uit het theoretisch kader de sociale opbrengsten van de Buurtwinkel nader beschrijven.

### 4.2.1 PUBLIEKE VERTROUWDHEID

Een belangrijke functie die in de literatuur aan publieke ruimtes wordt toegeschreven, is dat zij zorgen voor een zeker publieke vertrouwdheid, wat gezien wordt als een voorwaarde voor participatie en actief burgerschap. *“Zij maken ongedwongen uitwisseling en ontmoeting tussen buurtbewoners mogelijk, waardoor zij elkaar (oppervlakkig) leren kennen en herkennen.”* Kreuk en Van der Zwaard (2012) stellen dat er drie soorten van vertrouwdheid kunnen ontstaan in publieke ruimtes: De meest lichte vorm zijn relaties in de publiek-relatieve sfeer, *“vluchtige interacties met ‘vertrouwde vreemden’*. Dergelijke relaties zijn duidelijk te vinden in de Buurtwinkel: Als netwerkorganisatie met tientallen werk- en straat-groepen zijn er veel mensen meer of minder betrokken bij de Aktiegroep. Buiten de vaste kern van vrijwilligers die actief zijn bij het zelfbeheer van de Buurtwinkel, zijn er tientallen actieve bewoners die gebruik maken van de Buurtwinkel. Zij kennen elkaar niet allemaal persoonlijk, maar komen elkaar tegen in de Buurtwinkel, als ze komen vergaderen, even een kopietje maken, een beamer lenen of het Actiegroepcafé bezoeken.

Het beschikbaar stellen van ruimtes van de Buurtwinkel aan externe gebruikers heeft ook als doel, dat je daarmee nieuwe mensen kunt bereiken. Er wordt actief gewerkt aan het verbinden van bezoekers die via deze activiteiten binnenkomen met de Aktiegroep en vice versa. Sommige vrijwilligers worden gestimuleerd een taal cursus te gaan volgen. Cursisten van de taal cursus stromen soms in als gastvrouw. Het jongerenkoor Singphony mag een ruimte in de Buurtwinkel gebruiken als oefenruimte. Verschillende koorleden zijn nu actief en verlenen hand- en spandiensten in de Buurtwinkel. Van de zomer hebben ze de stoelen geverfd. Ze helpen bij het opzetten van het Actiegroepcafé of het rondbrengen van de Buurtkrant. Door het beschikbaar stellen van een ruimte aan een organisatie van Chinese vrouwen, zijn er nu Chinese gastvrouwen in de Buurtwinkel. Op deze manier wordt actief gewerkt aan het organiseren van publieke vertrouwdheid.

Relaties in de parochiaal-relatieve sfeer, “uitwisseling van kennis en ideeën binnen ons-kent-ons verbanden, gebaseerd op gedeelde interesses en belangen” zijn het duidelijkst te vinden in de Buurtwinkel. De regelmatige bezoekers en vrijwilligers van de Buurtwinkel wisselen veel nieuws en informatie uit. Dit is een veel genoemde reden om naar de Buurtwinkel te komen; je raakt op de hoogte van wat er speelt in de wijk. Aan de grote tafel in de ontmoetingsruimte wordt heel wat onderling advies gegeven. Er wordt gesproken over actualiteiten en er worden wijknieuwtjes uitgewisseld. Mensen vertellen elkaar over gebruiken en tradities, de laatste wijknieuwtjes worden uitgewisseld: *“Heb je het al gehoord? De xx-jes hebben nu ook een woning”* en uiteraard wordt er ook geroddeld. Aan de kleine tafel zit regelmatig een groepje Turkse mensen aan de koffie, meestal vervuld één van hen op dat moment de rol van gastvrouw of gastheer. Bezoekers van Somalische komaf zitten op donderdagochtend al een uur voordat het spreekuur begint, aan de koffietafel en bespreken onderling in eigen moedertaal een heel aantal zaken.

Dan is er de kern van vrijwilligers die dagelijks of bijna dagelijks aanwezig is en de Buurtwinkel als *“een tweede thuis”* beschouwt. Opvallend is ook, dat de buurtwinkeliers en gastvrouwen, die in principe één dagdeel in de week een dienst draaien, een hechte groep vormen. Voor deze vaste kern liggen de relaties eerder in de private-relatieve sfeer, “uitwisseling van privékwesies en het geven van advies binnen familie- en vriendschapsrelaties. Bewoners doen boodschappen voor elkaar. Een baliemedewerker adviseert een vrijwilliger om naar de kapper te gaan voordat hij een pasfoto laat maken voor zijn nieuwe identiteitsbewijs. Als een vaste vrijwilliger niet aanwezig is, vraagt de opbouwwerker *“Waar is ..?”* en dan weet iemand prompt te vertellen dat hij in de Leeuwenhoek is. De vrijwilligers houden elkaar op de hoogte van de gezondheidstoestand van iemand die ziek is. Er worden verjaardagen gevierd in de Buurtwinkel en er wordt gerouwd bij een overlijden. Aan het begin van onze observatieperiode is er een tafel ingericht met een foto van een wijkbewoonster die is overleden, met een kaars, een rouwkaart en bloemen. Een lid van de Steungroep is jarig op de dag dat de Steungroep vergadert. Ze heeft eerder al gezegd dat dit geen probleem is. Het lijkt er eerder op, dat ze het erg prettig vindt om de avond van haar verjaardag door te brengen met de Steungroep en daar kan trakteren en haar verjaardag kan vieren. Eén van de steungroepleden is jarig op de vrijdagochtend dat er werkgroep Pand is. Hij wordt 65 jaar. Zijn vrouw heeft een ‘surprise-party’ georganiseerd. Aan het eind van de vergadering is er taart voor iedereen in de Buurtwinkel en krijgt de jarige een cadeau van de andere actieve bewoners. Sommige geïnterviewden, met name de baliemedewerkers beschrijven de band die ze met elkaar hebben als familie:

*“Soms irriteren we elkaar, maar we laten elkaar nooit vallen. We zijn één grote familie.”*

Het is duidelijk dat deze hechte band onder de vaste kern van vrijwilligers zou kunnen leiden tot een meer gesloten sfeer, en juist de oppervlakkige contacten tussen “vertrouwde vreemden” zouden kunnen bemoeilijken. De vrijwilligers uit de Steungroep zijn zich wel bewust van dit gevaar en de sociale professionals hameren op het belang van een open houding: iedereen is welkom.

Het opbouwwerk besteedt hier aandacht aan: *“De groep die balie draait en de gastvrouwen, dat is een hechte groep. Dan moet je er ook voor waken, dat het niet zo’n klikje wordt. Zoals in een buurthuis, je komt binnen en je voelt je niet welkom. Ze doen niks, maar er heerst een sfeertje van ‘dit is ons terrein. Wij zijn Aktiegroep, en hallo, wie ben jij’.*

#### 4.2.2 SOCIALE COHESIE

Meer Oude Westenaren dan gemiddeld hebben minstens wekelijks contact met buurtgenoten en ook het aspect 'meedoen' scoort bovengemiddeld, zo blijkt uit het Wijkprofiel. Het Oude Westen kent een sterke sociale infrastructuur en de vrijwilligers beamen dat ze in de Buurtwinkel veel mensen in de buurt hebben leren kennen.

Baliemedewerkster: *“Door mijn werk hier heb ik heel veel mensen leren kennen. Als ik met mijn kinderen op straat loop, zeggen zoveel mensen goeiendag, dat mijn kinderen zeggen ‘mama, je kent bijna iedereen hier in de wijk.’”*

Of de grote verbondenheid tussen bewoners in het Oude Westen verklaard kan worden uit de aanwezigheid van de Buurtwinkel is niet hard te maken. Wel is duidelijk, dat er onder verschillende groepen vrijwilligers zoals ook al eerder vermeld, een sterke band bestaat. Zij refereren aan een thuisgevoel: *“Dit is mijn tweede thuis”, “het is meer mijn huis”, “nu ik hier werk, voel ik het als tweede thuis”*. Deze vorm van verbondenheid leidt er toe, dat de bewoners onderling “naar elkaar omkijken”, wat in het coalitieakkoord Rotterdam 2014-2018 beschreven staat als eerste stap in de “omslag van verzorgingsstaat naar verzorgingsstraat”.

Deze vrijwilligers zijn duidelijk op elkaar betrokken en verlenen incidenteel zorg. Een actieve wijkbewoonster, die aan het revalideren is in Antonius Binnenweg wordt gebracht en gehaald voor het Aktiegroepcafé, bij iemand anders wordt met een groepje het huis schoongemaakt, en bij het overleg van de gastvrouwen wordt stilgestaan bij de toestand van verschillende zieken.

Een oudere, alleenstaande man vertelt: *“Ik woon al mijn hele leven in de wijk. Een tijdje geleden belde een oude vriendin van mijn zus me midden in de nacht. Haar man was overleden. “Ik weet niet wat ik moet doen.” Ik heb toen alles en de begrafenis geregeld. Buren helpen, en dat gaat van mond tot mond. Die heeft dat gedaan, probeer dat ook eens. Ik moet wel pas op de plaats maken. Ik ben hartpatiënt en suikerpatiënt. Nu doe ik nog mijn eigen huishouding. Ik weet niet of ik zelf hulp krijg als ik dat nodig heb. Het is burenhulp, dat is niet altijd makkelijk als je met een heleboel oudere mensen loopt. De collega’s hier in de Buurtwinkel, dat is anders, die helpen me wel! Dat is een veilig gevoel. Hoe ouder ik word, hoe veiliger dat is. Je moet wel iets achter de hand houden.”*

Toch is niet te verwachten, dat buurtbewoners ook al kennen ze elkaar, op grote schaal informele zorg aan elkaar zullen gaan verlenen. Zoals Vreugdenhil (2012) duidelijk constateert: Voor het mobiliseren van informele zorg is ‘de buurt’ niet zo’n vanzelfsprekend aangrijpingspunt. Slechts voor zover de contacten tussen burens beleefd worden als vriendschap of familie, gebeurt dit wel.

Sociale cohesie heeft ook zijn schaduwkanten. Prettig samenwonen in een buurt is soms meer gebaat bij een zekere afstand; intensief contact kan snel omslaan in wrijving en ruzie. “Je moet je burens niet overlopen.” (van der Zwaard, 2010). Dit past ook beter bij de relatief grote groep Oudewestenaren met een zogenaamde “rode leefstijl”; een consument met een vrije, eigenzinnige geest die onafhankelijkheid boven alles stelt (Wijkprofiel, 2014). Juist voor het behouden van afstand is de Buurtwinkel van betekenis. Bewoners vinden elkaar op hun gedeelde betrokkenheid bij de wijk, en kunnen daarvoor terecht in de Buurtwinkel. Er is een plek waar zij elkaar kunnen ontmoeten, maar zij hoeven niet bij elkaar thuis op de koffie. Reindorp (2010) noemt in dit verband plaatsaanhankelijkheid. Het is duidelijk, dat veel gebruikers van de Buurtwinkel erg gehecht zijn aan deze ruimte. Op de vraag of iemand de Buurtwinkel zou missen, als die er niet meer zou zijn, wordt

vaak emotioneel geantwoord. Dit heeft waarschijnlijk ook te maken met de strijd die de actieve bewoners hebben moeten voeren om de Buurtwinkel te behouden:

Baliemedewerker: *“Hier ligt mijn hart. Als ik hier binnenkom, voel ik de energie stromen. Elk idee is in dit pand geboren.”*

#### 4.2.3 SOCIAAL KAPITAAL

Bij het concept sociaal kapitaal worden drie vormen onderscheiden, bonding, bridging en linking. Bonding heeft betrekking op relaties binnen de eigen gemeenschap, bridging op relaties met leden van andere gemeenschappen en linking op relaties van personen met instellingen (Walraven, 2009).

Volgens Wijdevan (2012) gaat publieke vertrouwdheid gepaard met het verwerven van nieuwe contacten. Met name als nieuwe contacten gelegd worden met mensen buiten de eigen groep, bridging, kan dit waardevol sociaal kapitaal zijn. Contact met mensen buiten de eigen groep maakt nieuwe verbindingen mogelijk. Publieke ruimtes zouden bij uitstek plaatsen zijn, die bridging mogelijk maken. Ook hiervan zijn duidelijke voorbeelden te vinden in de Buurtwinkel.

Een vrijwilligster vertelt hoe ze actief is geworden bij de Buurtwinkel en wat haar dit heeft opgeleverd: *“Ik kende de Aktiegroep wel, maar had er geen belangstelling voor. Nu woon ik in een herstructureringsgebied en is om die reden daar een bewonersgroep opgericht. Ik ging naar een vergadering hier in het pand en toen vroeg de opbouwwerker: ‘Waarom kom je er niet bij in de werkgroep? Dat heb ik gedaan, en dan ontdek je weer andere werkgroepen om je heen, die ook interessant zijn’. Nu zit ik ook in de werkgroep ‘Samen door een deur. Je zit bovenop de ontwikkelingen, krijgt gelijk de informatie, je mag meepraten, je leert ervan, de mensen van de woningbouw leren jou weer kennen, dat is ook handig.”*

Een ander voordeel van de mogelijkheid om kennis te maken met mensen uit een andere sociale groep, die wordt beschreven in de literatuur is het afnemen van vooroordelen. Ook dit wordt bevestigd in de Buurtwinkel. Er is uitwisseling van gebruiken en tradities. Zo ontspint zich naar aanleiding van een sterfgeval een uitgebreid gesprek over gewoontes en rituelen bij begrafenissen in verschillende culturen. Diverse vrijwilligers merken op, dat ze door hun activiteiten in de Buurtwinkel in aanraking komen met mensen die ze anders niet ontmoet zouden hebben: hoger en lager opgeleiden zijn hier te vinden en mensen van veel verschillende culturen.

Baliemedewerkster: *“Ik ben wel gevormd door mijn werk hier. Je ziet verschillende culturen. Somalische mensen, die hebben een oorlog meegemaakt. Ik kan daar wel over praten met ze. Het is een hele multiculturele familie, mijn oogkleppen zijn wel afgegaan. Niet dat ik zoveel vooroordelen had, maar ik heb wel meer kennis gemaakt met andere culturen.”*

Niet alleen biedt de Buurtwinkel gelegenheid om mensen te ontmoeten uit een andere groep, de Buurtwinkel is ook de plaats bij uitstek in de wijk, waar contact plaats vindt tussen de bewoners en instellingen als gemeente, woningcorporatie, andere welzijnsinstellingen, politie enzovoort. Verschillende vrijwilligers erkennen deze vorm van sociaal kapitaal, linking, als een verrijking. Ze vertellen dat het ook voor hun persoonlijk wel handig is, dat ze de weg weten en mensen kennen in de systeemwereld. Een vrijwilliger vertelt dat hij de regiomanager van Woonstad kent, en ook de medewerkers die de klachten moeten behandelen. Vroeger kwamen ze regelmatig, 1x per maand bij elkaar, nu bellen ze eventjes als het nodig is. Een lid van de Steungroep vertelt wat het voordeel is

van haar actieve betrokkenheid: *“Je krijgt gelijk de informatie, je mag meepraten, je leert ervan, de mensen van de woningbouw leren jou ook kennen, dat is ook handig. Ja, dat zijn allemaal wel dingen die in mijn straatje passen.”*

#### 4.2.4 BEVORDEREN VAN ZELFREDZAAMHEID

Bij het betrekken van de Buurtwinkel in 1985 zijn de Aktiegroep en de Onderwijswinkel samengegaan. Niet alleen de Aktiegroep, maar ook de Huiswerkklass bestaat al dertig jaar in het Oude Westen. Deze voorzieningen zijn van oudsher gericht op het vergroten van de weerbaarheid en de emancipatie van zwakkeren in de samenleving en ook nu nog is talentontwikkeling en het vergroten van de individuele zelfredzaamheid een duidelijk doel. Zoals al eerder genoemd, wordt gestimuleerd dat deelnemers aan de taallessen bij de Buurtwinkel gastvrouw worden. Als dat goed gaat, kunnen ze verder doorgroeien als baliemedewerker, of bijvoorbeeld als vrijwilliger bij de Vraagwijzer.

Een steungroep lid zegt: *“Ik zie mensen groeien. Neem nou X., die nu ook af en toe achter de balie zit. Die bracht normaal alleen de krantjes rond. Je ziet, dat dit goed is voor de eigenwaarde van mensen.”* En dat klopt: X. vertelt op een middag trots en opgetogen tegen de baliemedewerker van dienst: *“ik heb een baan: maandagochtend van 9 tot 10 achter de balie.”*

Een ander voorbeeld is de initiatiefneemster van ‘de Krachtvrouwen van het Oude Westen’, die in 2010 is begonnen als gastvrouw en zich nu ontplooid heeft tot een zeer actieve wijkbewoonster. Naast de Krachtvrouwen is ze betrokken bij het Somalisch spreekuur in de Buurtwinkel en bij een moeder/kindgroep.

De Krachtvrouwen zijn een goed voorbeeld van het zelfversterkend effect van burgerschap (Van de Wijdeven, 2012) en van collectieve zelfredzaamheid. Ze komen wekelijks bij elkaar, en organiseren verschillende activiteiten en bijeenkomsten. Het motto is ‘Samen staan we sterker’. Deze groep bestaat inmiddels uit wel 200 vrouwen afkomstig uit verschillende landen. De initiatiefneemster vertelt dat ze soms mensen op straat tegenkomt en ze dan vertelt over de Buurtwinkel en uitnodigt om daar eens heen te gaan. Ze zegt: *“Misschien zit je de hele dag binnen, thuis, en weet je niet wie je kan helpen. Ik weet het, en dat wil ik met anderen delen.”*

Een Somalische vrouw zit aan de grote tafel in de ontmoetingsruimte. Ze vertelt dat ze via de Somalische gemeenschap bij de Krachtvrouwen is gekomen. Ze wil meer weten over het onderzoek waar wij mee bezig zijn, en ook wil ze graag vertellen over haar betrokkenheid bij de Buurtwinkel. Ze zegt: *“Ik werk drie ochtenden in de week bij de Krachtvrouwen, drie vaste dagen van 9 tot 13 uur. Ik doe het al meer dan een half jaar. Ik heb twee kinderen en ben vader en moeder tegelijk, dus ik kan geen hele dagen werken. Ik vind het leuk om vrijwilligerswerk te doen. Je leert de taal, werkt samen met collega’s. Ik wilde iets buitenshuis doen.”*

De Buurtwinkel maakt het makkelijk om gezamenlijk activiteiten te ontplooien en draagt zo duidelijk bij aan het vergroten van de collectieve zelfredzaamheid. In de eerste plaats door het bieden van ruimte en faciliteiten aan bewonersinitiatieven, maar ook doordat dit een plek is, waar initiatiefrijke wijkbewoners makkelijk medestanders vinden en indien nodig, op weg geholpen worden. Joke van der Zwaard, initiatiefneemster van de Leeszaal West vertelt bij een discussieavond in Arminius (Denkcafé, 2014), hoe belangrijk de Buurtwinkel is geweest voor de start van de Leeszaal, een heel bekend en geslaagd voorbeeld van een nieuwe publieke ruimte. De initiatiefnemers konden direct bij de start al rekenen op enthousiaste medestanders, buurtbewoners, die wilden helpen bij dit nieuwe

initiatief. Ook Justus Uitermark noemt in zijn oratie het belang van de Aktiegroep en het netwerk van actieve bewoners in het Oude Westen, “de vruchtbare aarde”, waarin de Leeszaal West tot bloei kon komen (Uitermark, 2014, 11).

Tenslotte is het zelfbeheer van de Buurtwinkel door actieve bewoners uit het Oude Westen een voorbeeld van collectieve zelfredzaamheid. Voortbordurend op een rijk aktieverleden, spannen zij zich in om de bewonersorganisatie in stand te houden en de Buurtwinkel te behouden voor de wijk. Toen deze vorig jaar dreigde zijn subsidie voor ondersteuning te verliezen, kwamen er 50 wijkbewoners naar de vergadering van de deelgemeente over dit onderwerp. Daar werd deze ondersteuning toegezegd voor het jaar 2014.

### 4.3 UITSLUITING

Deze paragraaf beantwoordt de vraag of de Buurtwinkel een laagdrempelige voorziening is, die voor iedereen toegankelijk is. De fysieke toegankelijkheid van het gebouw is in ieder geval goed, mensen kunnen dankzij een hellingbaan met rollator en scootmobiel binnenkomen. Maar is iedereen welkom in de Buurtwinkel? Uitermark (2014) benoemt uitsluiting als één van de drie valkuilen van zelforganisatie en ook Tonkens (2014) wijst in haar afscheidsrede op dit gevaar.

#### 4.3.1 TOEGANKELIJKHEID VAN DE BUURTWINKEL

Bij de observaties zagen wij, dat iedereen – ook de mensen die voor het eerst in de Buurtwinkel kwamen – vriendelijk wordt ontvangen door de Buurtwinkeliers. Bij het Actiegroepcafé, waar wel 150 mensen aanwezig zijn, merkt een steungroeplid op dat er veel nieuwe gezichten zijn. Ze stapt af op mensen die ze nog niet kent en spreekt ze aan op een positieve manier.

De Aktiegroep besteedt veel aandacht aan dit onderwerp. In haar uitgangspunten staat het als volgt omschreven: *“De Aktiegroep kent weinig regels en procedures. ...Tolerantie, verdraagzaamheid, respect voor elkaar en elkaars inzet, verbinden in plaats van verbreken zijn de uitgangspunten waar de Aktiegroep voor staat”*(Aktiegroep Oude Westen, 2013, blz. 8).

De wijze waarop bezoekers ontvangen worden, staat regelmatig op de agenda van het gastvrouwenoverleg en het Buwi-overleg: Bij het gastvrouwenoverleg wordt besproken hoe de gastvrouwen bezoekers gastvrij kunnen ontvangen. Het valt op, dat de één dit veel beter kan dan de ander. Sommige gastvrouwen bieden je koffie of thee aan, als je binnenkomt. Anderen zijn niet als gastvrouw herkenbaar en reageren niet op binnengekomen bezoekers. In het algemeen is de één duidelijk initiatiefrijker dan de ander. Om de herkenbaarheid van de gastvrouw te vergroten en het daardoor makkelijker te maken om haar rol te vervullen zijn er badges in de maak, waar de naam op staat en waarmee duidelijk is dat deze persoon de taak van gastvrouw vervult.

Bij onze observaties bleek dat de baliemedewerkers de meeste mensen die binnenkwamen, wel kenden. Soms kwamen mensen ‘nieuw’ binnen, en ook zij werden vriendelijk te woord gestaan. In het Buwi-overleg komt het ontvangen van bezoekers door de baliemedewerkers ook uitgebreid aan de orde. Een punt van irritatie voor de baliemedewerkers is, dat sommige mensen zonder zich te melden, direct doorlopen. De opbouwwerker legt uit, dat iedereen die binnenkomt zich in principe moet melden, en dat je als baliemedewerker iemand daarop mag aanspreken. Een Steungroeplid vult aan: *“Het werkt natuurlijk nog beter als je het doet van uit de bedoeling om elkaar te kennen. Want je*



*moet elkaar allemaal willen kennen. Niet van ik zit hier, en ik ben het gezag. Nee, goh, ik ken u niet, maar ik zit hier ook alleen maar op maandag ...”*

Als we aan de geïnterviewden vragen of zij vinden, dat de Buurtwinkel toegankelijk is, beaamt iedereen dat: *“De deur staat voor iedereen open.”*

Een steungroep lid nuanceert dat: *“Voor de actieve bewoners van de Aktiegroep geldt, dat saamhorig, open en tolerant belangrijke waarden zijn. Als je niet binnen bent, is er wellicht wel een drempel. Dat geldt voor alles met een eigen identiteit en imago. In principe is het laagdrempelig, de deur staat altijd open en mensen kunnen altijd binnenlopen. In principe zijn mensen hier welkom met hun vragen en om activiteiten te doen.”*

Er is een onderscheid tussen uitsluiten en afstoten. Een punt is imago. Een Steungroep lid beaamt, dat het imago van de Aktiegroep niet voor iedereen positief is: *“In de wijk zijn echt wel mensen die denken dat de Aktiegroep een linkse bende is, overal tegen. Daar ben ik heilig van overtuigd. Maar ik heb het idee dat dat niet zo is.”*

#### 4.3.2 ALLEEN VOOR ACTIEVE BEWONERS

De deur staat voor iedereen open, maar het is niet de bedoeling dat de Buurtwinkel louter als ontmoetingsplek gaat fungeren, waar je alleen maar binnenkomt om een kop koffie te drinken. Een aantal geïnterviewden benadrukt, dat de Buurtwinkel geen buurthuis is. *“Iedereen is welkom, maar het is geen clubhuis.”*

Praktisch gezien leent de ruimte zich daar ook niet voor. Naar aanleiding van vragen over toegankelijkheid, horen we het verhaal over een groepje mannen dat gewend was koffie te drinken bij het wijkpastoraat. Toen dat sloot, zochten zij hun toevlucht bij de Buurtwinkel. De groep mannen nam teveel ruimte in beslag, vond de opbouwwerker. Die heeft voor deze groep een andere oplossing gezocht, en ze doorverwezen en begeleid naar de Pameyer stichting, die juist een koffieochtend voor buurtbewoners startte. Dat de Buurtwinkel niet bedoeld is om alleen maar koffie te drinken, maar dat er van je verwacht wordt, dat je ook actief iets doet, wordt gezien als een sterk punt:

Opbouwwerker: *“Het is geen clubhuis, maar de betrokkenheid is hier heel groot. Deze organisatie is denk ik zo sterk, omdat je hier altijd bent met een reden.”*

#### 4.3.3 TOEGANKELIJKHEID VOOR MIGRANTEN

De Buurtwinkel richt zich op actieve burgers, en meer in het bijzonder op buurtbewoners die zich willen inzetten voor een leefbare wijk. Dit brengt met zich mee, dat de Buurtwinkel niet selecteert op leeftijd, opleiding of cultuur. Integendeel, de gebruikers van de Buurtwinkel zijn duidelijk multicultureel. Het principe van de stadsvernieuwing was, dat het voor iedere wijkbewoner was die er op dat moment woonde. Je maakte dus geen keus voor een bepaalde groep. Steungroep lid: *We hebben ons altijd georganiseerd op basis van gezamenlijke belangen. En dat is heel iets anders dan organiseren op basis van dat je het zelfde bent. Uit het zelfde land komt, bepaalde bevolkingsgroep, leefstijl. We hebben altijd gezegd, nee, het gaat om het gezamenlijke belang. Je woont met z'n allen aan een plein, of in een straat, of je vindt iets met onderwijs belangrijk. Dan maakt het niet uit waar je vandaan komt.”*

De Aktiegroep heeft al sinds de jaren '80 oog heeft voor het verbinden van verschillende culturen. *“We hebben wel 12 jaar lang internationale ontmoetingsdagen georganiseerd. Met het doel: we wonen hier met z'n allen en dat moet je met elkaar in contact brengen. Altijd met een thema: eten, dansen, gezondheid. Er was altijd iets. Dat hebben we heel lang volgehouden.”*

Een Steungroep lid dat ook al langer meedraait, vertelt dat de groepen die gebruik maken van de Buurtwinkel in de loop der tijd variëren. *“Er zijn veranderingen in de groepen die hier binnenkomen in de loop der jaren. Nu zijn de Somaliërs en de Chinezen heel erg booming. Ze komen voor informatie en emancipatie. Eerder waren dat de Turkse en Marokkaanse groepen. Daar zijn we heel ver mee gekomen met hulpverlening en betrokkenheid.”* Ze vertelt, dat de Buurtwinkel daarvoor contactpersonen heeft uit de gemeenschap van deze groepen, op dit moment dus een aantal Somalische en Chinese vrijwilligers, die actief zijn in de Buurtwinkel.

#### 4.3.4 TOEGANKELIJKHEID VOOR KWETSBARE GROEPEN

Mensen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen zijn welkom als ze kunnen en willen meedraaien in de Buurtwinkel.

Steungroep lid: *“Niemand is te gek of hij kan hier een plekje vinden.”* Zij vindt dit een uitvloeisel van de tolerantie, die de Aktiegroep hoog in het vaandel heeft staan.

Het beleid van de Aktiegroep is om open te staan voor allerlei mensen uit de wijk bij de taken van gastvrouw en balie-medewerker. Er worden bewust geen stagiaires ingezet. De taak van gastvrouw wordt gezien als instapfunctie, die in principe voor iedereen bereikbaar is, ook voor mensen met deukjes en beperkingen. Het is volgens de opbouwwerkers makkelijk om te selecteren op bewoners, die heel duidelijk kwaliteiten hebben, maar dat vinden ze te makkelijk.

Opbouwwerker: *“Kijk, het is heel makkelijk om een Buurtwinkel goed te laten draaien. Je haalt kwalitatief goede bewoners binnen en dan ga je dat heel professioneel aanpakken. Maar dat is nou net niet wat we willen. Iedereen heeft bepaalde kwaliteiten en de een is lastiger dan de ander. Maar we selecteren niet daarop. Het is niet de bedoeling dat je hier met elkaar een vriendenclub creëert. Maar dat je juist de verscheidenheid die je hier in de wijk hebt, hier in het klein laat terugkomen.”*

Een voorbeeld is de vrijwilliger die met een contract verplicht vrijwilligerswerk doet in de Buurtwinkel. Deze persoon met een bijstandsuitkering zag het verplicht ergens te werk gesteld worden als een enorme bedreiging, en is daarom daarop vooruitlopend zelf op zoek gegaan naar een geschikte plek. Hij vertelt: *“Toen ik hier de eerste keer binnenkwam, dacht ik, ‘dit is de ideale oefenomgeving om weer normaal te gaan functioneren’. Ik had maanden geen mens gezien en was geïsoleerd geraakt. Dit vrijwilligerswerk is mijn skelet, mijn ruggengraat, daar kan ik op terugvallen. Je moet iedere morgen je nest weer uit. Van hier uit kan ik het verder opbouwen. Dat is de vastigheid, er wordt hier op je gerekend.”*

#### 4.3.5 TOEGANKELIJKHEID VOOR JONGEREN

Zoals we al eerder schreven, is de gemiddelde leeftijd van vrijwilligers in de Buurtwinkel behoorlijk hoog. Veel mensen zijn al tientallen jaren actief. Toch is het niet zo, dat deze oudgedienden alle macht hebben. Onder de steungroep leden zijn ook jongere vrijwilligers en vrijwilligers, die nog maar enkele jaren actief zijn bij de Aktiegroep.

Schoolgaande kinderen, die gebruik maken van de Huiswerkklas, leren de Buurtwinkel kennen, doordat zij het pand delen. Incidenteel komen zij terug als actieve wijkbewoner. Zo spreken we bij het Actiegroepcafé een Marokkaanse jonge man, die in 2004 is afgestudeerd bij de opleiding CMV van de Hogeschool Rotterdam. Hij werkt nu voor de deelgemeente Rozenburg als projectleider accommodaties. *“Omdat ik bij de gemeente werk, weet ik dat het uniek is wat hier gebeurt. Zo’n harmonie, betrokkenheid en samenwerking is nergens anders in Rotterdam. Kijk maar naar de opkomst. Zelfs onze burgemeester is hier een keer geweest. Hij is helemaal verliefd op de Actiegroep. Ik ben hier 28 jaar geleden als kind komen wonen en ben hier altijd blijven wonen. In 2006 heb ik een huis gekocht in de wijk. Ik wil hier nooit meer weg”*. Een ander voorbeeld is een zeer actieve vrijwilliger, die vaak te vinden is in de Buurtwinkel: *“Ik kom hier vanaf 1992 via de huiswerkklas. Door de huiswerkklas heb ik geleerd ook iets vrijwilligs te doen”*.

Het binnenhalen van jongeren blijft een aandachtspunt van de Actiegroep. Eén van de opbouwwerkers is ook als jongerenwerker in dienst bij Radar. Zij probeert met gerichte activiteiten jongeren te interesseren voor de buurt. Een voorbeeld is het eerder genoemde jongerenkoor Singphony. Het schijnt soms te botsen tussen de oudgedienden en de jongeren bij het gebruik van de Buurtwinkel, maar volgens de opbouwwerker *“gaat het steeds beter”*.

#### 4.3.6 TOEGANKELIJKHEID VOOR NIEUWE BEWONERS

Bij een discussie in de Buurtwinkel naar aanleiding van dit onderzoek, komt naar voren dat het belangrijk is om contacten te leggen met de nieuwe bewoners van de wijk. Hoewel er tegengestelde belangen zijn, omdat zittende bewoners gedwongen moeten verhuizen vanwege de sloop van hun woning ten gunste van duurdere woningen voor de middenklasse, vinden de aanwezigen, dat ook deze nieuwe bewoners bij de Actiegroep en de Buurtwinkel betrokken moeten worden, *“zoals wij dat hier gewend zijn”*.

### 4.4 ROL VAN DE SOCIALE PROFESSIONAL

#### 4.4.1 GEDEELDE VERANTWOORDELIJKHEID

Het theoretisch kader beschrijft de discussie over de rol van sociale professionals bij zelfbeheer van publieke ruimtes: Zijn zij nog wel nodig in de nieuwe, publieke ruimtes, die vanuit het ideaal van de overheid het liefst door burgers zelf beheerd worden? Diverse auteurs wijzen er op dat een professional noodzakelijk is. Ook bij de Buurtwinkel het Oude Westen is de algemene opvatting, dat professionele ondersteuning noodzakelijk is. Dat wekt geen verbazing. Vorig jaar heeft de Actiegroep een verwoede strijd moeten voeren met de deelgemeente om subsidie voor de opbouwwerkers te behouden. Bij de beslissende vergadering van de deelgemeente waren 50 wijkbewoners aanwezig.

Zoals in hoofdstuk 3 al beschreven is, zijn er veel minder professionals verbonden aan de Buurtwinkel dan in het verleden en is sinds een aantal jaren een groot aantal taken verschoven van beroepskrachten naar vrijwilligers. Het draaien van de Buurtwinkel wordt voor het overgrote deel gedaan door actieve bewoners en vrijwilligers. Niet alleen het beheer van de Buurtwinkel, maar ook het beantwoorden van vragen, hulpverlening in spreekuren en doorverwijzen wordt voor een groot deel door actieve bewoners en vrijwilligers gedaan. De dagelijkse werkzaamheden kunnen zij zelfstandig uitvoeren. Velen erkennen, dat het nu ook wel gaat, met nog maar één formatieplaats in plaats van acht zoals vroeger, maar helemaal zonder professionele ondersteuning wil niemand.

Vrijwilliger: *“De professionals zijn het draagvlak van de organisatie. Wat is er nu fijner dan dat je als vrijwilliger naar een professional kan gaan? Toezicht en ondersteuning zijn heel belangrijk. Je krijgt geen geld, maar als vrijwilliger waardeer je wel aandacht. We hebben niet voor niets voor behoud van het opbouwwerk gestreden!”*

De samenwerking tussen professionals en vrijwilligers in de Buurtwinkel is te benoemen als gedeelde verantwoordelijkheid voor het beheer (van Bochove, 2014). Een voordeel van deze vorm van samenwerken is, dat dit ruimte en mogelijkheden biedt voor diversiteit. Verschillende typen mensen krijgen een plek, zowel mensen die de kar trekken als mensen die een eenmalige activiteit komen doen. Deze diversiteit is in de Buurtwinkel inderdaad te vinden. Er zijn vrijwilligers die vrijwel dagelijks aanwezig zijn, anderen zijn lid van een werkgroep die misschien eens per maand bij elkaar komt. Deze diversiteit maakt, dat de opbouwwerkers ook flexibel moeten kunnen schakelen tussen het kleine detail en de grote lijn. Bij het gastvrouwenoverleg bijvoorbeeld wordt onder leiding van de opbouwwerker uitgebreid en serieus gesproken over onderwerpen als groene doekjes voor het toilet en gele doekjes voor het aanrecht.

Een nadeel zou zijn, dat onduidelijk is, wie waarvoor verantwoordelijk is en dat bewoners afhaken door onduidelijkheid. In het dagelijks beheer hebben wij dat in de Buurtwinkel niet gemerkt. Met name de gastvrouwen en buurtwinkeliers worden duidelijk gecoacht door een opbouwwerker en de vrijwilliger die zichzelf huishoudelijke dienst noemt. Taken zijn vastgelegd en worden in een maandelijks overleg besproken, waarbij de opbouwwerker de vergadering voorziet en een leidende rol heeft. Een ander nadeel dat genoemd wordt, is dat de inzet van professionals in dit model niet duidelijk zichtbaar is en dat die niet goed is vast te leggen in meetbare resultaten. Een voorwaarde die genoemd wordt voor het goed functioneren van deze samenwerkingsvorm is dat de professional niet wordt afgerekend op ‘meetbare’ doelstellingen (van Bochove, 2014, blz. 136). Ook van der Zwaard en Kreuk (2012) wijzen er op, dat het ongewenst is om een sociale professional af te rekenen op vooraf vastgestelde doelen. Dit is precies waar het conflict tussen de Aktiegroep en de deelgemeente vorig jaar over ging. Lid van de Steungroep: *“Ze hebben geprobeerd ons onder dak te brengen bij Radar, maar wij hebben een heel andere manier van werken. Radar heeft een doel, een KPI (een Kritische Prestatie-Indicator) die ze moeten halen en zo werken wij niet.”*

#### 4.4.2 PRESENTIE

De vrijwilligers vinden het belangrijk dat een opbouwwerker aanwezig is in het pand. Iemand die kan optreden als er iets mis gaat, een steun in de rug is. Het gaat om veiligheid - iedereen kan hier zo maar binnenlopen - en inhoudelijk om vragen te kunnen beantwoorden, als de baliemedewerker iets zelf niet weet. Nu de formatie opbouwwerk verkleind is, is dit niet meer te realiseren voor vijf dagen in de week van 9 tot 5 en wordt deze functie nu ook door vrijwilligers *“een aantal mensen die weet wat hier speelt”* vervuld, maar wat dat betreft zit de organisatie nog in een overgangssituatie, wat onderstaand voorbeeld goed illustreert.

#### 1.1.1 ER WAS NIEMAND

Bij het gastvrouwenoverleg op woensdagmorgen komt ter sprake, dat er gisteren, dinsdagmiddag, een noodsituatie was. De baliemedewerkster moest onverwacht met haar kind naar het ziekenhuis. Er was alleen de gastvrouw. Het hoofd huishoudelijke dienst ontdekte dat, toen ze even kwam binnenlopen. Zij moest direct weer weg, en ze wist niet of er wel een invaller was geregeld voor de afwezige baliemedewerker. *“Er was niemand. Wat moest ik doen? Ik kan niet zomaar iemand alleen in de Buurtwinkel laten zitten!”* Gelukkig komt een andere vrijwilliger binnen, die als achtervang kan optreden..

Toen ik dat hoorde, stelde ik me voor dat de gastvrouw letterlijk de enige was geweest in de Buurtwinkel. Toevallig was collega-onderzoeker de middag ervoor in de Buurtwinkel geweest om te observeren. Wat blijkt? Er waren die middag wel een stuk of zes mensen in de ontmoetingsruimte. De sfeer was ontspannen, van paniek was geen sprake. Wel heeft de baliemedewerkster toen ze mijn collega enthousiast welkom heette, ook gemeld dat er ‘niemand is’.

Als we dit teruggeven bij de focusgroep, moet iedereen lachen. Het is herkenbaar: Als de opbouwwerkers er niet zijn .... Dan is er niemand. Op de vraag of het alleen om de opbouwwerkers gaat, wordt beaamd, dat ook de steungroepleden nog meetellen. Een kartrekster licht toe: *“We zitten in een overgangssituatie, een nieuwe situatie. De groep die zich verantwoordelijk voelt, en ook geaccepteerd gezag heeft, die is veel groter, maar dat wordt niet door iedereen gezien.”*

Hoewel iedereen dus belang hecht aan de presentie van de opbouwwerkers, zijn ze bij onze observaties in de ontmoetingsruimte niet heel nadrukkelijk aanwezig. Als ze binnenkomen in de Buurtwinkel, lopen ze vaak direct door naar kantoor. Ze lopen wel veel heen en weer door de ontmoetingsruimte, maar ze zitten hoofdzakelijk in het kantoor, de “beroepsruimte”. Als één van de opbouwwerkers na vier weken vakantie op een maandag weer zal terugkomen, is er geen merkbare opwinding. Niemand heeft het erover of zit er op te wachten.

De opbouwwerker die de baliemedewerkers en gastvrouwen coördineert, heeft het meeste contact met hen. De andere opbouwwerker staat wat verder van ze af. Een baliemedewerkster vertelt dat ze alleen contact heeft met de opbouwwerkers als je er zelf om vraagt: *“ze hebben het druk en hun eigen dingen te doen.”* Hoewel ze niet nadrukkelijk op de voorgrond treden, is de aanwezigheid van de opbouwwerkers voor de vrijwilligers dus wel degelijk heel belangrijk. ‘Er zijn’ hoeft niet letterlijk te worden opgevat. Dit citaat van een actieve vrijwilliger verduidelijkt dat: *“Ook al zijn ze niet daadwerkelijk hier – ze kunnen hier niet altijd zijn – they are in my picture, dat geeft mij kracht. Ik heb het een periode heel zwaar gehad, maar door het sociaal netwerk voelde ik hoop en geen pijn meer. Petra en Natalie geven mij energie. Zonder hen kan je niet.”* Ze vervolgt: *“Ik zie Petra net als de chieft in Afrika. The chieft onder de boom. Iedereen komt luisteren naar zijn verhalen, krijgt vertrouwen, neemt weer kennis mee om problemen op te lossen. Ik heb veel respect voor ze.”*

#### 4.4.3 CONTINUÏTEIT EN VERTROUWEN

De opbouwwerkers hebben al een lange staat van dienst in het Oude Westen. Zij werken respectievelijk 28 en 11 jaar bij de Aktiegroep. De bewoners hebben niet alleen voor het behoud van

het opbouwwerk gestreden, maar ook voor het behoud van hun eigen, vertrouwde opbouwwerkers. Zij wijzen op het belang van continuïteit.

Steungroep lid: *“Professionals die snappen wat hun rol en positie is, zijn dun bezaaid. Onze opbouwwerkers verstaan het vak verschrikkelijk goed. Zij zijn echt de sleutel van het succes. Dat komt omdat iedereen die wat wil doen in de wijk, dat ook kan doen. Een opleiding opbouwwerk is niet voldoende. Je moet tact hebben, inzicht en vooral ook zorgvuldigheid. Zorgvuldigheid, afspraken nakomen, in staat zijn om het vertrouwen te winnen van bewoners. Vertrouwen winnen is niet realiseerbaar via een eropaf-benadering. Het heeft namelijk tijd nodig om wederzijds vertrouwen te winnen. De huiswerkklas draait hier al 40 jaar. Vaak zijn dat tijdelijke projectjes, maar hier blijft het maar draaien. Ook de Aktiegroepcafé’s bestaan al 11 jaar. Zelf loop ik hier ook al 35 jaar rond. We weten het zo met elkaar voor elkaar te krijgen, dat het duurzaam is. De Aktiegroep drijft op een kern van mensen, die hier al heel lang zitten. De welzijns wereld leidt aan losse flodders, daar zijn wij niet van.”*

Deze langdurige betrokkenheid van het opbouwwerk bij een wijk is inmiddels uniek geworden in Rotterdam, nu het beleid van de gemeente Rotterdam in de afgelopen jaren er op gericht was om deze langdurige banden te verbreken en het welzijnswerk aan te besteden met kortdurende contracten. Dit is in tegenspraak met wat ook in de literatuur als belangrijke kwaliteiten worden genoemd voor sociale professionals, die nodig zijn om publieke ruimtes in zelfbeheer tot een succes te maken, namelijk ‘toewijding’ en ‘vertrouwen’ (Huygen, 2014).

#### 4.4.4 GEWOON OPBOUWWERK

De opbouwwerkers die vanaf 2014 als zzp-er in dienst zijn bij de Aktiegroep, hebben zich samen met andere professionals verenigd in GO Opbouwwerk[t], waarbij de letters GO staan voor Gewoon Opbouwwerk. Ook Zwaard en Specht (2013) concluderen “met het zoeken naar een nieuw soort sociale professionals die het verschil in wijken kunnen maken, keren we deels terug naar het perspectief dat oorspronkelijk kenmerkend was voor het opbouwwerk. De gerichtheid op burgers, of sterker nog het verstrekken vanuit de ervaring en de behoefte van burgers die nu zo centraal staat in het denken over professionaliteit kan voor veel van deze nieuwere partijen misschien nieuw lijken, maar het is (groten)deels niets anders dan hetgeen opbouwwerkers al vijftig jaar in de kern doen.” (blz. 55)

#### 4.4.5 COMPETENTIES

Wat zijn de competenties waaraan een sociale professional moet voldoen? De vrijwilligers van de Buurtwinkel vinden de opbouwwerkers goed, omdat zij aandacht en waardering geven, terughoudend zijn in hun optreden, en zorgen dat de sfeer in de Buurtwinkel open en respectvol blijft.

De Aktiegroep heeft zelf een lijst opgesteld van wat zij kerncompetenties vinden van de opbouwwerkers:

#### **De kerncompetenties van de opbouwwerkers bij de Aktiegroep**

1. Presentie (actief en zichtbaar aanwezig en aanspreekbaar)
2. Analyseren, signaleren en agenderen van vraagstukken en ontwikkelingen
3. Initiëren, stimuleren en ondersteunen van actieve betrokkenheid van bewoners.
4. Verbreden en vernieuwen van bewonerswerkgroepen.
5. Initiëren van nieuwe activiteiten en bewonersprojecten
6. Verbinden, sturen en beïnvloeden van zowel bewoners onderling als van de institutionele omgeving. (De interventies richten zich op het gedrag van bewoners, én op de verbetering van de wederzijdse relatie van bewoners met organisaties en instanties.)
7. Beschermen, versterken, stem geven aan en verheffen van individuen en groepen in een kwetsbare positie.
8. Conflicthantering en bemiddeling.

Deze competenties komen gedeeltelijk overeen met de vijf kwaliteitskenmerken die door Movisie (2013) zijn geformuleerd, gebaseerd op uitgangspunten van de WMO en Welzijn Nieuwe Stijl: eigen kracht versterken, op de vraag afgaan, binden en verbinden, integraal werken en signaleren en agenderen.

#### **4.4.6 EIGEN KRACHT EN ZELFREGIE VERSTERKEN**

Verschillende geïnterviewden vertellen, dat de opbouwwerkers goed zijn in het begeleiden van initiatieven zonder daarbij de leidende rol op zich te nemen. Zij zijn op de achtergrond aanwezig, mocht dat nodig zijn. Een baliemedewerkster vertelt dat ze zelf met een collega een telefoontraining gaat opzetten voor de baliemedewerksters. Ze passen een bestaande telefoontraining aan aan de situatie in de Buurtwinkel en gaan twee dagdelen met rollenspel oefenen. Ze vindt de samenwerking met het opbouwwerk goed: *“Ze geven de ondersteuning die je nodig hebt, maar gaan je geen werk uit handen nemen. Je hebt richtlijnen nodig, en dan kan je met ondersteuning zelf aan de slag.”*

De Aktiegroep heeft geen baas en de opbouwwerkers stellen zich ook heel nadrukkelijk niet zo op. Bij de andere overleggen die wij hebben bijgewoond, van de Werkgroep Pand en de Steungroep, was de opbouwwerker niet de voorzitter. Bij de werkgroep Pand is een steungroeplid voorzitter. De opbouwwerker heeft hier een andere rol en zit er actief, maar niet leidend bij. Wel zorgt ze ervoor, dat gesprekspunten duidelijk worden afgerond en afspraken worden bevestigd. Bij het Steungroepoverleg was onduidelijk wie de voorzittersrol had. Die rol werd toen gaandeweg wel door één van de opbouwwerkers opgepakt.

#### **4.4.7 OP DE VRAAG AFGAAN**

Op de vraag afgaan betekent vraaggericht werken en reageren op de vragen die door bewoners worden gesteld. Baliemedewerker: *“Ze moedigen me aan. Petra vindt altijd alles een goed idee en helpt om er een plan van te maken. Ik ga vervolgens naar buiten om mensen te zoeken die mee willen doen met het project. En als ik problemen heb, kan ik naar hen toe.”*

Een knelpunt dat door de opbouwwerkers wordt genoemd, is dat zij geen personen willen voortrekken. Ze willen het ene initiatief niet meer aandacht geven dan het andere, maar ze kunnen niet elk verzoek honoreren. Het lijkt er op, dat ze soms terughoudend zijn in het begeleiden van nieuwe initiatieven, omdat ze dit vanwege de beperkte tijd niet bij iedereen kunnen doen.

De opbouwwerkers gaan zelf of organiseren dat nieuwkomers in de wijk worden bezocht door de Aktiegroep, maar houden zich verder niet bezig met problematiek 'achter de voordeur'. Wel zijn ze belangstellend, en in die zin 'outreaching' zoals blijkt uit onderstaande observatie.

*“Aan het begin van de ochtend zit de opbouwwerker op de plek van de baliemedewerker, die er nog niet is. Ze praat met een gastvrouw die de vloer aan het vegen is. Ze informeert naar haar buurman en problemen met het riool. Ze laat merken dat ze de vrouw gemist heeft bij een overleg, zonder beschuldigend te zijn en geeft en passant advies door te vertellen dat het bij rioolproblemen van belang is of het probleem onder het huis of onder de straat ligt.”*

#### 4.4.8 BINDEN EN VERBINDEN

Een belangrijke kwaliteit van de sociale professional is, dat ze kunnen verbinden tussen de verschillende gebruikersgroepen in een publieke ruimte. Wij zien dit terug in de Buurtwinkel: Bij het Buwi-overleg komen onderlinge wrijvingen aan de orde. De baliemedewerkster richt zich daarbij op de professional, die het overleg voorziet. Ze vertelt haar verhaal: wat vindt de opbouwwerker daar nou van? De opbouwwerker schippert, zonder iemand te laten vallen. Ze vindt dat degene die haar beklag doet gelijk heeft, maar vraagt ook begrip voor de ander. Ze vertelt hoe het eigenlijk hoort te gaan, maar dat het ook niet zó erg is als het eens anders gaat.

Baliemedewerker: *“Sommige vrijwilligers kunnen niet goed communiceren, of ze krijgen ruzie. Ze hebben thuis veel problemen of spreken de taal niet goed. De opbouwwerkers respecteren iedereen, scholen vrijwilligers en laten mensen leren van elkaar.”*

Toch wordt de tolerantie en verdraagzaamheid tussen de gebruikers van de Buurtwinkel onderling verschillend beoordeeld: de een vindt de sfeer moeilijk en vindt dat er geroddeld wordt, een ander roemt de open sfeer en de gezelligheid.

De opbouwwerkers beschouwen dit zelf als een belangrijk onderdeel van hun functie. Ze besteden veel zorg aan onderlinge omgangsvormen en aan het oplossen van conflicten. Na afsluiting van ons onderzoek hebben ze twee cultuurbijeenkomsten georganiseerd, waarbij onder andere aan de orde zou komen hoe vrijwilligers elkaar onderling kunnen aanspreken.

#### 4.4.9 INTEGRAAL WERKEN

“Generalisten sluiten aan bij de leefwereld van burgers en anderzijds bewegen zij zich in de systeemwereld van organisaties en overheden. Zij zijn communicatief zeer vaardig en kunnen met verschillende soorten mensen overweg” (Scholte, Sprinkhuizen en Zuidhof, 2012). De Buurtwinkel is in het Oude Westen de plek bij uitstek, waar de systeemwereld en de leefwereld elkaar ontmoeten. Er zijn verschillende maandelijkse en wekelijkse overleggen tussen de Aktiegroep, welzijnsorganisatie Radar, gemeente en woningcorporatie. Het opbouwwerk is hierbij altijd aanwezig, maar ook leden van de Steungroep en andere vrijwilligers. De opbouwwerkers en een aantal vrijwilligers in de Buurtwinkel zijn typisch generalisten met een rijk netwerk dat ze in de loop der jaren hebben opgebouwd. Een Steungroep lid zegt: *“De opbouwwerkers hebben zicht op individuen, maar ook zicht op buiten en een visie.”* In hetzelfde interview beklagt hij zich over de sociale professionals, werkzaam bij Radar. Hij vindt dat ze geen gevoel hebben voor de omgang met wijkbewoners. *“Een opleiding opbouwwerk alleen is niet voldoende. Je moet dat tact hebben, inzicht en vooral ook zorgvuldigheid”*. Als voorbeeld noemt hij het voorval, dat een medewerker van Radar een mail van hem, bestemd voor die medewerker, buiten zijn weten om naar de gemeente heeft doorgestuurd.



Het Steungroep lid zat bij een vergadering met de gemeente en zag zijn mail als bijlage bij de stukken. *“Dit kan echt niet. Die mail was alleen voor die medewerker van Radar bedoeld. Zo iets zouden onze opbouwwerkers nooit doen”*.

#### 4.4.10 SIGNALEREN EN AGENDEREN

“De sociaal werker maatschappelijke ondersteuning heeft een antenne voor sociale verhoudingen tussen burgers en organisaties. Hij signaleert en herkent mogelijke kansen, problemen en tekorten, waardoor hij preventief en proactief samen met de burger en andere partijen hierop kan inspringen” (Movisie, 2013). Daarvoor is kennis van de wijk en haar bewoners noodzakelijk. Deze kennis is bij de sociale professionals van de Buurtwinkel duidelijk aanwezig. Ze werken allebei al heel lang in de wijk en hebben veel contacten.

Een knelpunt, dat wij tijdens ons onderzoek vonden, is dat wij geen plek hebben kunnen ontdekken, waar discussie plaatsvindt over strategische beleidsvorming en reflectie op de eigen positie als bewonersorganisatie in de wijk. De Steungroep zou je het belangrijkste beleidsorgaan van de Aktiegroep kunnen noemen, maar ook daar wordt dat niet helder. De vergadering van de Steungroep verloopt niet erg gestructureerd en er is geen duidelijke voorzitter. Bij discussies blijkt op een gegeven moment dat iemand zijn zin krijgt, maar er wordt niet duidelijk een gezamenlijk eindstandpunt ingenomen. Sommige standpunten worden genegeerd.

Bij het focusgroep interview dat we hielden als afsluiting van onze dataverzameling, komt dit punt aan de orde en wordt herkend door de aanwezigen. Een Steungroep lid licht toe: *“We zijn geen democratie, dat we elke keer bij elkaar gaan zitten, stemmen gaan tellen en blijven argumenteren. Bepaalde mensen hebben blijkbaar soms toch meer invloed of zeggenschap. Het principe is, dat degene die ergens mee bezig is, daar zeggenschap over heeft. Het is op zich een heel logisch en ook wel werkend principe, maar dat kan wrijving opleveren. Goh, waarom is dat gebeurd, of hoe is dat gebeurd? Moet er iets gebeuren, wie moet je dan hebben? Ik denk dat we daar in de loop van de geschiedenis altijd heel goed uitgekomen zijn, maar dat blijft soms een beetje onduidelijk.”*

De vraaggerichte houding van de opbouwwerkers met de nadruk op het versterken van eigen kracht, leidt er toe dat zij niet heel duidelijk punten signaleren en agenderen of daarin een leidende rol op zich nemen.

## 4.5 CONCLUSIE

Ter afsluiting van dit hoofdstuk keren we terug naar de hoofdvraag van ons onderzoek: Welke functies vervult De Buurtwinkel als publieke ruimte in het Oude Westen en welke rol speelt de sociale professional daarbij?

De Buurtwinkel in het Oude Westen vervult een duidelijke functie voor de actieve bewoners van het Oude Westen en is zeker van betekenis voor het uitoefenen en opbloeien van actief burgerschap in het Oude Westen. De Buurtwinkel is een belangrijke voorziening in de wijk, zeker nu verschillende andere ruimtes zijn gesloten. De Aktiegroep en De Buurtwinkel, evenals de Huiswerkklass bestaan al jaren lang en hebben een hechte groep gebruikers. Sommige vrijwilligers zijn al tientallen jaren verbonden aan de Aktiegroep.

Het normatieve motief, je inzetten voor de buurt en de medemens, komt het meest naar voren als reden om zich in te willen zetten voor de Buurtwinkel. *“Het is hier geen buurthuis’, je komt hier niet om zomaar koffie te drinken, maar om iets te doen voor de wijk”* is een veel gehoord credo. Hiermee zijn de verwachtingen onderling helder waarom je in de Buurtwinkel ‘iets’ komt doen. Je zet je in voor bewoners met een hulpvraag, of je draagt bij aan het reilen en zeilen van de Buurtwinkel of je zit in een van de werkgroepen die een bijdrage leveren aan de leefbaarheid van de buurt. Deze ingebakken drijfveer leidt er toe dat vrijwilligers taken doen die voorheen uitgevoerd werden door wegbezuinigde professionals. De Buurtwinkel kent hierdoor een grote mate van zelfbeheer. Uit onderzoek blijkt dat het normatieve motief om vrijwilligerswerk te doen, vooral een motief is van ouderen en sterker wordt naarmate men hoger is opgeleid (Boss, e.a., 2011). De opgave waar de Buurtwinkel voor staat, is om voor haar voortbestaan nieuwe vrijwilligers aan te trekken. Potentiële vrijwilligers zijn jongeren en de nieuwe bewoners in de onlangs opgeleverde koopwoningen. Van belang is om op zoek te gaan naar nieuwe manieren om deze ‘potentials’ te binden aan de Buurtwinkel, door aan te sluiten bij de voor hen geldende motieven om zich in te willen zetten voor de buurt.

Zinvol is ook om te kijken naar redenen waarom bewoners stoppen met vrijwilligerswerk. Alhoewel het in de Buurtwinkel niet vaak voorkomt, is een reden waarom bewoners stoppen als partijen van buitenaf zoals de gemeente of de welzijnsorganisatie, steeds meer gaan eisen en regels gaan stellen. De steungroep is hierdoor tijdens een intensieve ‘samenwerkingsperiode’ met de deelgemeente een aantal actieve bewoners verloren. Tonkens stelt hierover in haar afscheidsrede dat het bij de verschuiving van de verzorgingsstaat naar de participatiesamenleving niet alleen gaat om en herverdeling van taken. Het gaat vooral om erkenning. Erkenning van de jarenlange inzet van mensen, die dit vaak al deden voordat de overheid sprak over een participatiesamenleving, zoals in het Oude Westen.

Wat opvalt in de Buurtwinkel is dat het er meestal een levendige bedoeling is. Het open karakter dat bewoners met hulpvragen kunnen binnenstappen en ontvangen worden door gastvrouwen en baliemedewerkers uit de wijk, de gelegenheid om (gratis) koffie en thee te drinken aan de koffietafel, de aktiegroepcafés, dit alles zorgt ervoor dat bewoners elkaar informeel kunnen ontmoeten en onderling nieuwtjes uitwisselen. Hierdoor leren zij elkaar (oppervlakkig) kennen en herkennen, en zo ontstaat een vorm van publieke vertrouwdheid. Daarnaast vinden ontmoetingen plaats in de parochiaal-relatieve sfeer. De sfeer van ons-kent-ons. Dit is bijvoorbeeld zichtbaar en hoorbaar op de donderdagochtenden, als het Somalisch spreekuur wordt gehouden. Ook een aantal vaste vrijwilligers voelt zich erg op hun gemak in de Buurtwinkel en benoemt deze ontmoetingsplek als hun tweede thuis. Deze sterke onderlinge verbondenheid zorgt voor een vorm van collectieve zelfredzaamheid en onderlinge zorg voor elkaar. Dit sluit aan bij het gedachtegoed van de WMO, waarbij een zorgvraag als eerste opgelost dient te worden in het eigen sociaal netwerk. Als deze functie echter gaat overheersen en doorslaat naar de privaat-relatieve sfeer, waarbij in kleine kring voornamelijk privé-zaken worden uitgewisseld, loert het gevaar van uitsluiting.

Met de herverdeling van taken van overheid naar burgers en het sterke appèl dat gedaan wordt op eigen kracht en zelfregie, woedt de discussie in hoeverre de sociaal professional nog een rol dient te spelen in ontmoetingsplekken als de Buurtwinkel. De overheid ziet deze ontmoetingsplekken het liefst volledig in zelfbeheer van bewoners. In de Buurtwinkel zien we dat deze grotendeels draait op de kracht, kwaliteiten, expertise en inzet van de vrijwilligers. Vrijwilligers draaien baliediensten en spreekuren, dragen zorg voor het beheer van het pand, financiële zaken worden behartigd door een

aantal bewoners met expertise op dit gebied, onderhandelingen met externe partijen worden gevoerd door een bewoner die hiervoor het vast aanspreekpunt is. Op de vraag waar de professional nog voor nodig is komt met name naar voren dat deze belangrijk is om vrijwilligers net het benodigde steuntje in de rug te geven, de inzet van vrijwilligers te coördineren, meningsverschillen bespreekbaar te maken, binden en verbinden van bewonersgroepen, uitsluitingsmechanismen te voorkomen. Daar waar de sociaal professional nog een taak ligt te wachten, is dat met name op het gebied van signaleren en agenderen en op zoek gaan naar andere vormen van financiering dan de gemeente.

## LITERATUURLIJST

- Aktiegroep het Oude Westen (2013). Rapportage juni 2013. Rotterdam.
- Allport, G. W. (1954). The nature of prejudice. In: *The Social Psychology of Prejudice*, 19, 608-610.
- Avontuur, I., Knaack, F., Kolck, O., van, Rijndels, H. & Schortinghuis, A. (2010) *Anders met minder in de Wmo. Zelforganiserend vermogen als kracht voor verandering en continuïteit*. Amersfoort: BMC.
- Blokland, T. V. (2008) *Oog voor elkaar. Veiligheidsbeleving en sociale controle in de grote stad*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Blokland-Potters, T. V. (2006). *Het sociaal weefsel van de stad. Cohesie, netwerken en korte contacten*. Den Haag: Dr. Gradus Hendriks Stichting.
- Bochove, M. van, e.a. (2014) *Kunnen we dat niet aan vrijwilligers overlaten?* [www.socialevraagstukken.nl](http://www.socialevraagstukken.nl) (10 maart).
- Boer, N. & Lans, J. van der (2011a) *Burgerkracht. De toekomst van het sociaal werk in Nederland*. Den Haag: RMO.
- Boer, N. & Lans, J. van der (2011b) *Laat meer over aan de zelfredzame burger*. TSS, Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken, 104 (9), 20-25.
- Boss, E., Blauw, W. en Alblas, M. (2011) *Vrijwillige inzet 2.0. Vrijwillige inzet 2011*. Utrecht: Movisie.
- Boumans, J (2012) *Naar het hart van empowerment. Een onderzoek naar de grondslagen van empowerment van kwetsbare groepen*. Utrecht: Movisie.
- Brabander, R. de (2014) *Wie wil er nou niet zelfredzaam zijn? De mythe van zelfredzaamheid*. Apeldoorn: Garant
- Bredewold, F. (2014) *Lof der oppervlakkigheid. Contact tussen mensen met een verstandelijke of psychiatrische beperking en buurtbewoners*. Amsterdam: Van Gennep
- Brink, G. van den (red.) (2011) *Eigentijds idealisme. Een afrekening met het cynisme in Nederland*. Amsterdam: University Press
- Clary, E.G. & Snyder, M. (1999). *The motivations to volunteer: Theoretical and practical considerations*. American psychological society, 8(5), 156-159.
- Clary, E.G., Snyder, M., Ridge, R.D., Copeland, J., Stukas, A.A., Haugen, J. & Miene, P. (1998). *Understanding and assessing motivations of volunteers: A functional approach*. Journal of personality and social psychology, 74(6), 1516-1530.
- De Nieuwe Nachtegaal (z.d.) Geraadpleegd op 3 september 2014 van, <http://www.denieuwenachtegal.nl/>
- Denkcafé (2014) <http://arminius.nu/entry/565/denkcafe-de-doe-het-zelf-maatschappij>

- Denters, S.A.H., Tonkens, E.H., Verhoeven, I., Bakker, J.H.M. (2013). *Burgers maken hun buurt*. Den Haag: Platform 31.
- Dijk, T. van & Koekkoek, M. (2011). *Weten wat werkt? Evaluatie als basis voor succesvolle wijkaanpak*. Groningen: Rijksuniversiteit Groningen, Instituut voor Integratie en Sociale Weerbaarheid.
- Doorn, L. van, Etten, Y. van & Gademan, M. (2008) *Outreaching werken. Handboek voor werkers in de eerste lijn*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Elias, N. & Scotson, J. (1965) *Insiders and outsiders: A sociological enquiry into community problems*. Londen: Frank Glass.
- Engbersen, G. & Engbersen, R. (2014) *Van buurtbarbecue naar buurtinfrastructuur. Corporaties en het veranderend sociaal domein* (Essay). Amsterdam: Prezco.
- Engbersen, R. & Voogd, K. (2013) *Zaak gesloten? Case-study als zelfreflectieve methode*, in Omlo, J., Bool, M. & Rensen, P. (2013) *Weten wat werkt. Passend evaluatieonderzoek in het sociale domein*. SWP: Amsterdam.
- Engbersen, R. en Sprinkhuizen, A. (1998), *De noodzaak van investeren in de sociale infrastructuur*, in *Staatscourant*, (30 juli).
- Fischer, C.S. (1982) *To dwell among friends: Personal networks in town and city*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Flyvbjerg, B. (2006) *Five misunderstandings about case-study research*. in *Qualitative Inquiry*, 12(2), 219-245.
- Foner, N. Rath, J., Duyvendak, J.W. & Reekum, R., van (2014) *New York and Amsterdam. Immigration and the new urban landscape*. New York & London: New York University Press.
- Goverde, E. (2014) *Ontwerpgebiedsplan Charlois 2014-2018*. Rotterdam: deelgemeente Charlois
- Graaf, P. van der. & J. W. Duyvendak (2009). *Thuis voelen in de buurt: een opgave voor stedelijke vernieuwing. Een vergelijkend onderzoek naar de buurthechting van bewoners in Nederland en Engeland*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Granovetter, M. (1973) *The strength of weak ties*. *American Journal of Sociology*, 78 (6). 1360-1380.
- Grootegoed, E. (2012) Tussen zelfredzaamheid en eigen regie: Wmo en de autonomie-paradox, in Steyaert, Kwekkeboom, R. (red.) *De zorgkracht van sociale netwerken*. Utrecht: MOVISIE.
- Grootegoed, E. (2013) Van claimcultuur naar schaamtecultuur? Over het behoud van de langdurige zorg voor diegenen die het 'echt nodig' hebben, in Kampen, T., Verhoeven, I. & Verplanke, L. (red). *De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid*. Amsterdam: Van Gennep.
- Hoogenboom, M., Knijn, T. & Saber, M. (2010). *Een warm nest of een geoliede machine – Hoe Het Buitenhof en de Zonnebloem vrijwilligers vinden en binden*. Utrecht: MOVISIE.

- Hutschemaekers, G. (2001). *Onder professionals. Hulpverleners en cliënten in de geestelijke gezondheidszorg*. Nijmegen: SUN.
- Huygen, A. (2014) *Buurthuizen in zelfbeheer. Benodigde kwaliteiten voor succesvol zelfinitiatief*. Utrecht: Vervey Jonker Instituut.
- Huygen, A. Marissing, E. & Boutellier, H. (2012) *Conditie voor zelforganisatie*. Utrecht: Vervey Jonker Instituut.
- Jehoel-Gijsbers, G. & Vrooman, C. (2008) *Sociale uitsluiting in Nederland en Europa*, in SCP, *Betrekkelijke betrokkenheid. Studies in sociale cohesie*. Den Haag: SCP
- Kal, D. (2001) *Kwartiermaken. Werken aan ruimte voor mensen met een psychiatrische achtergrond*. Amsterdam: Uitgeverij Boom.
- Komter, A. (2003). *Solidariteit en de gift. Sociale banden en sociale uitsluiting*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Krimpen, M. van Kroos, A. & Mooij, de M (2012) Nationaal Programma Rotterdam Zuid uitvoeringsplan 2012 – 2014. Rotterdam: Programmabureau NPRZ
- Kullberg, J. (2006). *Investeren in een leefbare woonomgeving*. In SCP, *Investeren in vermogen. Sociaal en Cultureel Rapport 2006*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Lans, J. van der (2010) *Eropaf! De nieuwe start van het sociaal werk*. Amsterdam: Augustus.
- Linders, L. (2010) *De betekenis van nabijheid. Een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt*. Den Haag: SDU
- Lofland, Lyn H. (1985). *A World of Strangers: Order and Action in Urban Public Space*. New York: Waveland Press.
- Lauriks S, Buster MCA, de Wit MAS, van de Weerd S, Tigchelaar G, Fassaert T. *Zelfredzaamheid-Matrix 2013*. Amsterdam: GGD Amsterdam, 2013.
- Machielse, A. & Jonkers, M. (2012) *Als meedoen niet lukt. Signaleren, typeren en aanpakken van sociaal isolement in Utrecht, Amersfoort en Nieuwegein*, Utrecht: Lesi.
- Milgram, S. (1977) *The familiar stranger: an aspect of urban anonymity*. In: Milgram, S., *The individual in a social world: essays and experiments*. Reading/Mass: Addison Wesley Pub. Co.
- Mintzberg, H. (2003) *Organisatiestructuren*. Den Haag: SDU Uitgevers
- Movisie (2013) *Handreiking maatschappelijke ondersteuning. Kenmerken van professioneel ondersteunen*. Utrecht: Movisie.
- Movisie (2014) <http://www.sociaalwerkindewijk.nl/integraal-werken-stelt-hoge-eisen-aan-vakmanschap-wie-durft>
- Odé, A. & Walraven, G. (2013) *Binding en burgerschap. Buurtbetrokkenheid in Rotterdam en Den Haag*. Apeldoorn: Garant.

- Omlo, J. (2011). *Waar zijn we nu eigenlijk mee bezig? Kwalitatief onderzoek maakt sociale interventies beter*. Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken, 65(10), 26-29.
- Omlo, J. (2013) *Een kansrijke aanpak. Empowerment als denk- en handelingskader*, in Scholte, M. & Sprinkhuizen, A., DichtErBij. Naar een andere inrichting van hulp- en dienstverlening in het sociaal werk. Bussum: Coutinho.
- Omlo, J en van de Maat, J.W. (2012) *Wmo moet geen wet voor de zelfredzamen worden*. [www.socialevraagstukken.nl](http://www.socialevraagstukken.nl) (14 februari).
- Omlo, J. Bool, M. & Rensen, P. (2013) *Weten wat werkt. Passend evaluatieonderzoek in het sociale domein*. Amsterdam: SWP
- Paine, A.E., Locke, M. & Jochem, V. (2006). *Volunteering, Active Citizenship and Community Cohesion: From theory to practice*. Presentatie op International conference of the International Society for Third Sector Research Bangkok.
- Pettigrew, T. and Tropp, L. R. (2006). *A meta-analytic test of intergroup contact theory*. In: Journal of Personality and Social Psychology, 90, 751-783.
- Putnam, R. (2000) *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon and Schuster.
- Regenmortel, T. van (2008) *Zwanger van empowerment. Een uitdagend kader voor sociale inclusie en moderne zorg* (oratie). Eindhoven: Fontys Hogescholen.
- Reijndorp, A. & Reinders, L. (2010) *De alledaagse en de geplande stad. Over identiteit, plek en thuis*. Amsterdam: Sun.
- RMO (2005) *Niet langer met de ruggen naar elkaar. Een advies over verbinden*. Amsterdam: SWP.
- RMO (2008) *Tussen flaneren en schofferen. Een constructieve aanpak van het fenomeen hangjongeren*. Amsterdam: SWP.
- Sahlins, S. (1972) *Stone Age Economics*. London: Tavistock Publications.
- Scholte, M., Sprinkhuizen, A. en M. Zuithof (2012). *De generalist. De sociale professional aan de basis portretten en conceptuele verkenningen*. Houten: Bohn, Stafleu, Van Loghum
- Scholte, M. (2010) *Oude waarden in nieuwe tijden. Over de kracht van maatschappelijk werk in de 21e eeuw*. Haarlem: Hogeschool Inholland, Lectoraat maatschappelijk werk (geactualiseerde 2e druk juni 2010).
- Specht, M. (2012) *De pragmatiek van burgerparticipatie. Hoe burgers omgaan met complexe vraagstukken omtrent veiligheid, leefbaarheid en stedelijke ontwikkeling in drie Europese steden*. Ridderkerk: Ridderprint BV.
- Spierts, M. (2014) *De stille krachten van de verzorgingsstaat. Geschiedenis en toekomst van de sociaal-culturele professionals*.

Sprinkhuizen, A. & Scholte, M. (2012) *De sociale kwestie hervat. De Wmo en sociaal werk in transitie*. Houten: Bohn Staflei van Loghum.

Tonkens, E.H. en I. Verhoeven (2011) *Bewonersinitiatieven: proeftuin voor partnerschap tussen burgers en overhead. Een onderzoek naar bewonersinitiatieven in de Amsterdamse wijkaanpak*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.

Tonkens, E., Verplanke, L. Vries, L., de (2011) *Alleen slechte vrouwen klagen. Problemen en behoeften van geïsoleerde allochtone spijzorgers in Nederland*. Utrecht: Movisie.

Tonkens, E. & Duyvendak, J.W. (2013) *Conclusie. Een hardhandige affectieve revolutie, in in Kampen, T., Verhoeven, I. & Verplanke, L. (red). De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid*. Amsterdam: Van Genneep.

Tonkens, E. (2014) *Vijf misvattingen over de participatiesamenleving*. Afscheidsrede uitgesproken bij haar afscheid als Bijzonder Hoogleraar Actief Burgerschap aan de UvA. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.

Uitermark, J. & Duyvendak, J.W. (2006) *Ruimte voor straatburgerschap. Mensen maken de stad (essay)*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.

Uitermark, J. (2014) *Verlangen naar Wikitopia (oratie)*, Rotterdam: Erasmus Universiteit Rotterdam.

Verkuyten, M. (2010) *Identiteit en diversiteit. De tegenstellingen voorbij*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

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

Walraven, G. *Overbruggen en verheffen in de stad. Sociaal kapitaal en andere vormen van kapitaal als conceptueel kader* in Walraven, G, Brabander, R. de & Peters, D. (red) (2009) *Overbruggen en verheffen. Werken aan sociaal kapitaal in de stad*. Apeldoorn: Garant

Wester, F. & Peters, V. (2004) *Kwalitatieve analyse. Uitgangspunten en procedures*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Wijdeven, T. M. F. van de (2012). *Doe-democratie. Over actief burgerschap in stadswijken*. Delft: Eburon.

Wijdeven, T.M.F. van de, Graaf, L.J. de, & Hendriks, F. (2013). *Actief burgerschap: Lijnen in de literatuur*. Tilburg / Den Haag: TSPB / BZK.

Yin, R. K. (2003) *Case study research: Design and methods*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Zwaard, J. van der (2010). *Scènes in de copy corner. Van vluchtige ontmoetingen naar publieke vertrouwdheid*. Amsterdam: Uitgeverij Sun.

Zwaard, J. van der & Kreuk, C. (2012) *Ik kwam om wat te doen. Werkwijze en betekenis van vadercentrum Adam*. Rotterdam, E3D



Zwaard, J. van der & Specht, M. (2013) *Betrokken bewoners & betrouwbare overhead. Een literatuurstudie*. Rotterdam: Kenniswerkplaats Leefbare Wijken.

## 5 LIJST VAN GEÏNTERVIEWDEN

### BUURTWINKEL OUDE WESTEN

#### ACTIEVE BEWONERS EN VRIJWILLIGERS

Paul en Rob, leden Steungroep	2 september 2013
Amina, actieve bewoner en baliemedewerker	11 oktober 2013
Fred, baliemedewerker	14 november 2013
Corinne, lid Steungroep, werkgroep Pand	21 november 2013
Wilma, lid Steungroep, werkgroep Pand	28 november 2013
Anuschka, baliemedewerker	7 december 2013
Anita, baliemedewerker	10 december 2013
Annelies, actieve bewoner	10 december 2013
Marcellina, gastvrouw	17 december 2013
Souad, actieve bewoner	17 december 2013
Mo, actieve bewoner	17 december 2013
Mala, baliemedewerker	13 januari 2014
Bianca, baliemedewerker	13 januari 2014
Rob, lid Steungroep, werkgroep Pand	17 januari 2014
Willem, actieve bewoner	20 januari 2014
Munure, gastvrouw	28 januari 2014
Rinus, actieve bewoner	5 februari 2014
Rini, actieve bewoner	5 februari 2014
Daniëlla, actieve bewoner, baliemedewerker	7 februari 2014
Xia Lu, gastvrouw	7 februari 2014
Han, actieve bewoner	10 februari 2014
Luit, vrijwilliger	10 februari 2014
Paul, lid Steungroep	11 februari 2014
Sabitri, baliemedewerker	14 februari 2014

#### BEZOEKERS

Bezoeker Huiswerkklas	10 december 2013
Somalische vrouw	13 januari 2014
Chinese vrouw Lucy	13 januari 2014
2 Chinese bezoekers	20 januari 2014
Turkse bezoekers Aktiegroep	11 februari 2014
Bezoekers Aktiegroepcafé	21 november 2014

#### BEROEPSKRACHTEN

Natalie Dupon en Petra van der Berg	24 januari 2014
-------------------------------------	-----------------

#### BIJGEWOONDE OVERLEGGEN, VERGADERINGEN ENZ.

start huiswerkklas	10 december 2013
start Somalisch spreekuur	12 december 2013
Actiegroepcafe	21 november 2013
Buwi overleg	4 december 2013
Actualiteitenoverleg	6 december 2013
Gastvrouwen overleg	11 december 2013
Vergadering werkgroep Pand	24 januari 2014
Vergadering Steungroep	29 januari 2014
Met de benen op tafel (vrijdagmiddag, informeel overleg)	14 februari 2014