



Monique Kremer

Astrid Parys

Loes Verplanke

Alledaagse attentheid in een superdiverse wijk



Ben Sajet
centrum



Stichting
Actief
Burgerschap



UNIVERSITEIT
VAN AMSTERDAM

Monique Kremer is bijzonder hoogleraar Actief burgerschap aan de Universiteit van Amsterdam en verbonden aan de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. www.moniquekremer.nl

Astrid Parys is antropoloog en verbonden aan Tao of Care waar zij onderzoek doet naar de leefwerelden van mensen met dementie en hun naasten in de wijk.

Loes Verplanke is onderzoeker bij de Afdeling Sociologie van de Universiteit van Amsterdam.

Alledaagse attentheid in een superdiverse wijk



~ Inhouds
opgave

Samenvatting	6
1. Een lieve stad? Zorgen voor elkaar in een superdiverse wijk	8
2. Zorgen buren voor elkaar? Inzichten uit onderzoek	14
3. Overtoomse Veld Een superdiverse buurt in verandering	22
4. 'We kennen elkaar van de trap' Burencontact in de portiekflats	31
5. 'Ik praat met iedereen' Attente plekken in Overtoomse Veld	40
6. Alledaagse attentheid in een superdiverse wijk Conclusies en aanknopingspunten voor professionals en beleid	52
Literatuur	60





~ Samen-
vatting




In een superdiverse wijk is het niet vanzelfsprekend dat burens veel dagelijkse zorgtaken voor elkaar verrichten, al streeft het overheidsbeleid dat wel na. Dat blijkt uit ontmoetingen met ongeveer 50 bewoners, 32 mensen die in de wijk werken en maandenlange intensieve participerende observatie in Overtoomse Veld, Amsterdam. De voordeur is een behoorlijk harde grens.

Wel is er soms sprake van wat 'alledaagse attentheid' kan worden genoemd: een oogje in het zeil houden en als het nodig is, even helpen. Zoals de boodschappen naar boven tillen in het portiek of eten brengen naar een zieke buurvrouw. Vooral mensen die kwetsbaar zijn vinden het fijn als iemand vraagt: 'alles goed?' en als ze bij een buurman of -vrouw kunnen aankloppen in geval van nood.

Praktijken van alledaagse attentheid zien we bijvoorbeeld op de trappen van de portiekflat. Ook buiten het flatgebouw zijn er in Overtoomse Veld 'attente plekken' zoals de kringloopwinkel, de supermarkt en de patatzaak. Attentheid kan ontstaan door de inrichting (zoals een zitje in de zaak) maar vooral door de mensen die er werken. In Overtoomse Veld is er volgens veel buurtbewoners een tekort aan dergelijke plekken.

Hoewel diversiteit door migratie het onderling contact tussen bewoners ingewikkelder kan maken omdat mensen elkaar niet (her)kennen, komt juist naar voren dat vooral mensen met een migratieachtergrond vaker attent lijken te zijn voor iemand met een Nederlandse achtergrond, dan andersom. Ook blijken er in Overtoomse Veld weinig plekken te zijn waar mensen van alle leeftijden en achtergronden zich thuis voelen of anderen kunnen ontmoeten. Vooral kwetsbare mensen met een Nederlandse achtergrond vinden dat er te weinig plaats voor hen is in de wijk. Dit rapport bevat aanbevelingen hoe in een superdiverse wijk alledaagse attentheid bevorderd kan worden.



Een lieve stad?

Zorgen voor elkaar
in een superdiverse wijk



1 | Een lieve stad? Zorgen voor elkaar in een superdiverse wijk

‘Zorg goed voor onze stad en voor elkaar’. Dat waren de laatste woorden van burgemeester Eberhard van der Laan in zijn afscheidsbrief aan Amsterdam. Hij hoopte dat het de ‘mooiste en liefste stad van de wereld’ zou blijven. Zijn woorden vonden veel weerklank. In de stad verscheen zijn oproep spontaan in graffiti letters (zie de foto), een fotowedstrijd werd georganiseerd getiteld ‘Een blik op de zorgzame stad’, en de tekst is nu ook te zien op de toren van de parkeergarage op het Mercatorplein, een centrale plek in Amsterdam-West. Van der Laan raakte een gevoelige snaar, ook buiten de hoofdstad. Blijkbaar vinden meer mensen dat het belangrijk is om voor elkaar te zorgen. Maar zijn woorden zijn ook gedoopt in bezorgdheid: zorgen mensen eigenlijk nog wel goed voor elkaar in de stad? En blijft dat zo?

Die vragen spelen in heel Nederland en zijn urgent geworden door drie samenhangende ontwikkelingen. Mensen worden geacht langer thuis te blijven wonen in plaats van in een woonvoorziening. Daardoor wonen nu allerlei kwetsbare burgers in de stad, zoals ouderen met chronische gezondheidsklachten of die moeilijk ter been zijn, mensen met een verstandelijke beperking of psychische problemen. Tegelijkertijd heeft de gemeente met de decentralisatie van maatschappelijke ondersteuning en een deel van de zorg in 2015 meer verantwoordelijkheid gekregen voor de zorg. Maar die ‘verhuizing van de verzorgingsstaat’ (Bredewold e.a. 2018) ging gepaard met forse bezuinigingen. Ten slotte zijn de uitgangspunten van de verzorgingsstaat herzien. De oude nationale verzorgingsstaat werd ingeruild voor de verzorgingsstad of beter de participatiestad. Termen als zelfredzaamheid, ‘eigen kracht’ en ‘eigen verantwoordelijkheid’ staan nu centraal. De focus ligt hierbij in eerste instantie op het individu, het zorg dragen voor jezelf. In tweede instantie wordt er van kwetsbare burgers verwacht dat ze

zo zelfredzaam zijn dat ze zelf anderen gaan vragen om hen te helpen. Oftewel, zelf zorgen dat er voor je gezorgd wordt, bijvoorbeeld door steun te vragen bij familieleden, vrienden, burens of vrijwilligers (Bredewold e.a. 2018). De veronderstelling is dus dat van burens en buurtgenoten meer zorg verwacht mag worden voor kwetsbare burgers in de wijk dan tijdens de hoogtijdagen van de verzorgingsstaat toen er veel meer professionele zorg was.

Maar in een stad, zeker in een grote stad, zijn burenrelaties helemaal niet zo vanzelfsprekend. ‘Stadslucht maakt vrij’ is een cliché, maar zoals wel vaker, met een kern van waarheid. Zelfs in buurten met veel sociale cohesie is burencontact beperkt. Goede buren groeten elkaar maar daar blijft het dan ook vaak bij (Jager-Vreugdenhil 2012). Mensen die kwetsbaar zijn, zoals mensen met een verstandelijke beperking of met psychiatrische problematiek, voelen zich daardoor vaak heel eenzaam in de buurt. Door hun kwetsbaarheid zijn zij niet altijd goed in staat om sociale netwerken te hebben (Verplanke en Duyvendak 2010; Bredewold 2014).

Zorg
goed
voor
onze
Stad
en voor
elkaar

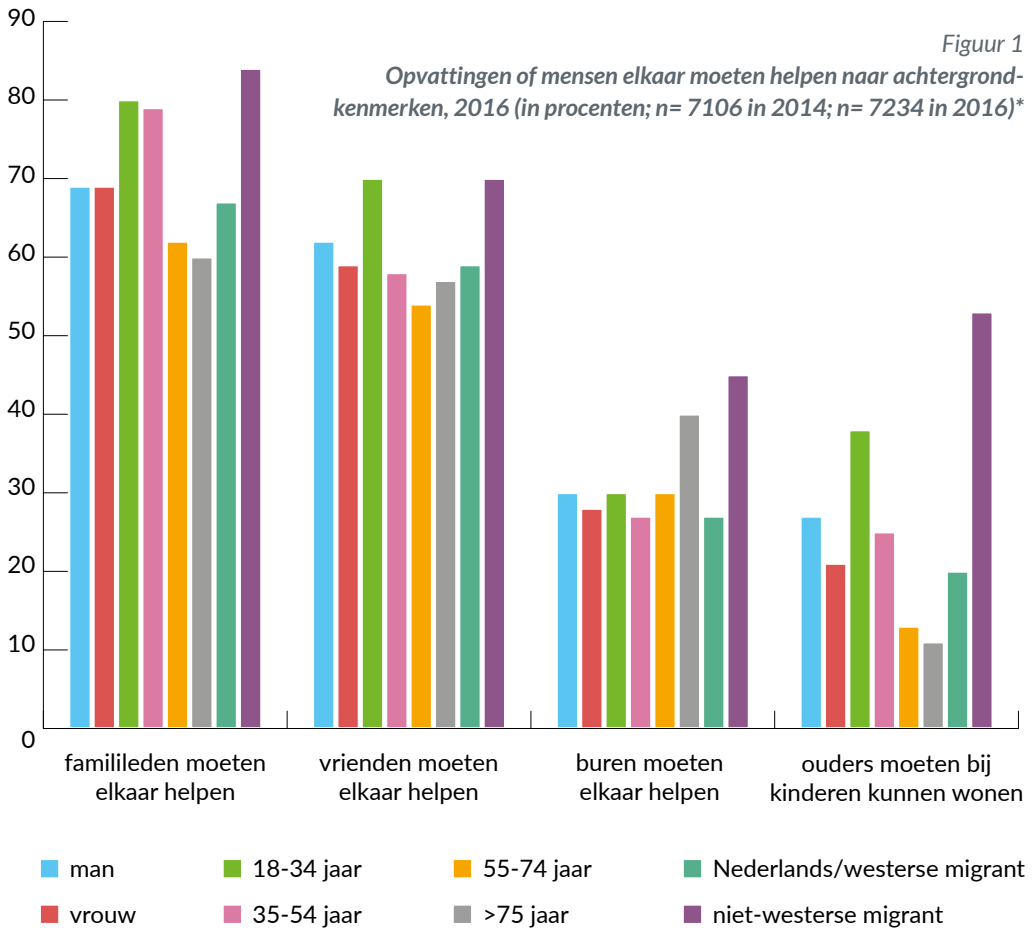
ROOF
SPA

DAD

Eberhard van der
AANKID Loon

Figuur 1

Opvattingen of mensen elkaar moeten helpen naar achtergrondkenmerken, 2016 (in procenten; n= 7106 in 2014; n= 7234 in 2016)*



* Mannen en vrouwen verschillen alleen significant ten aanzien van de laatste uitspraak. Autochtonen en migranten verschillen ten aanzien van alle uitspreken. Ten aanzien van burenhulp verschillen 75-plussers significant van de jongste groep, bij de andere uitspreken verschillen alle leeftijdsgroepen van de jongste groep. Hierbij zijn ook multivariate analyses gebruikt.

Bron: SCP / CBS (IZG'16) Klerk e.a. (2017)

Bovendien kan de door migratie ontstane 'superdiversiteit' in, vooral kwetsbare, stadswijken onderlinge burenzorg ingewikkelder maken. In Amsterdam wonen inmiddels net zoveel mensen met een migratieachtergrond als zonder. Superdiversiteit betekent dat er steeds meer mensen uit verschillende landen komen. Het

aantal landen waar mensen vandaan komen is 167. Sommige migranten blijven voor altijd, anderen juist heel kort. Dit betekent dat er binnen de grote groep migranten steeds meer diversiteit is: mensen verschillen naar leeftijd, gender en religie. Een Turkse eerste generatie 'gastarbeider' heeft andere ideeën, gewoonten en kansen dan de in Nederland

geboren middenklasse (Vertovec 2007; Meissner en Vertovec 2014). Uit onderzoek komt vaak naar voren dat hoe meer diversiteit er in de buurt is, hoe minder stevig de sociale cohesie is. In het WRR rapport *De nieuwe verscheidenheid* wordt geconcludeerd dat het samen leven ingewikkelder is geworden (Jennissen e.a. 2018).

Tegelijkertijd blijkt dat mensen heus wel iets voor hun burens doen. In Amsterdam zegt tien procent van de mensen te zorgen voor een zieke of hulpbehoevende buurman - dat is hoger dan het landelijk gemiddelde van zeven procent (Gemeente Amsterdam 2013). Bovendien is de bereidheid hoog. Driekwart van de Amsterdamse burgers zegt bijvoorbeeld het zeker of misschien wel te doen als het nodig zou zijn. Het is bovendien niet uitgesloten dat door de nadruk op de 'participatiesamenleving' mensen meer voor elkaar willen betekenen. Opvallend is dat mensen met een (niet-westerse) achtergrond vaker de stelling onderschrijven dat burens elkaar moeten helpen (Figuur 1, zie de grafiek op de vorige pagina). Uit Amsterdams onderzoek komt ook naar voren dat mensen met een Surinaamse en Marokkaanse achtergrond meer zorgen of daartoe bereid zijn (Gemeente Amsterdam 2013). En uit een ander Amsterdams onderzoek komt naar voren dat mensen met een Marokkaanse achtergrond juist meer vertrouwen hebben in hun buurt dan bijvoorbeeld autochtonen (Van Oirschot e.a. 2011). Zo bezien zou de aanwezigheid van (specifieke groepen) migranten ook tot meer zorg voor burens of buurtbewoners kunnen leiden.

In dit rapport wordt de vraag gesteld of en hoe in een superdiverse wijk burens en buurtgenoten voor elkaar zorgen. Zorgen voor elkaar wordt in dit rapport breed opgevat. Het heeft niet alleen betrekking op lichamelijke hulp, want daarvan is al bekend dat dit tussen burens zelden voorkomt (Klerk e.a. 2017). Allerlei lichte vormen van zorg, zoals aandacht - een hartelijke groet of een kort praatje - horen evengoed tot zorgen voor elkaar. Juist kwetsbare burgers, zoals ouderen met lichamelijke beperkingen en mensen met een licht verstandelijke beperking of met een psychiatrische aandoening, kunnen dergelijk contact als heel waardevol ervaren (Bredewold 2014; Ootes 2012). Daarom kijken we op een open manier naar zorg, waarbij het ook kan gaan over 'omkijken naar iemand', 'zorgzaamheid' en incidentele hulp bij boodschappen doen.

Daarbij willen we niet alleen onderzoeken wat *achter* de voordeur gebeurt maar vooral wat er *vóór* de voordeur gebeurt. De wijk is immers ook een fysieke plek waar langs verschillende wegen sociale contacten en relaties ontstaan. In dit rapport besteden we daarom veel aandacht aan de publieke en semi-publieke ruimte waar waardevolle contacten kunnen ontstaan, tussen buurtbewoners onderling maar ook tussen mensen die in de wijk werken, zoals winkeliers of welzijnswerkers. Hebben burens en buurtgenoten kans op waardevolle contacten als ze hun voordeur uit stappen? Zijn er zogenaemde *third places*, plekken buiten thuis en het werk, en zijn dat mogelijke vindplaatsen voor zorgzaamheid? Daarnaast zijn in de wijk de straten en pleinen, de publieke ruimte van belang. De tweede vraag in dit rapport is daarom: *in hoeverre dragen de publieke ruimte en vooral de semi-publieke ruimte bij aan 'zorgen voor elkaar'?*

We gaan hier allereerst in op de vraag welke zorg je kan verwachten tussen buren of buurtgenoten in een superdiverse wijk. We gaan daarvoor te rade bij de zorgsociologie, de stadssociologie en de sociale geografie (hoofdstuk 2). Daarna gaan we naar Overtoomse Veld in Amsterdam Nieuw-West, een superdiverse wijk waar er meer van zijn in de steden van Nederland. Na een korte beschrijving van de wijk gaan we in op wat de bevolkingssamenstelling van de wijk en de gebouwde omgeving betekenen voor contacten tussen buren (hoofdstuk 3). In het volgende hoofdstuk kijken we hoe de zorgrelaties eruit zien tussen buren

in de onderzochte portiekwoningen in Overtoomse Veld (hoofdstuk 4). Daarna verleggen we de focus naar buiten en kijken we naar de semi-publieke sfeer (de third places), zoals de winkel en het buurthuis. Wat maakt dat daar al dan niet zorgzaam contact ontstaat (hoofdstuk 5)? Tot slot maken we in hoofdstuk 6 de balans op waarbij we ook aanknopingspunten aanreiken voor beleid, mede gevoerd door de gesprekken die gevoerd zijn met de vele professionals die werken in de wijk. Die conclusies en beleidssuggesties gelden niet alleen voor Overtoomse Veld maar zijn breder toepasbaar op andere (superdiverse) wijken in de Nederlandse steden.

Het onderzoek: etnografisch veldwerk, diepte-interviews en groepsgesprekken

Dit onderzoek is het resultaat van meer dan honderd uur zitten, kijken, lopen, eten, spreken, luisteren, meedoen en meegenomen worden door Overtoomse Veld. Gedurende vijf maanden (maart- augustus 2018) heeft een van de onderzoekers (Astrid Parys) deel uitgemaakt van de leefomgeving van bewoners van deze buurt en dit in detail geobserveerd en beschreven. Door veelvuldig fysiek aanwezig te zijn heeft ze op een zo natuurlijk mogelijke manier met mensen gesproken, waardoor inzicht verkregen werd in de belevingswereld van een aantal bewoners van Overtoomse Veld.

Er zijn in totaal veertien gesprekken en gesprekjes gevoerd met buurtbewoners bij de kinderboerderij, het August Allebéplein, de moestuin, het koffiehoekje van de kringloopwinkel, de tabakswinkel, in het Huis van de Wijk, en bij de snackbar en een lunchroom. Die duurden soms 20 minuten, soms een uur. Om een nauwkeuriger beeld te krijgen van de onderlinge zorg is één straat met verschillende portiekflats onder de loep genomen. Het gaat om parallel aan elkaar gelegen woonblokken met op de begane grond garageboxen met daartussen groenvoorziening. De flats zijn bezit van een woningcorporatie. De onderzoeker ging op verschillende momenten van de dag langs, en belde op verschillende tijdstippen bij iedereen aan. Maar de meeste mensen deden de deur niet open. Anderen wilden niet praten of hadden geen tijd. Toch is uiteindelijk met acht bewoners uitgebreid

achter de voordeur gesproken en met achttien mensen kort aan de deur. De gesprekken aan de voordeur duurden tussen 10 en 20 minuten, de gesprekken achter de voordeur soms een halve dag.

De achtergrond van de gesproken bewoners is verschillend, al waren de meeste mensen veelal wat ouder (45 plus). De migratieachtergrond van de bewoners was zeer divers, van Marokkaans, Turks en Surinaams tot Braziliaans, Egyptisch en Duits. Daarnaast is gesproken met een aantal oudere alleenstaande 75 plussers met een Nederlandse achtergrond en met mensen met een lichte verstandelijke beperking. Bovendien heeft er een groepsgesprek in de eigen taal plaatsgevonden met acht oudere vrouwen van Marokkaanse afkomst. In totaal is met bijna vijftig bewoners gesproken.

Naast de bewoners is gesproken met mensen die op allerlei manieren werkzaam zijn in de wijk, 32 in totaal. Daaronder waren medewerkers van de gemeente, wijkverpleegkundigen, case-managers dementie, wijkagenten en beheerders van woningcorporaties. Er zijn ook twee bijeenkomsten van het wijkzorgnetwerk bijgewoond. Ook is gesproken met mensen die geen onderdeel uitmaken van de formele zorg- of sociale infrastructuur maar wel betrokken zijn bij de buurt, zoals winkeliers (zes) en bestuurders van de moskee. In het kader van het onderzoek is eveneens een groepsgesprek georganiseerd over 'de zorgzame wijk' met verschillende mensen die werkzaam zijn in de wijk (vijf aanwezigen).

Dit alles heeft geresulteerd in vier volle notitieboekjes, ongeveer 50 pagina's aan uitgewerkte veldwerknooties en 300 pagina's interviewmateriaal. Het doel van het onderzoek is niet om over deze gesprekken en observaties generaliserende uitspraken te doen, dat is immers niet waar dit soort gegevens zich voor lenen. Het streven is vooral om meer inzicht te krijgen in hoe buren en buurtgenoten voor elkaar zorgen, wanneer ze dat doen en wat de grenzen ervan zijn. Door gebruik te maken van participerende observatie en open interviews is het mogelijk om te achterhalen wat mensen zeggen dat ze voor buren (willen) doen en te zien wat mensen werkelijk doen. In sommige gevallen worden zo tegenstrijdigheden onthuld in wat mensen zeggen en wat er in werkelijkheid te zien is. Zo kom je er bijvoorbeeld achter dat een bewoner die zegt dat ze de buren alleen maar kent van elkaar groeten, het telefoonnummer van de bovenbuurvrouw op een papiertje onder een glazen bol op de salontafel heeft liggen 'voor het geval dat er iets gebeurt'. Soms zijn mensen zorgzamer dan ze zelf zeggen te zijn.

Lees verder over:

De wetenschappelijke literatuur
Hoofdstuk 2



De wijk Overtoomse Veld
Hoofdstuk 3



*Burencontact op de trap
van portiekflats*
Hoofdstuk 4



'Attente plekken' in de buurt
Hoofdstuk 5



De conclusies en aanbevelingen
Hoofdstuk 6



Zorgen buren voor elkaar?

Inzichten uit onderzoek



HOOFDSTUK

2 | Zorgen buren voor elkaar?

Inzichten uit onderzoek

In recente beleidsnotities wordt vaak gesteld dat mensen eerst moeten kijken of ‘familieleden, vrienden, buren of vrijwilligers’ iets voor hen kunnen doen. Deze drie bronnen van zorg worden dan in één adem genoemd. Maar buren of buurtgenoten zijn niet hetzelfde als familieleden en vrienden. Buren willen en zullen over het algemeen niet dezelfde soort en mate van zorg bieden als familieleden. Natuurlijk kunnen er soms intensieve relaties ontstaan met mensen die naast je wonen, net zoals collega’s soms ook vrienden worden. Maar dat zijn eerder de uitzonderingen die de regel bevestigen. In dit hoofdstuk onderzoeken we welke vormen van zorg wel wenselijk, mogelijk én te verwachten zijn in een kwetsbare superdiverse buurt in een grootstedelijke context. En in hoeverre (semi) publieke ruimten een bijdrage kunnen leveren aan ‘zorgen voor elkaar’.

Zorgen voor en door buren: inzichten uit de zorgsociologie

In hoeverre zorgen buren voor elkaar, wat doen ze en waarom? In veel onderzoek naar burenzorg staat een taakgerichte benadering centraal (Litwak 1985), waarbij vaak onderscheid wordt gemaakt tussen instrumentele of praktische, financiële, emotionele en lichamelijke steun. Ook wordt gekeken naar herhaalde of incidentele taken. De aard en de duur van de zorgtaken is afhankelijk van het soort relatie. De conclusie is vaak dat familie alles kan doen maar dat buren, hoewel fysiek nabij, zelden lichamelijke of intieme zorg verrichten. Het gaat bij buren vooral om praktische en emotionele steun en gezelschap. Van buren wordt niet verwacht dat ze langdurige of herhalende taken op zich nemen (Conkova 2019).

Dat blijkt ook uit het recente SCP-onderzoek *Voor elkaar? Stand van de informele zorg* in 2016 (Klerk e.a. 2017). Daaruit blijkt dat 7 procent van de mensen hulp geeft aan

een buur, al zeggen mensen wel bereid te zijn meer te willen doen. Een op de drie ondervraagden zegt bijvoorbeeld best incidentele hulp te willen geven. De bereidheid neemt af als het om structurele hulp gaat. Best veel mensen (72 procent) willen een enkele keer een boodschap doen, maar als ze wekelijks naar de supermarkt zouden moeten gaan neemt de bereidheid af (47 procent). Buren geven liever geen huishoudelijke hulp, al zegt toch nog een kwart dat best te willen doen. Sommige mensen geven meer burenzorg dan anderen; mensen met kinderen, ouderen, moskee- en kerkgangers meer, mensen die zelf belemmeringen en gezondheidsklachten hebben minder.

Bij zorg voor buren spelen vaak andere motieven dan in familierelaties. Wederkerigheid is belangrijk bij burenrelaties, terwijl moreel plichtsgevoel vooral speelt in familierelaties (Sahlins 1972; Komter 1998, 2003). Gebrek aan wederkerigheid kan de zorg tussen buren doen stikken. Dat gebeurt bijvoorbeeld

bij zorg voor buren met een verstandelijke beperking of psychiatrische problematiek: de buurvrouw kan het op een gegeven moment niet meer opbrengen omdat zij er niets voor terug krijgt of degene die de zorg krijgt verbreekt het contact omdat hij of zij zich voortdurend tekort voelt schieten (Bredewold 2014). Bij zorgende relaties tussen kwetsbare buurtbewoners onderling is het makkelijker, ontdekte Linders (2010): daar 'helpt de lamme de blinde'. Uit haar onderzoek komt ook naar voren dat hulpbehoevenden vaak last hebben van 'vraagverlegenheid': ze durven nauwelijks hulp te vragen, zeker niet aan buren. En buren hebben, op hun beurt, last van 'aanbodverlegenheid'. Er is dus sprake van een 'dubbele mismatch'. Buren zeggen meer te willen zorgen dan ze werkelijk doen, maar durven dat niet aan te bieden, terwijl mensen met een zorgbehoefte aan buren minder durven te vragen dan ze nodig hebben.

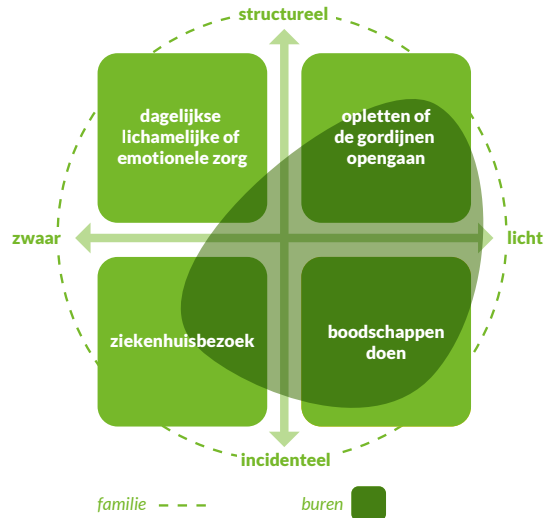
Aan de ene kant overschatten beleidsmakers en politici misschien wat buren voor elkaar kunnen doen, vooral in een grootstedelijke superdiverse context. Aan de andere kant moeten we ook weer niet onderschatten wat buren wél voor elkaar doen. De eerder genoemde takenbenadering van Litwak (1985) die veel gebruikt wordt in kwantitatieve studies draagt het gevaar in zich om onderlinge zorg te onderschatten. In haar kwalitatieve onderzoek in Amsterdam-Zuidoost ontdekte Hoekstra (2019) verschillende soorten burenhulp, bijvoorbeeld buren die allerlei 'zorgzame' hand- en spandiensten voor elkaar verrichten zoals eten uitwisselen of een fiets repareren. En hoe telt een aardig praatje, het warme gevoel dat iemand op je let, een aardige blik op straat mee? De vluchtige

interacties in parkjes, op straat en in de winkel, of tijdens het wandelen met de hond zijn evengoed waardevol. Dergelijk contact met een 'bekende vreemde', iemand uit je straat of buurt met wie je geen persoonlijke relatie hebt, kan immers ook bijdragen aan het welbevinden van de buurtgenoot (zie ook Cattell e.a 2008). Zeker voor kwetsbare mensen zijn lichte ontmoetingen of vluchtige interacties belangrijk, zoals groeten of het noemen van iemands naam (Ootes 2012). Een blik van herkenning geeft immers blijk van erkenning. Omdat die contacten door betrokkenen als waardevol worden gezien spreekt Bredewold (2014) over 'Lof der oppervlakkigheid'.

Zorgen wordt daarom in dit rapport breed opgevat. De breedste, veel gebruikte definitie is van Fisher en Tronto: 'a species of activity that includes everything we do to maintain, contain, and repair our "world" so that we can live in it as well as possible. That world includes our bodies, ourselves, and our environment.' (in: Tronto 1993). Het voordeel van zo'n brede definitie is dat zorgen niet voorbehouden is aan familieleden en verpleegkundigen. Een nadeel is dat met zo'n brede definitie alles als zorg gezien kan worden, ook het schoonhouden van een plein, en ook voor jezelf zorgen wordt meegerekend. In dit rapport gaat het vooral over zorgen voor anderen. Wij zien zorg daarom als *'the movement towards another person in a way that has the potential to facilitate or promote their well-being'* (Conradson 2003: 508). Daar komt best wat bij kijken: mensen moeten de ander wel zien en alert zijn op de behoeften van een ander, zich daarnaast ook zelf verantwoordelijk voelen, de juiste vaardigheden hebben om te handelen en ook weten wat de ander graag wil (vrij naar Tronto 1993).

Zorg gaat verder dan de formele en institutionele vormen en kan dus ook voorkomen in alledaagse ontmoetingen tussen betrokken individuen die aandacht hebben voor elkaars situatie en indien nodig praktische hulp of een luisterend oor bieden. Het gaat dan om lichte vormen van structureel of dagelijks 'opletten' (gaan bij de buurvrouw de gordijnen open?) of eenmalig contact omdat de situatie het vraagt (de buurman in het portiek kan de boodschappen even niet zelf omhoogtillen). De bovenstaande figuur laat zien welke vormen van zorg mogelijk zijn en wat te verwachten valt. De zwaardere en structurele vormen van zorg zijn vaker voorbehouden aan familieleden, terwijl buren en buurtgenoten ook vormen van lichtere zorg, structureel en incidenteel kunnen geven.

Figuur 2
Verschillen in zorgrelaties



Over contact, cohesie en superdiversiteit: inzichten uit de stadsociologie

Een belangrijke vraag is of in de grote stad buren en buurtgenoten eigenlijk wel contact maken, anders is het lastig te zien of iemand zorgzaamheid nodig heeft. Steden zijn vaak anoniemer, het zijn plaatsen waar mensen onverschillig langs elkaar heen leven. Juist omdat mensen zo dicht op elkaar wonen houden ze in het dagelijks leven afstand van elkaar. Bij het stedelijke publieke domein horen immers specifieke omgangsvormen, namelijk het houden van gepaste afstand en je niet bemoeien met het privé-domein (Bredewold 2014; Blokland 2005).

Toch past koele afstandelijkheid niet helemaal bij het Nederlandse stadse leven. In de studie van Blokland (2005) naar

Rotterdamse arbeiderswijken blijken lichte vormen van cohesie mogelijk en nodig. Zij noemt dat in navolging van Fischer (1982) 'publieke familiariteit' of, in een betere Nederlandse vertaling, *publieke vertrouwdheid*: mensen die elkaar regelmatig treffen in de openbare ruimte herkennen elkaar, en worden zo bekenden, waardoor ze zich veilig en vertrouwd voelen. Stedelingen vinden het misschien wel moeilijk om diepe, langdurige contacten aan te gaan maar zijn geen onpersoonlijke wezens en zeker wel in staat tot oppervlakkig, vluchtig contact, schreef Lofland (1973) al eerder. Maar volgens Blokland is dat niet genoeg, de publieke ruimte heeft ook voorspelbaarheid en vertrouwdheid nodig. Maar kan dat als de stad tegelijkertijd van samenstelling verandert? Wat zijn de gevolgen voor samenleven in de stad als steeds meer inwoners

een migratieachtergrond hebben? Superdiversiteit, schrijven verschillende onderzoekers, zet het samenleven in de stad vaker op scherp. Mensen met een migratieachtergrond kunnen discriminatie in de buurt ervaren, en om dat te voorkomen gaan ze soms liever in een superdiverse buurt wonen (Wessendorf 2017). Mensen met een Nederlandse achtergrond kunnen in wijken de minderheid gaan uitmaken, waardoor ook zij zich ontheemd kunnen voelen in de wijk (Mepschen 2016).

Daarnaast is superdiversiteit zelf een factor. In wijken waar heel veel verschillende migratieachtergronden samenkomen, zoals in Overtoomse Veld maar ook in de expat-community Wassenaar, is sprake van erosie van sociale cohesie, aldus de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (Jenissen e.a. 2018). Het is niet zo, zoals Robert Putnam (2007) schreef over de VS, dat mensen in Nederland in superdiverse buurten minder vertrouwen hebben in elkaar. Maar ze koesteren wel vaker gevoelens van onveiligheid en waarderen hun buurt minder; het wijkweefsel is minder sterk (Gijsberts e.a. 2008; Lancee en Dronkers 2008; Gesthuizen e.a. 2009; Van der Meer en Tolsma 2014). De druk op de sociale cohesie komt niet alleen door migratiediversiteit, andere factoren spelen ook een rol, zoals economische deprivatie van een wijk of een groot verloop (Laurance 2011; Demireva 2015). In doorgangswijken hebben mensen geen tijd om elkaar te leren kennen, laat staan om zorgzame contacten op te bouwen. Wessendorf (2014) komt op basis van haar onderzoek in Hackney een superdiverse wijk in Londen, tot een voorzichtig positieve conclusie. Ze zag dat de mensen daar een vanzelfsprekende omgangsvorm met

elkaar hadden. Ze noemt dat 'commonplace diversity'; culturele, religieuze en taalverschillen worden als een normaal onderdeel van het sociale leven gezien. Zo lang mensen maar wel een 'ethos of mixing' aanhangen, dus zich niet in de eigen groep 'terugtrekken' worden verschillen niet als probleem genoteerd. Die ontspannen verhouding had volgens haar ook te maken met het stadsbestuur dat culturele verschillen tussen mensen vierde, door bijvoorbeeld ruimte te bieden voor culturele feesten en praktijken. Toch werden de vanzelfsprekende omgangsvormen in het publieke domein niet vertaald naar privé relaties; er was weinig onderling contact tussen groepen, oftewel er waren weinig warme gemengde contacten 'achter de voordeur'. Superdiversiteit in de wijk kan dus best samengaan met samen leven in het publieke domein, maar kan wel tot minder zorgzaamheid in de private sfeer leiden.

Van thuis naar de winkel en het wijkcentrum: inzichten uit de stadsgeografie

De buurt is niet alleen een plek waar mensen wonen, maar betreft ook de straten, pleinen, parken, winkels, buurtcentra en alle netwerken die daar aan vastgeknoopt zitten. Zorg- en zorgrelaties zijn gelokaliseerd in, en gevormd door bepaalde ruimtes en plaatsen (Milligan and Wiles 2010). Welke fysieke en sociale ruimtes in de wijk maken zorgzame relaties mogelijk en welke aspecten van ruimte kunnen hieraan bijdragen (Warner e.a 2012)? In de stadsgeografie is altijd veel aandacht geweest voor 'het publieke domein' in de stad, plekken waar iedereen in de buurt kan komen. De vormgeving van straten, gebouwen, pleinen kan daarbij

een rol spelen. Het gaat dan niet om de architectonische kwaliteit daarvan maar om de vraag in hoeverre het publieke domein aanspoort tot het maken van contact. Hoe ontstaat 'beleefde oplettendheid', in plaats van de 'beleefde onoplettendheid', waar de socioloog Goffman (1963) op wees? Hij verstond daaronder dat men de ander voldoende visuele aandacht geeft om te tonen dat men rekening houdt met zijn aanwezigheid maar ook beperkt, om zo uit te drukken dat diegene geen bijzonder onderwerp van nieuwsgierigheid is. Beleefde oplettendheid betekent dat mensen voldoende aandacht tonen zodat mensen het gevoel krijgen dat de ander, alleen indien nodig, een aardige blik of handeling verricht.

Door vriendelijke ontmoetingen met bekende vreemden krijgt de publieke ruimte betekenis. Een voorbeeld van zo'n publieke ruimte is de Queens Market in een Londense superdiverse wijk, een markt die daar al honderd jaar bestaat (Cattell e.a 2008). Ondanks de weinig chique architectonische uitstraling gaan mensen met plezier naar de markt en komen mensen uit de buurt elkaar daar tegen. Ontmoetingen met 'bekende vreemden', mensen die elkaar van gezicht kennen, pakken positief uit voor het welzijn van mensen, schrijven de onderzoekers. Daardoor voelen mensen zich ontspannen, meer zichzelf en meer op hun gemak in het publieke domein.

Maar de publieke ruimte is niet altijd en zeker niet voor iedereen 'lief'. Het kan ook een plek van uitsluiting zijn, waar mensen te maken kunnen krijgen met seksisme of racisme, in subtiele vormen maar ook in de meer agressieve vormen van straatintimidatie of pesterijen. Kwetsbare burgers, zoals mensen met een licht

verstandelijke beperking of psychische stoornis kunnen ook slechte ervaringen hebben op straat. En of het publieke domein tot warme gevoelens leidt, kan ook afhangen van je levensfase. In dezelfde Queens Market, schrijven de onderzoekers, kunnen mensen ook 'onbeschofte vreemden' ontmoeten of teleurgesteld raken omdat mensen je juist niet helpen, bijvoorbeeld met je zware tassen. Ouderen kunnen zich soms ook onzichtbaar voelen in publieke of semi-publieke ruimte. Of ze hebben het gevoel dat ze anders zijn omdat hun ritme trager is waardoor ze 'uit de pas lopen' (Eck en Pijpers 2017).

Een plek in het publieke domein die zorgt voor ontmoeting wordt ook wel *third place* genoemd. Volgens Oldenburg (1989) die het concept muntte, is dat een plek waar je, naast je woning (*first place*) en werk (*second place*), heen gaat om te ontspannen. Het kan een park of plein zijn, of een markt, maar ook een café of bibliotheek. Door de vaste bezoeker van een *third place* wordt zo'n plek ook vaak als een soort thuis ervaren. Je bent er een bekend gezicht en voelt je onderdeel van de ruimte en het bestaande sociale leven dat zich daar afspeelt. Volgens Oldenburg maken werklozen, ouderen en mensen met kinderen er meer gebruik van. Hij onderscheidt verschillende kenmerken van een *third place*, waaronder mogelijk de belangrijkste kwaliteit, namelijk het aanzetten tot interactie en onderlinge verbinding. *Third places* lijken steeds vaker een plek te zijn met een commerciële functie, waardoor het strikt genomen geen publiek domein meer is (Rosenbaum 2007). In Nederland zijn bijvoorbeeld winkelcentra en met name de HEMA een belangrijke ontmoetingsplaats voor ouderen (Melik en Pijpers 2017). In *third places* is de

(binnenhuis)architectuur van belang - zet die aan tot interactie? Maar essentieel is de rol van een intermediair, een aardige medewerker. Zet hij of zij het personeel aan tot contact en schept hij of zij een open (inclusieve) sfeer?

Naast third places, ontstaan zinvolle interacties tussen mensen in de buurt ook in *transitory zones*, vrij vertaald als 'doorgangszones'. Dat zijn volgens Gardner (2011) geen bestemmingen op zichzelf, zoals third places dat wel vaak zijn. Transitory zones zijn plekken die we in de loop van de dag passeren, waar we ons tijdelijk bevinden op weg van de ene plek naar een andere. Denk daarbij aan een trottoir, een bankje, de rij voor de kassa of het bushokje. Kwetsbare mensen bewegen zich soms actief en bewust door deze ruimtes met als doel het aangaan van korte interacties met anderen. In deze zones vinden ontmoetingen plaats bijvoorbeeld omdat mensen dagelijkse routines hebben, zoals 'een dagelijks loopje'. Seamon (1979), die zichzelf 'gedragsgeograaf' noemt, gebruikt in dit kader de term 'place ballet': mensen bewegen zich volgens allerlei patronen door de ruimte. Ondertussen maken ze allerlei soorten contact (in: Eck en Pijpers 2017). Dan hebben we het eigenlijk niet meer over stadsgeografie maar over stadschoreografie.

Conclusie

Buren en buurtgenoten kunnen zeker wat voor elkaar betekenen, al moet dat misschien meer gezocht worden in vluchtig en incidenteel contact, waar geen lange adem voor nodig is, uitzonderingen daargelaten. Maar die contacten kunnen wel degelijk waardevol zijn, zeker voor mensen die kwetsbaar zijn. De superdiversiteit kan sociale verbanden in de wijk losser maken, omdat mensen minder vertrouwd zijn, al kunnen mensen met een migratieachtergrond ook meer zorgzaamheid inbrengen. In de wijk kunnen third places en doorgangszones plekken zijn van onzichtbaarheid en botsingen, maar er kunnen evengoed waardevolle zorgzame interacties plaatsvinden. De vraag is: kan er tussen burens en buurtgenoten, ook in superdiverse wijken, meer ontstaan dan een groet? Kan dat wat zich buiten de voordeur afspeelt 'afgedwongen worden' en ook meegenomen worden naar binnen? Of is een aardige blik op een plein van een bekende vreemde al waardevol genoeg?

Lees verder over:

De wijk Overtoomse Veld
Hoofdstuk 3



Burencontact op de trap van portiekflats
Hoofdstuk 4



'Attente plekken' in de buurt
Hoofdstuk 5



De conclusies en aanbevelingen
Hoofdstuk 6





HOOFDSTUK

Over- toomse Veld

Een superdiverse buurt
in verandering



3 | Overtoomse Veld

Een superdiverse buurt in verandering

Als je door het Rembrandtpark fietst, langs de kinderboerderij, voorbij het grote Ramada Apollo Center rijd je de wijk Overtoomse Veld in Amsterdam Nieuw-West in. Het stadsgezicht verandert zodra je onder de A10 door bent. Hoge flatgebouwen van verschillende tinten grijs en rood staan verspreid tussen oude en nieuwe portiek- en galerijwoningen. De buurt is in de periode dat het veldwerk plaatsvindt (maart - augustus 2018) zichtbaar aan het vernieuwen. Straten zijn opgebroken, bouwsteigers omringen oude flats en op omheinde zandvlaktes liggen betonnen blokken naast hijskranen. Een stukje verderop heeft de wijk de rustige, groene uitstraling die kenmerkend is voor de klassieke architectuur van de westelijke tuinsteden. Lange rijen portiek- en galerijwoningen staan haaks op brede hoofdwegen geplaatst. Gemeenschappelijke publieke vlaktes van groen of met speelvoorzieningen vullen de ruimtes tussen de stroken. De brede hoofdwegen en ruime hoeveelheid parkeerplaatsen zorgen ervoor dat daar auto's in het straatbeeld domineren.

Overtoomse Veld maakt deel uit van de westelijke tuinsteden van Amsterdam. De wijk is in 1958 gebouwd als een nieuw type stadsdeel waarbij niets meer om de hoek was, maar men aangewezen was op gemotoriseerd vervoer¹. Dit concept is nog steeds te zien in de strikte verdeling tussen woonstroken, de groene publieke ruimtes tussen deze stroken en de verschillende commerciële en maatschappelijke organisaties die zich in de onderste bouwlaag van de woonblokken op de hoofdwegen bevinden. Het zijn deze brede straten en gescheiden functies die nu door bewoners vaak als probleem worden ervaren². In het hart van de wijk ligt het August Allebéplein. Hier zijn naast de Lidl, Albert Heijn en Kruidvat ook winkels als een Marokkaanse bakker, een halal slager en een Turkse groentewinkel en enkele horeca gelegenheden te vinden. Aan het plein staat ook het politiebureau pal naast de moskee. Daartegenover is een school en aan de

Figuur 3
De wijk Overtoomse Veld



1, 2 | <https://www.archined.nl/2012/09/de-geschiedenis-van-de-westelijke-tuinsteden> (laatst bezocht op 1/11/2018).

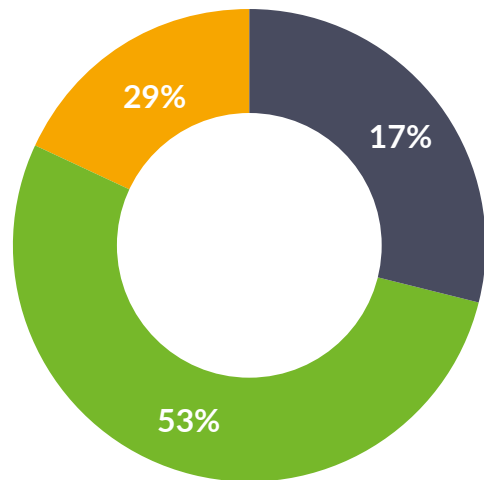


achterkant van het plein bevindt zich het Huis van de Wijk 'De Buurtaak'. Het August Allebéplein wordt (in de zomer van 2018) als onderdeel van de vernieuwingsplannen verbouwd. Verschillende delen van het plein zijn opgebroken en omheind met hekken waarop posters laten zien hoe het plein in het verleden eruit zag en in de toekomst vorm zal krijgen. Op betonnen blokken die als bankjes fungeren rusten oudere mannen en vrouwen met rollator even uit voor of na het doen van een boodschap. Ook groepen oudere Marokkaanse mannen zitten af en toe langere tijd op de betonnen blokken met elkaar te praten. Zij komen hier voor of na hun moskee bezoek samen. Op het plein staat een speeltuintje waarin enkele kinderen spelen.

Overtoomse Veld, dat een van de zogenoemde 'Vogelaarwijken' was, is een typische superdiverse wijk van een grote stad, zoals er meer zijn in Nederland, bijvoorbeeld in Den Haag of Rotterdam, maar ook in Zwolle of Eindhoven. De wijk kent in 2018 een gemiddeld jaarinkomen van €18.700. 14,10 % procent van de huishoudens in Overtoomse Veld heeft een inkomen op of rond het sociaal

minimum. In 2018 zijn mensen met een Nederlands achtergrond in de minderheid in de wijk; zij maken minder dan een derde (29 procent) van de bevolking uit. De zogenoemde minderheden maken de meerderheid uit. Meer dan de helft van de inwoners (53 procent) heeft een niet-westerse migratieachtergrond. Dat zijn vaak mensen van Marokkaanse en in mindere mate Turkse huize. Maar er wonen ook Chinezen, Surinamers en Indiërs in de buurt. Ook heeft 17 procent een westerse migratieachtergrond³. Die laatste groep stijgt: er komen geleidelijk meer mensen uit landen als Duitsland, Engeland en andere Europese landen in de wijk wonen, net als in heel Amsterdam.

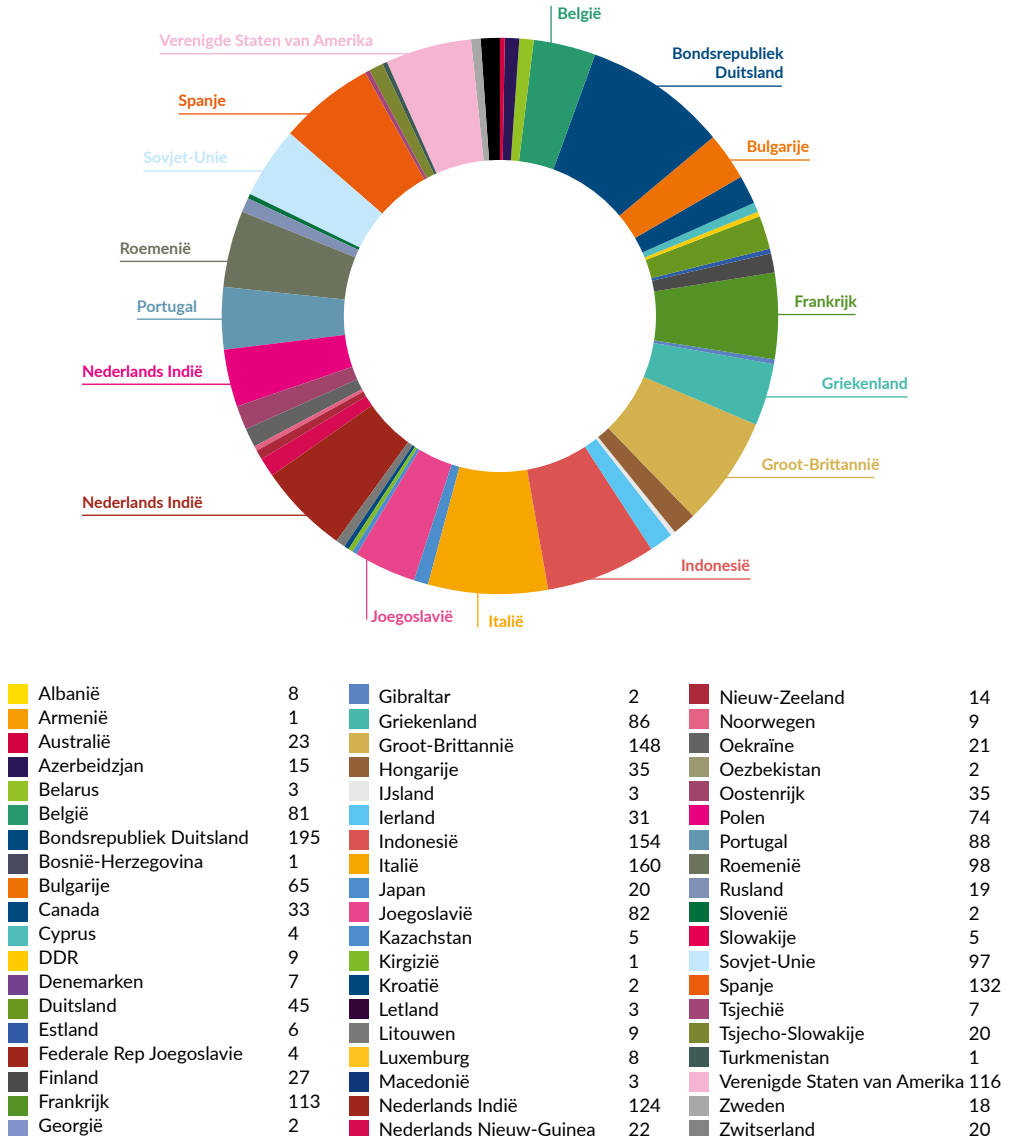
Figuur 4
Bevolking Overtoomse Veld naar migratieachtergrond, 2018



- Nederlandse achtergrond
- Niet-westerse migratieachtergrond
- Westerse migratieachtergrond

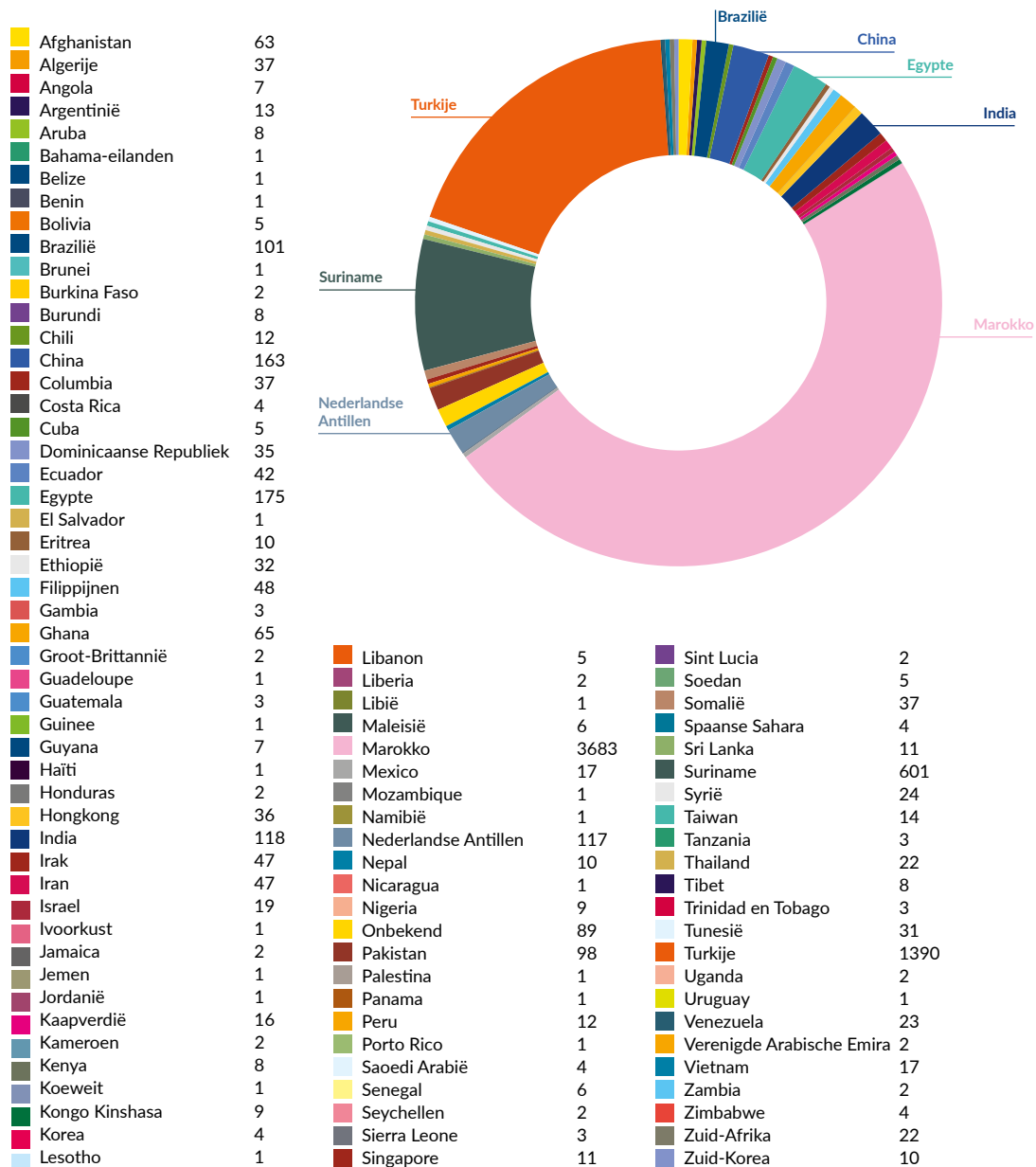
3 | <https://data.amsterdam.nl> (telt niet op tot 100 vanwege afrondingsverschillen)

Figuur 5
Bevolking Overtoomse veld naar Westerse migratieachtergrond, 1 januari 2019



Bron: Gemeente Amsterdam, Onderzoek, Informatie en Statistiek

Figuur 6
Bevolking Overtoomse veld naar niet-Westerse migratieachtergrond, 1 januari 2019



Bron: Gemeente Amsterdam, Onderzoek, Informatie en Statistiek

Er wonen relatief weinig ouderen in de wijk: één op de tien is 65 plus, en de helft daar weer van is 75 plus. Dat zou kunnen betekenen dat er relatief weinig zorgbehoevende mensen in de wijk wonen maar dat is niet zo. Een aanzienlijk deel van de bewoners ervaart gezondheidsproblemen (36 procent) of heeft een chronische aandoening (38 procent). Dat heeft waarschijnlijk te maken met het feit dat mensen met een migratieachtergrond en mensen met een lager opleidingsniveau op jongere leeftijd een slechtere gezondheid hebben. Een voormalig gastarbeider of zijn vrouw zijn soms al op 55-jarige leeftijd 'oud'. In vergelijking tot andere wijken zijn er relatief weinig mantelzorgers (5,3 procent) of mensen die zich inzetten voor de buurt (12,6 procent). Ouderen voelen zich gemiddeld niet erg tevreden met hun buurt (Gemeente Amsterdam 2016).

De hoop van menging

Zo'n vijftien jaar geleden kreeg Overtoomse Veld landelijk bekendheid als een van de hevigste probleemwijken van Nederland. Het werd de wijk van de familie van Mohamed B., de moordenaar van Theo van Gogh, en van de Hofstadgroep onder wie Samir A., omdat het grootse deel van die groep in Overtoomse Veld opgroeide. De wijk werd bovendien in die periode jarenlang geteisterd door een grote groep criminele jongeren met een grotendeels Marokkaanse achtergrond. Een ambtenaar van het stadsdeel typeerde de wijk destijds als volgt: 'Het is een enorm zootje. Naast agressieve jongeren zit hier een groep religieus radicaliserende jongeren. Ze wonen in (...) flats die al acht jaar op de nominatie staan om gesloopt te worden.

Sinds die tijd doet woningcorporatie Rochdale er niks meer aan. (...) Een deel van de kinderen is nu boven de twintig en woont nog steeds thuis. Het testosteron druipt van de muren en het vuil wandelt van de trappen. Rochdale heeft in deze woningen alleen Marokkanen gezet, althans voor 90 procent.' (Andersson Toussaint 2009: 31-32).

De laatste jaren zit de wijk weer in de lift. Overtoomse Veld is als uitbreidingsgebied van het centrum aan het transformeren. In 2017 werden er 1186 woningen opgeleverd⁴. Door de grote aantallen nieuwbouwwoningen, waarvan een deel koop is, verandert de samenstelling van de bevolking enigszins. Er komen meer kapitaalkrachtige bewoners in de wijk, onder meer mensen met een westerse migratie achtergrond (expats) en autochtone Nederlanders. De criminaliteit is een stuk gedaald vergeleken met tien á vijftien jaar geleden, zeggen de wijkagent en de gebiedsmakelaar.

Voor de professionals die in de wijk werken zijn positief over de komst van de 'nieuwe bewoners'. Ze vinden het een goede ontwikkeling dat de buurt wat gemengder wordt. Volgens een wijkbeheerder is de buurt hierdoor ook veiliger en schoner geworden. 'Kopers willen ervoor zorgen dat de wijk, schoner, veiliger en leefbaarder is. Ze hebben bezit. Ze hebben er financieel baat bij dat de buurt een goede buurt is.' Ook de gebiedsmakelaar zegt dat de nieuwe bewoners nieuwe energie met zich meebrengen:

'Die nieuwe bewoners zijn vrij actief in de buurt. Maar tussen de oude bewoners en de nieuwe ontstaan niet zo makkelijk nieuwe verbanden. Het is niet zo dat de aanwezigheid van hoogopgeleide mensen in de nieuwbouw de oude bewoners met een achterstand helpt. Dat gaat niet vanzelf. Kwetsbare mensen profiteren daar niet direct van mee.'

Oude bewoners die we spraken zeggen ook dat ze blij zijn dat de buurt weer wat gemengder wordt. Het lijkt alsof de nieuwe bewoners voor hen een bepaalde vooruitgang van de buurt belichamen. Maar in hun woorden klinkt ook enige teleurstelling door. De nieuwe bewoners blijken zich namelijk ook afstandelijk op te stellen ten opzichte van de oude bewoners. Een Marokkaanse bewoner van middelbare leeftijd vergelijkt het met de 'Hollandse' mensen die vroeger nog in de wijk woonden in de tijd dat hij hier kwam wonen. Hij vertelt dat hij veel contact met hen had. 'Jawel, die kwamen ook bij ons en wij bij hen. Die Hollandse mensen van toen waren veel opener dan de jonge mensen die nu in de nieuwbouw zijn komen wonen. Soms zeggen ze niet eens "goede dag buurman". Er is meer afstand.' Enkele Marokkaanse vrouwen, die aanwezig zijn bij een eetbijeenkomst van een vrouwengroep in de buurt, zeggen iets soortgelijks. Een van hen vertelt dat de vrouwengroep een feest had georganiseerd voor de nieuwe bewoners: 'We hadden echt uitnodigingen in hun brievenbussen gedaan. Helaas is er niemand gekomen.' Een andere vrouw voegt eraan toe:

'Ze gaan 's ochtends vroeg de deur uit naar werk en komen in de avond terug. Wij zien ze niet. Ze groeten ook niet. Wij zijn van het groeten, dat is onze cultuur. Zij zijn meer afstandelijk.'

Niet alleen bewoners met een niet-westerse migratie-achtergrond vinden het jammer dat er weinig contact is met de nieuwkomers in de buurt. Ook mensen met een Nederlandse achtergrond die al vele jaren in de wijk wonen merken op dat de nieuwe bewoners zich afstandelijk opstellen. Een van hen zegt bijvoorbeeld: 'Ik heb niets tegen Nederlanders, ik ben er zelf een, maar die nieuwe yuppen zeggen geen woord. Terwijl de rest hier in de buurt elkaar allemaal gedag zegt. Die yuppen hebben een ik-cultuur en die Turkse en Marokkaanse mensen hebben een wij-cultuur.'

Onder de nieuwe bewoners zijn ook hoger opgeleide migranten die tijdelijk of voor langere tijd in of rond Amsterdam werken, de zogenoemde expats. Ze komen uit Duitsland of Engeland, en wonen graag in de nieuwbouw waar je makkelijk je auto kan parkeren. Volgens de gebiedsmakelaar zie je ze zelden in de buurt: ze komen alleen thuis om te slapen. Een zorgprofessional zegt dat de mensen die in de nieuwbouw in Overtoomse Veld zijn komen wonen niet vanzelfsprekend 'buren' van elkaar zijn. In de oudbouw kennen mensen elkaar al veel langer. 'In de nieuwbouw kennen mensen elkaar gewoon niet. Er moet dan echt wat aan de hand zijn om zorg te organiseren waar burens bij betrokken zijn.' Een bewoonster van een nieuwbouw complex, met sociale en particuliere huur, vertelt eveneens dat er weinig onderlinge contacten zijn. Dat is wel



geprobeerd met allerlei commissies, zoals de commissie 'zorgen voor elkaar'. Maar toen die een bijeenkomst organiseerde kwam bijna niemand opdagen. Ze hadden de sociale huurders van 'beneden' ook niet persoonlijk gevraagd en er ook niet aan gedacht dat het ramadan was. Er is ook een Facebookpagina, maar die wordt volgens haar vooral gebruikt door mensen uit de particuliere sector om te klagen. Ze vertelt dat het gebouwencomplex zelf ook niet helpt: daar komen mensen elkaar niet vanzelfsprekend tegen. De sociale huurders hebben een balkon aan de binnenkant van het complex, terwijl de particulieren een balkon aan de buitenkant van het complex hebben. Volgens haar komen in de lift de mensen uit de vrije sector elkaar wel tegen. En de sociale huurders van beneden hebben ook meer onderling contact. 'Dat zijn vaak grote gezinnen met een Turkse of Marokkaanse achtergrond.'

Een gemengde wijksamenstelling - naar inkomen en migratieachtergrond - kan dus wel positieve gevolgen hebben, zoals minder criminaliteit, maar hoeft niet te betekenen

dat er dan ook gemengde contacten ontstaan, of dat de kansen voor iedereen verbeteren (zie ook: Veldboer e.a 2007). Maar het kan wel zo zijn dat mensen met dezelfde achtergrond (migratie of sociaal-economisch) onderling contact met elkaar hebben en voor elkaar zorgen.

Weinig winkeltjes en bankjes

De geïnterviewde bewoners, vooral ouderen en mensen met kinderen, omschrijven het huidige Overtoomse Veld als een rustige en groene buurt. Ouderen vinden het prettig dat zij over de brede wandelpaden en rustige binnenstraatjes in hun eigen tempo de weg naar het winkelplein kunnen afleggen. Ouders vinden het fijn dat hun kinderen veilig buiten kunnen spelen op de grasvelden en speelpleintjes tussen de wooncomplexen in. 'Mijn kinderen lopen gewoon naar buiten de straat op om te spelen. Geen probleem. Vanaf mijn balkon kan ik ze in de gaten houden. In het centrum kan dat niet hoor!' Juist vanwege die rust en het groen maken

sommige bewoners zich zorgen over alle nieuwbouwiniciatieven. Zij zien bomen en groene veldjes verdwijnen door de nieuwbouwwoningen en vrezen dat de wijk steeds meer wordt volgebouwd.

Er zijn nog meer zorgen over de gebouwde omgeving, vooral bij mensen die wat ouder zijn. Zij vinden de wandelafstanden in Overtoomse Veld erg groot. Veel ouderen houden ervan om een rondje te lopen als onderdeel van de dagelijkse routine ('place ballet' Seamon 1979). Dan gaan ze even naar de winkel voor een boodschap of wandelen een eindje met de hond. Of ze lopen dagelijks naar de moskee, zoals een aantal oudere mannen met een Marokkaanse achtergrond. Een paar extra bankjes langs de route naar het winkelplein stellen sommige oudere mensen erg op prijs, zeggen ze. Een oudere vrouw vertelt dat nu eerder het omgekeerde ziet: 'Ze zijn bankjes expres aan het weghalen. Ze zijn overal aan het uitbreiden. Overal van die rottige hoogbouw'. Op een bankje kan je even uitpuffen, en als je op een bankje zit, kom je soms andere mensen tegen. De bankjes die er wel zijn in Overtoomse Veld, liggen bijna niet langs de looproutes maar staan juist op de pleinen. Uit het rapport 'Zorg en Ruimte - voor ouderen' blijkt dat in Amsterdam opzettelijk veel bankjes zijn verwijderd, omdat door bankjes het lastiger is om de publieke ruimte schoon te houden en het hangplekken voor jongeren kunnen worden. Speciaal voor ouderen wordt in het rapport gepleit voor 1000 extra bankjes in de stad (Gemeente Amsterdam 2016).

Wat mensen ook vaak benoemen is dat ze graag een winkeltje dicht bij hun huis zouden hebben. Er zijn nauwelijks nog

buurwinkeltjes waar mensen even naar toe kunnen. Niet alleen is een winkeltje bij de hand praktisch, maar het geeft ook een doel aan een dagelijks rondje. Bijna alle winkels en andere gelegenheden, zoals cafetaria's, liggen aan of rond het August Allebéplein. De portiekflats waarop we ons in het volgende hoofdstuk op zullen richten zijn 750 meter van het centrale plein verwijderd. Alleen wie goed ter been is loopt daar in ruim tien minuten naar toe. De maximale 'rollatorafstand' is 500 meter⁵. De projectmanager Overtoomse Veld vertelt dat er weinig animo van winkeliers is om zich dieper in de wijk te vestigen. Ze willen liever een locatie aan het Allebéplein, omdat ze dan ook mensen van buiten de buurt kunnen aantrekken.

Conclusie: een superdiverse wijk in verandering

Overtoomse Veld is een typische tuinstad. De gebouwde omgeving biedt een zekere rust, maar ook lange looproutes met weinig bankjes en weinig winkeltjes in nabijheid van huis, wat vooral ouderen betreuren. Overtoomse Veld is een superdiverse wijk in transitie, waar naast de klassieke migrantengroepen - vooral van Marokkaanse en Turkse origine - meer recentelijk ook meer westerse migrantengroepen en mensen met een Nederlandse achtergrond zijn komen wonen, vaak met een ruimere beurs. Deze instroom van nieuwe bewoners betekent echter niet dat daardoor de onderlinge contacten tussen verschillende groepen ook toenemen. Maar misschien zorgen mensen wel voor elkaar binnen de eigen groep? Om daar meer zicht op te krijgen richten we ons op de portiekflats in één straat in de wijk.

‘We kennen elkaar van op de trap’

Burencontact
in de portiekflats

HOOFDSTUK

4 | 'We kennen elkaar van op de trap'

Burencontact in de portiekflats

De balkondeur op de tweede verdieping van de portiekflat gaat een stukje open. Een vrouw met hoofddoek buigt zich over het balkon. Zwaaiend met mijn opschrijfblokje roep ik⁶ omhoog: 'Mevrouw ik doe onderzoek over hoe het is om in deze buurt te wonen, of buren elkaar kennen en of ze elkaar wel eens helpen. Mag ik even boven komen?' 'Mijn man is actief in de buurt', schreeuwt de vrouw mij toe, 'hij gaat vaak naar van die avonden.' 'Ah, dat is precies waar ik graag wat meer over wil weten, kan ik naar boven komen?' 'Nee, daar doe ik niet aan mee. Ik heb een pasgeboren kindje, geen tijd hoor voor een gesprek.'

Een tafereel als dit was niet uitzonderlijk tijdens het onderzoek in de straat met portiekflats die we onder de loep namen in Overtoomse Veld. Het lukte maar zelden om voorbij de voordeur te komen. Op aanbellen bij huisnummers naast de hoofdingang van de trappenhuizen werd meestal niet gereageerd of er klonk door de intercom dat de bewoner geen tijd had of het Nederlands niet goed genoeg sprak. Soms ging het goed en klikte de algemene toegangsdeur naar het trappenhuis van de portiekflat open nadat door de intercom een verzoek om een kort gesprekje was gedaan. Eenmaal binnen in het trappenhuis betekende echter geen garantie dat de voordeur naar de privéwoning ook open zou gaan. In de meeste gevallen werd de voordeur van het slot gedraaid (soms wel van twee of drie sloten) en ging de deur op een kiertje open. Het grootste deel van de mensen zei dan helaas dat ze geen interesse of tijd hadden. Hoewel de voordeur dan meestal wel - een beetje - open ging, kwam het ook geregeld voor dat de deur dicht bleef terwijl er binnen wel iemand te horen was. Soms klonk het geluid van het klepje van het kijkgat dat opzij geschoven werd, waarna wat geroezemoes volgde, maar helaas

geen open deur. Al met al waren er slechts twee bewoners bij wie de onderzoeker meteen bij de eerste ontmoeting mocht binnenkomen en stemden zes bewoners toe in een afspraak op een later moment. Op het August Allebéplein, op de bankjes bij de speeltuin of bij de moestuin tussen de portiekflats bleek het makkelijker om korte gesprekjes te voeren met de bewoners.

Burencontact vaak buitenshuis

Uit de gesprekken met de bewoners wordt duidelijk dat contacten met andere buurtbewoners vooral buiten de eigen woning plaatsvinden. Op de vraag of er wel eens buren of buurtgenoten over de vloer komen luidt het antwoord bijna altijd 'nee'. Dat geldt zowel voor de oudere Nederlandse bewoners als voor de gezinnen met een niet-westerse achtergrond. Alleen familie en enkele hele goede vrienden komen op bezoek. Verschillende bewoners zeggen dat ze terughoudend zijn bij het aangaan van al te amicale relaties met hun buren. Een bewoner legt uit: 'Je wil geen ruzie met je buur. Je blijft er toch naast wonen. Ook als

de vriendschap weer bekoeld is, kom je ze dan steeds weer tegen. Nee, dat wil je niet.' Anderen zijn bang voor roddel en praatjes in de buurt. Dat geldt bijvoorbeeld voor een 87-jarige mevrouw, die al langer dan 45 jaar in de straat woont:

'Weet je, als je mensen binnen laat, buren en zo, dan wordt het gauw te persoonlijk. Of je zegt per ongeluk iets en dat wordt dan weer verder verteld aan een ander. Dat heb ik liever niet. Daarom ga ik niet graag in huis met buren om, dat ze binnen komen en je helpen. Alleen als je verlamd bent en als je bedlegerig bent, dat is een ander geval hè.'

De meeste contacten tussen buren en buurtgenoten vinden dus buitenshuis plaats: op straat, via de balkons, op de bankjes bij de moestuin of het speeltuintje, en bij de voordeur en in het trappenhuis. Dit laatste, het trappenhuis, noemen bewoners heel vaak. Het trappenhuis fungeert, zo blijkt uit hun verhalen, als een soort tussenruimte tussen de privésfeer binnenshuis en de openbare ruimte buiten de portiekflat. In het trappenhuis komen bewoners elkaar regelmatig tegen en zeggen 'hoi en doe!' tegen elkaar en sommigen maken een kort praatje. Enkele bewoners kennen elkaar bij naam, ze nemen postpakketjes voor elkaar aan en wisselen soms telefoonnummers uit als ze met vakantie gaan. Zonder de grens naar de privéwoning te overschrijden is er zo toch enig contact met elkaar. Een Marokkaanse vrouw vertelt over haar contact met een oude Nederlandse buurvrouw:

'Als we elkaar tegenkomen op de trap maken we altijd even een praatje. Ze vraagt hoe het met de kleine gaat, want ik ben pas bevallen. En als we op vakantie naar Marokko gaan zeg ik dat altijd even tegen haar. Ik breng ook altijd een cadeautje voor haar mee uit Marokko.'

Een Turkse vrouw van middelbare leeftijd zegt over het trappenhuis waar ze inmiddels zeventien jaar woont:

'Ik vind dat het in mijn portiek best wel goed gaat. We kunnen bij elkaar aanbellen en vragen van: "Heeft u dit of dat misschien? Zou u me daarmee kunnen helpen?" Of: "de auto start niet, zou je even willen helpen?" We kunnen altijd bij elkaar aankloppen als we iets niet in huis hebben of als er iets aan de hand is.'

Er zijn ook bewoners, vooral ouderen, die zelden de deur uit gaan en dus ook weinig gezien worden door buren. Soms hebben buren ook een ander ritme, bijvoorbeeld omdat ze nachtdiensten draaien en daarom nooit een buurman of buurvrouw treffen. Het 'place ballet' (Seamon 1979) van mensen met verschillende werktijden of leeftijden is dan zo verschillend dat ze elkaar zelden op de trap kruisen. Sommige bewoners komen elkaar wel vrijwel dagelijks tegen in het trappenhuis. Dan valt het ook op als iemand zich een tijdje niet laat zien. Een 80-jarige Nederlandse vrouw vertelt bijvoorbeeld over haar Marokkaanse bovenbuurvrouw:

'Ze had me laatst een tijdje niet gezien en toen had ze 's avonds even op de deur geklopt om te vragen hoe het met me ging. Maar ik doe 's avonds nooit open. En toen kwam ik haar een dag later tegen en toen zei ze van: "Goh, ik zie u weer. Als er wat is, kom dan maar gewoon naar me toe hoor." Dus dat zal ik dan ook wel gaan doen. Dat vind ik wel lief van haar. Een boerka hè, je ziet enkel haar ogen. Maar ze spreekt gelukkig wel goed Nederlands.'

Dit voorbeeld van attentheid van een buurvrouw voor haar bejaarde medeportiekbewoonster is geen uitzondering. Meer geïnterviewden vertellen over kleine hand- en spandiensten en soms kortdurende hulp van bewoners in het trappenhuis voor elkaar. Het gaat om dingen als een boodschap doen, zware boodschappen naar boven brengen, vuilnis mee naar beneden nemen, een maaltijd langsbrengen, iemand naar het ziekenhuis brengen, de verwarming repareren of een slot smeren, en een praatje maken of oogje in het zeil houden. Dit komt overeen met het zorgkwadrant in hoofdstuk 2 waarin naar voren komt dat burens vooral incidentele, niet al te zware' zorgcontacten hebben. Het meer zorgzame contact ontstaat vrijwel alleen als de situatie erom vraagt. Burens houden zich in principe afzijdig, maar springen bij als ze merken dat het nodig is, en als het niet te veel gevraagd is.

Dit soort attente contacten zijn belangrijk voor kwetsbare ouderen of mensen met een verstandelijke beperking, die baat hebben bij een blik van verstandhouding of een

kletspraatje. Zo geeft een geïnterviewde man met een licht verstandelijke beperking, aan dat hij het fijn vindt om op de trap af en toe te kletsen met zijn buurman die bij de KLM werkt. De eerder genoemde tachtigjarige vrouw vertelt dat ze 'altijd iemand op de trap kan bellen.' Een Nederlandse man zegt dat hij of zijn kinderen altijd de vuilniszak wegbrengen voor hun buurvrouw die slecht ter been is. Deze vorm van hulp is ooit begonnen toen ze een week in het ziekenhuis lag. Daar kwam hij achter via haar kinderen die hij in het trappenhuis tegenkwam. Toen de vrouw weer thuis was heeft hij aangeboden om de vuilnis voor zijn rekening te nemen en af en toe een boodschap te doen of naar boven te dragen. Sindsdien is dat zo gebleven. Hij denkt dat hij het wel zou merken als er iets met een van zijn burens in het trappenhuis zou zijn.

Een Marokkaans echtpaar vertelt iets soortgelijks. Ze doen boodschappen voor een ziekelijke Nederlandse buurvrouw in hun trappenhuis. De vrouw brengt haar ook af en toe zelfgebakken koekjes. Een reservesleutel van het huis van de ziekelijke buurvrouw ligt bij hen in een la, voor als het onverhoopt een keer nodig is. Maar normaal gesproken komen ze nooit bij haar binnen; alle contacten spelen zich af bij de voordeur. 'Nee, nee, binnen is privé, zegt de man, 'dat doen wij niet, wij gaan niet bemoeien met thuis.' Het echtpaar vindt het de gewoonste zaak van de wereld dat ze hun buurvrouw helpen, maar op de vraag of ze zelf hun burens om hulp zouden vragen zegt de vrouw: 'Nee, dat doen wij niet. Wij vragen dan onze kinderen, dat zit in onze cultuur, wij rekenen gewoon op elkaar.'



Superdiversiteit in het trappenhuis

Het feit dat in een trappenhuis veel verschillende culturen bij elkaar wonen lijkt niet tot grote spanningen te leiden. Verschillende geïnterviewde kwetsbare ouderen met een Nederlandse achtergrond geven bijvoorbeeld aan dat ze wel eens (incidentele) hulp krijgen van hun burens met een niet-westerse achtergrond. Wel zegt een aantal van hen expliciet dat de taal een barrière vormt voor contact. 'Door die taalbarrière', zegt een van hen, 'groet je elkaar wel, "alles goed?", maar een gesprek dat iets voorbij de oppervlakte gaat is dan te moeilijk.' De taal compliceert zo een diepere laag van contact. Een andere geïnterviewde oudere vrouw die al sinds 1971 in Overtoomse Veld woont vertelt dat ze buurt in de loop van de jaren erg heeft zien veranderen.

'Ik ken hier niemand meer. Er wonen nu allemaal Turken en Marokkanen. Vroeger woonden hier alleen maar Nederlanders. Niet dat die bij me over de vloer kwamen, maar je maakte wel een praatje met elkaar in het trappenhuis. Nu is het alleen nog maar 'hoi'. Dat komt door het taalgebrek. Soms kijken ze naar je maar begrijpen ze je niet. Nee, hier moet je als oudere echt niet komen wonen.

En zeker niet als je verder niemand hebt.'

Volgens een geïnterviewde wijkverpleegkundige zijn er meer oudere Nederlandse cliënten die klagen over de taalbarrière die het contact met niet-westerse buurtgenoten bemoeilijkt. Toch zijn er ook, zegt ze, die wel goed contact met hun Marokkaanse of Turkse burens hebben:

'Ik weet niet waar het aan ligt, de een doet misschien wat meer zijn best dan de ander om contact te maken, denk ik. We hadden bijvoorbeeld een dementerende cliënt, die niet goed meer voor zichzelf kon koken. Zij had een Marokkaanse buurvrouw die haar elke avond een maaltijd bracht en er niets voor terug hoefde te hebben. Die vrouw vond het zelf heel normaal dat ze dat voor haar buurvrouw deed. Dat was prachtig om te zien.'

De eerder geciteerde Nederlandse man die samen met zijn kinderen zijn oude buurvrouw helpt met boodschappen en de vuilniszakken, vindt dat het in ieder geval op het niveau van elkaar groeten en korte gesprekjes best goed gaat tussen de verschillende culturen in zijn trappenhuis. 'In ons trappenhuis zijn van de acht adressen vijf Marokkaans, één Turks, één oudere Nederlandse dame en wij. Dat is wel een beetje vergelijkbaar met de andere portieken hier.' Toen zijn dochter net geboren was stonden de buurvrouwen uit het trappenhuis allemaal met pannetjes soep voor de deur. Maar hij vindt dat er ook allerlei zichtbare en onzichtbare scheidslijnen door de buurt lopen. 'Dat gaat tussen generaties, tussen culturen en tussen inkomensgroepen. Je hebt hier eigenlijk drie groepen: de oorspronkelijk Nederlandse bewoners die nu oud zijn, de niet-westerse migranten en de nieuwe stedelingen in de koopwoningen.' Hij probeert met iedereen op zijn eigen manier contact te maken. 'Ik zeg bijvoorbeeld altijd *as-salaam-alaikum* wanneer ik een Turk of Marokkaan groet. Dat vinden ze dan grappig. Ze kennen me als die man die dat altijd zegt.'

Ook een oudere Nederlandse bewoonster is positief. Ze vindt het wonen met mensen van verschillende culturen veel leuker dan 'wonen tussen de Nederlanders'.

'Ja, dat zeg ik. In de koophuizen aan de overkant wonen heel veel Nederlanders. Dat zijn allemaal van die yuppen. Dat trekt me helemaal niet. Die zeggen geen goedemiddag buurvrouw, geen goeden-dag buurvrouw. Helemaal niks. Terwijl de rest in de buurt, die zegt elkaar allemaal gedag.'

Ook de geïnterviewde bewoners met een niet-westerse achtergrond vinden dat het samenleven in het trappenhuis meestal goed verloopt. Een Marokkaanse man die sinds 2005 in de straat woont, vertelt dat hij met een van zijn burens in het trappenhuis echt goed bevriend is geraakt. De andere burens kent hij niet zo goed, 'alleen van hoi en doe!', maar dat vindt hij niet erg. 'Er is wel vertrouwen, maar niet contact. Maar zo is het goed, het hoeft niet meer te zijn.'

De Marokkaanse oudere vrouwen die we in een groepsgesprek naar hun contacten met de burens vroegen, zeggen dat ze het belangrijk vinden om hun burens te kennen. Niet alle burens, maar het helpt om een buurvrouw te hebben op wie je kan terugvallen in geval van nood. Een van de vrouwen vertelt dat ze het eerder aan haar Surinaamse buurvrouw zou vragen als ze hulp nodig had dan aan haar Marokkaanse buurvrouw. Ze legt uit dat dat te maken heeft met privacy en verwachtingen van elkaar. 'Als ik hulp vraag en accepteer van

haar (de Marokkaanse buurvrouw), dan kan het zo zijn dat ze ook hulp van mij verwacht.' Een andere deelneemster aan het groeps gesprek zegt dat ze het heel goed vindt om te horen dat een onbekende met wie je geen familie-relatie hebt, bereid is om een ander te helpen.

Behalve een plek voor ontmoeting en licht contact kan het trappenhuis ook aanleiding geven tot fricties. De muren van de oude sociale huur woningen zijn dun en dat werkt geluidsoverlast makkelijk in de hand. Een Turkse vrouw zegt dat alles wat in het trappenhuis op haar verdieping wordt gezegd, klinkt alsof het in haar huis is. Een Nederlandse man van begin veertig klaagt over zijn directe burens, een Marokkaans gezin met vijf kinderen. Hij vindt dat de kinderen daar niet goed worden opgevoed:

'Het zit in die cultuur denk ik, die kinderen spelen soms in het trappenhuis en dan krijg je steeds een bal tegen je deur. Dat doe je toch niet. Toen ik klein was, zeiden je ouders daar wat van, en als zij het niet deden deed de buurvrouw het wel. Je werd gewoon opgevoed. Ik vind het raar dat die ouders hun kinderen niet corrigeren. Dan moet ik er weer wat van zeggen, maar dat doe ik niet graag. Je gaat in zo'n portiek niet snel ruzie maken met je burens.'

Een medewerker van een wooncorporatie zegt dat er soms ook fricties ontstaan in de trappenhuizen over geluidshinder of over de manier waarop sommige bewoners zich

de gezamenlijke ruimte van het trappenhuis toe-eigenen als een soort uitbreiding van hun privé sfeer. Onlangs heeft de woningcorporatie daarom besloten dat er zich geen meubels, spullen of rotzooi meer in het trappenhuis mogen bevinden. Ook de plantjes op de vensterbank moeten weg en de schoenen van bewoners met een niet-westerse achtergrond moeten in een speciaal metalen (vanwege de brandveiligheidseisen) schoenenkastje worden opgeborgen, dat iemand van de corporatie gratis aan de gangmuur bevestigt. Andere wooncorporaties zijn minder strikt ten aanzien van het trappenhuis. In die trappenhuizen hangt soms een huiselijke sfeer met schilderijtjes, posters of foto's aan de gangmuren, planten op de vensterbanken en allerlei verschillende schoenenkastjes bij de voordeuren. Overigens signaleert de eerder aangehaalde medewerker ook allerlei 'bewonersparticipatie' in het trappenhuis en dat vindt ze mooi om te zien.

'Ik moet zeggen dat de Turkse en Marokkaanse dames heel erg van de schoonmaak zijn. Die veegen elke week hun stukje van het trappenhuis, ook al komt er een schoonmaakster. Maar soms zorgt dat dan ook voor frictie. Een voorbeeld: een van de bewoners werkt als stukadoor en die komt elke dag thuis met schoenen waar de witte schilfertjes vanaf vallen. Dan ligt elke dag die hele trap weer onder en mevrouw er met haar stoffer en blik er steeds maar weer achteraan.'

Buren als mantelzorgers

In zeldzame gevallen kan het contact tussen ook zo intensief zijn dat de relatie meer op die tussen vrienden of familie gaat lijken. Zo krijgt de 87-jarige mevrouw Wanrooij (niet haar echte naam) veel hulp van haar burens en buurtgenoten.

Over haar overburen vertelt ze: 'Dat zijn mijn mantelzorgers, dat kun je wel zo stellen ja.' Het contact begon al toen haar man nog leefde en ze hem thuis intensief verzorgde. De overbuurman stelde haar toen voor om te helpen met de boodschappen. Eerst ging ze niet op zijn voorstel in. Toen hij het nog een keer voorstelde heeft ze zijn aanbod geaccepteerd. Inmiddels is haar man overleden en verliest zijzelf in snel tempo haar zicht. Ze zegt dat ze nu nog steeds 'de vruchten plukt' van het aanbod van de buurman destijds. Ze noemt op wat hij en zijn vrouw nu allemaal voor haar doen:

'Ik maak een lijstje of eigenlijk maken wij nu samen een lijstje omdat ik het zo slecht zie en mijn eigen handschrift niet eens meer kan lezen. En dan gaat hij mijn boodschappen halen. Dat is op vrijdag of zaterdag al naar het uitkomt één keer per week. Nou ik kookte dus altijd, maar dat ging ook niet meer en nu kookt zijn vrouw Sofia elke avond voor mij. In plaats van voor twee kookt ze voor drie. Daar betaal ik ook voor. Sofia helpt ook in huis. Want mijn hulp die twee keer in de week kwam, werd ziek en moest geopereerd worden. Toen ze beter was wilde ze niet meer werken. Maar Sofia zei: "O, maar dan doe ik het wel". Nou prima, dus op woensdagmiddag tegen vijf uur komt Sofia met een vriendin en dan maken ze het huis schoon. En zo gaat het nu. Als er wat is, want ik val wel eens, hoef ik maar een telefoonkick te geven of ze komen. Dus dat is echt prettig. En laatst moest ik voor mijn gehoor helemaal naar de Churchillaan en toen is hij met me meegegaan. Dus zo ziet de mantelzorg eruit die ik van de burens krijg.'

Mevrouw Wanrooij zegt dat de buurman ook af en toe even langs komt voor een gesprekje en dat ze hem dan een luisterend oor probeert te bieden. Zo kan ze iets terug doen voor haar buurman. Op de vraag hoe ze de relatie met haar burens zou omschrijven antwoordt ze met een grote glimlach: 'Ja, vriendschappelijk, ze hadden mijn kinderen kunnen zijn.'

Lees verder over:

'Attente plekken' in de buurt
Hoofdstuk 5



De conclusies en aanbevelingen
Hoofdstuk 6



Conclusie

Deze verkenning naar burenccontact in portiekflats in Overtoomse Veld laat zien dat contact verder gaat dan wat Blokland (2005) als 'publieke familiariteit' omschrijft. Bij publieke familiariteit gaat het om korte ontmoetingen met buurtgenoten in de openbare ruimte, die zich herhalen maar waarbij men elkaar niet goed leert kennen. In deze terugkerende ontmoetingen in de vorm van 'groetjes' en 'praatjes' worden vreemden die niets met elkaar te maken hebben een soort bekenden voor elkaar. Volgens Blokland is dit soort contact een kenmerk van veel moderne steden en leidt het bij buurtbewoners tot een gevoel van veiligheid en vertrouwdheid in hun woonomgeving.

Uit de bevindingen in de portiekflats wordt duidelijk dat behalve veiligheid en vertrouwdheid ook attent zijn voor elkaar belangrijk is in een woonomgeving. Contact en zorgrelaties tussen burenen gaan in de meeste gevallen niet om diepe vriendschappelijke banden en intieme vormen van zorg die tot de privésfeer doordringen, maar zijn licht en oppervlakkig van aard. In sommige gevallen zagen we zelfs dat het tot lichte hulp- en zorgrelaties leidde. Opvallend is dat bewoners het contact met hun burenen in eerste instantie leken te onderschatten. In gesprekken zeiden ze dat ze de burenen voornamelijk van groeten of een kort praatje kennen. Op de vraag of men als burenen voor elkaar zorgt was het antwoord bijna altijd iets in de trant van 'Nee, dat gebeurt niet meer hoor. Dat deden de mensen vroeger wel, maar dat gebeurt hier niet.' Toch bleek er bij verder vragen vaak meer contact te zijn tussen burenen dan mensen in eerste instantie zeiden.


In sommige gevallen was er sprake van incidentele hulp zoals het doen van een boodschap, aankloppen voor hulp als men zich buitengesloten had of bij een kapotte verwarming, een vuilniszak weg brengen, een maaltijd langsbrengen of iemand begeleiden naar het ziekenhuis. In andere gevallen ging het meer om een zorgende houding dan om een handeling. Deze verschillende vormen van burenccontact zijn alle te typeren als vormen van alledaagse attentheid. Hoewel kwetsbare geïnterviewden benadrukken dat zij hun burenen niet tot last willen zijn, vinden ze het wel fijn om gezien te worden door sommige van hun burenen en in het geval van nood een beroep op hen te kunnen doen. Het gaat dan om vragen als: 'Hoe is het met u buurvrouw?' en 'Kan ik wat voor u doen?'. Of om een klopje op de voordeur wanneer men de buurvrouw een tijdje niet heeft gezien of een bordje couscous langsbrengen bij de oudere buurvrouw die zelf niet meer kan koken, of haar deel van de trap schoonmaken.

Tegelijkertijd moet het samenleven in de onderzochte portiekflats ook niet alleen rooskleurig afgeschilderd worden alsof iedereen elkaar kent en attent voor elkaar is. Er wonen ook eenzame, vaak oudere mensen in de portiekflats die weinig buiten de deur komen en zodoende nauwelijks opgemerkt worden door hun medeportiekbewoners. Anderen zijn erg op zichzelf en willen helemaal geen contact met burenen, laat staan hun aandacht of hulp. Of ze hebben door hun werktijden een ander ritme waardoor ze andere portiekbewoners weinig tegenkomen. Ook zagen we dat de taalbarrière sommige bewoners ervan weerhoudt contact te zoeken met hun burenen.



'Ik praat met iedereen'

Attente plekken
in Overtoomse Veld



HOOFDSTUK

5 | 'Ik praat met iedereen'

Attente plekken in Overtoomse Veld

Veel mensen vinden het fijn om niet zomaar de deur uit te stappen maar om ergens naar toe te lopen. Onderweg komen buurtgenoten elkaar tegen op straat, of in de rij voor de kassa van de supermarkt, of bij de tabakswinkel. Dat kunnen third places zijn, een plek waar je een bekend gezicht bent. Iemand, een andere vaste klant of in vele gevallen een medewerker, ziet je en erkent je aanwezigheid. Ze groeten je, verwelkomen je en vragen soms hoe het met je gaat. Je voelt je onderdeel van de ruimte en het bestaande sociale leven dat zich daar afspeelt. Een third place is af en toe ook een attente plek: als mensen die niet genoeg geld bij zich hebben de volgende keer mogen betalen. Of als de winkelier mensen die vergeetachtig zijn, gewoon even helpt met pinnen.

Misschien wel de belangrijkste kwaliteit van een third place is dat het de mogelijkheid biedt tot interactie. Dit wordt gestimuleerd door fysieke kenmerken, zoals de aanwezigheid van bankjes en stoeltjes, en sociale kenmerken: de mogelijkheid om een gesprek aan te gaan, een ongedwongen sfeer waar mensen kunnen maar niet moeten consumeren. Waar de supermarkt, het bushokje, het winkelplein, of een bankje bij de speeltuin voor vele bewoners plekken zijn waar ze tijdelijk zijn en die ze meestal gedachteloos passeren, zoeken kwetsbare mensen deze plekken soms juist bewust op met als doel het aangaan van korte interacties met anderen (Bredewold 2014).

Zijn 'attente plekken' in Overtoomse Veld in voldoende mate aanwezig én toegankelijk voor kwetsbare burgers, zoals ouderen of mensen met een licht verstandelijke beperking, en voor iedereen ongeacht land van herkomst? En in hoeverre ontstaan daar bureaucontacten? Wat maakt een plek tot een ontmoetingsplaats? En kunnen de contacten die daar plaatsvinden ook leiden tot zorg in de huiselijke omgeving?

'Er is hier niets voor ons': van wie is de plek?

'Het ontbreekt hier aan gezellige plekjes,' zegt een vrouw die even uitrust op een bankje tegenover de Lidl. 'Hier heb je alleen de Lidl of Albert Heijn, zoveel winkels hebben we hier niet. En je hebt twee cafés verderop op het plein, maar die zijn niet voor de ouderen.' Vanaf de plek waar we zitten zie je aan de rechterkant twee lunchplekken en een café met een klein terrasje dat nu gesloten is. Waarom gaat mevrouw niet naar die tentjes? 'Ik ben alleen dus ik dan ga ik daar niet heen. Vooral niet als er groepjes zijn. Daar ga ik niet zo snel tussen zitten. En als er geen echt groot terras is dan zie je niet snel of er mensen zitten waar ik bij hoor. Bijvoorbeeld als er jongeren zitten, dan zou ik er niet bij gaan zitten.'

Deze mevrouw verwoordt wat bewoners ons vaker zeiden. Er zijn te weinig plekken om naar toe te gaan en te zitten, en de plekjes die er wel zijn, zijn niet voor iedereen geschikt. Processen van uitsluiting, en zelfuitsluiting zoals uit het citaat hierboven,

zijn vaak onbedoeld en heel subtiel. Om je ergens op je gemak te voelen, zeker als je je kwetsbaar voelt, heb je het nodig dat je in één oogopslag kan zien of er iemand aanwezig is die op je lijkt. Vooral oudere mensen vinden het lastig als er veel jongere mensen zijn waar ze niet zo makkelijk contact mee maken.

De geïnterviewde bewoners met een Nederlandse achtergrond uitten gevoelens van verlies en heimwee. Een oude mevrouw vertelt: 'Verderop had je een groenteman, een slager en een bakker. Die zijn nu allemaal weg. Enkel de bloemenman zit nog in de straat. Voor de rest allemaal buitenlandse mensen.' Er zijn wel een bakker en een groenteboer maar 'die zijn van Turken of Marokkanen', wordt er gezegd. Scheidslijnen betreffen dus niet alleen leeftijd maar ook land van herkomst. Daardoor voelen bijvoorbeeld de Nederlandse geïnterviewden met een lichte verstandelijke beperking die in een woonzorgcentrum wonen, nauwelijks buurtbinding. Ze zeggen dat ze in de buurt 'alleen boodschappen doen, niets leuks'. Dan gaan ze liever naar de Albert Cuyp of het Waterlooplein. 'Er zijn wel veel koffiehuisjes hier waar mensen een bakje koffie drinken met mekaar. Maar daartussen voel je je eigen als Nederlander zijnde toch een beetje eenzaam.' Het land van herkomst, en niet het al dan niet hebben van een beperking, is voor hen de belangrijkste scheidslijn in de buurt. Twee van deze bewoners die oorspronkelijk uit Noord komen gaan wekelijks terug. Ze zeggen:

'Er is hier niets voor ons. Het is hier alleen maar voor buitenlanders. In Noord is het gemoedelijker. Daar kan je een praatje maken tijdens het wachten. Hier is niet eens een bakker of slager. Ja alleen voor die Marokkanen, maar daar kan ik niet gewoon een lekker speklapje kopen of een tijgerbroodje. Ik probeer het echt wel. Bij die groenteman op de hoek, dan sta ik in de rij en probeer ik een praatje te maken. Maar dat gaat helemaal niet. Die Marokkaanse vrouwen voor me spreken de hele tijd onder elkaar.'

Sommige geïnterviewde bewoners wonen al sinds jaar en dag in de sterk verkleurde wijk en vinden het niet zo moeilijk om contact te maken met mensen een niet-westerse achtergrond. Dat lijkt op wat Wessendorf (2014) beschrijft als 'commonplace diversity', een vanzelfsprekende omgang met elkaar. De al eerder geciteerde oude mevrouw vertelt dat ze met iedereen praat 'ook met buitenlandse mensen', op straat of tegen het winkelpersoneel. 'Het ligt er ook aan hoe je zelf bent hè tegenover de mensen.' Meestal weet ze niet uit welk land mensen oorspronkelijk komen, Turkije of Marokko. Voor haar is dat niet relevant, ze hoeft het niet te weten. Wat ze wel weet: 'Die mensen zijn heel lief' en 'zo vriendelijk'.

Ook mensen met een niet-westerse migratieachtergrond missen soms een vertrouwd plek in de buurt⁷. Een man met een Turkse achtergrond die in Overtoomse Veld is opgegroeid vertelt dat zijn tachtigjarige vader een ontmoetingsplek in de buurt mist. Oudere mannen ontmoeten elkaar wel op de bankjes

7 | De gebiedsmakelaar vertelt dat Marokkaanse oudere mannen kwetsbaar zijn en buiten de moskee geen andere plek hebben.



De moskee

Op het Allebéplein is het op vrijdagmiddagmiddag half twee een drukte van belang. Honderden mensen zoeken hun weg. Het gebed zit erop. Voor vooral oudere mannen van Marokkaanse komaf, is de moskee het doel van hun dagelijkse wandeling. Soms loopt een vrijwilliger mee met een demente man. Er wordt een beetje op elkaar gelet.

Uit het groepsgesprek met de oudere Marokkaanse vrouwen komt naar voren dat de moskee voor hen ook een belangrijke ontmoetingsplek is waar ze bidden, maar ook bruiloften en geboorten vieren met gezamenlijke maaltijden. Tijdens de ramadan is het ook altijd mogelijk om te blijven eten.

De bestuurders van de moskee lijken nog zoekende naar de rol die ze in de wijk zouden kunnen vervullen. Ze willen wel meer doen voor de ouderen in de wijk, bijvoorbeeld door op ziekenbezoek te gaan in het ziekenhuis. Die zoektocht komt ook naar voren in andere wijken en steden (Engbersen en Kremer 2019). Tot voor kort waren moskeebesturen vooral bezig met het vinden of bouwen van een goede accommodatie. Politie en jongerenwerk benaderden hen vaak met het oog op veiligheid en radicalisering. Nu lijkt er (iets) meer ruimte te zijn voor moskeeën om ook een sociale rol op te pakken.

voor de moskee, al is dat volgens hem niet voldoende. Vrouwen, vervolgt de zoon, kunnen wel bij elkaar thuis afspreken. Zodra een man uit het huis is, spreken de vrouwen daar af. Maar mannen komen niet zo snel bij elkaar over de vloer'. Een Marokkaanse vrouw zegt op haar beurt dat mannen juist méér contacten hebben, zij gaan vijf keer per dag naar de moskee, doen boodschappen en spreken af in koffiehuisen. Voor vrouwen is er weinig in de buurt, vertelt ze. Maar de oudere Marokkaanse vrouwen met wie een groepsinterview is gehouden denken daar anders over. Voor hen geldt dat er veel plaatsen zijn in de buurt waar ze elkaar kunnen ontmoeten. Ze voelen zich dan ook thuis in de buurt. Een van hen zegt: 'Het voelt hier als klein Marokko.' Wel vinden ze het jammer dat ze hierdoor niet goed Nederlands leren spreken.

Gemaakt om te ontmoeten? Huis van de wijk

In Overtoomse Veld is een plek die expliciet voor ontmoeting is bedoeld, maar deze plek - Huis van de Wijk De Buurtzaak - kennen slechts weinigen van de geïnterviewde buurtbewoners. 'Nee, hier is geen buurthuis hoor!' zeggen de meesten. De buurtbewoners en professionals die De Buurtzaak wel kennen vinden het niet zo toegankelijk. Ondanks dat met buurtbewoners is samengewerkt om de oude school, waarin de Buurtzaak gehuisvest is, om te toveren tot een multi-functioneel gebouw dat onlangs een architectuurprijs⁸ heeft gewonnen, zijn er allerlei (gepercipieerde) fysieke drempels. Als je er voor het eerst komt is het bijvoorbeeld lastig om de voordeur te vinden. Een wijkverpleegkundige: 'Heb je die ijzeren trap gezien bij De Buurtzaak?

Hoe is die uitstraling? Ik vind het gewoon niet toegankelijk.' Toch is met geld van de gemeente het gebouw helemaal toegankelijk gemaakt en kunnen senioren via de tuin op de begane grond probleemloos naar binnen.

Belangrijker zijn de gepercipieerde sociale drempels. Sommige geïnterviewden zeggen dat het niet echt een plek voor hen is; ze denken dat het buurthuis vooral bedoeld is om koffie te drinken. 'Ik ben geen buurthuismens. Wat zou ik daar in vredesnaam moeten doen? Ik ben niet zo'n koffieleut. Dan zit je daar alleen en dan wat?' Anderen hebben er wel over gehoord maar weten niet wat er te doen is. Veel mensen met een Nederlandse achtergrond denken dat het geen plek voor hen is, omdat het alleen bedoeld zou zijn voor 'Nederlandse les voor buitenlanders'. Zoals enkele geïnterviewde mensen met een LVB zeggen:

'Wat heb je er als Nederlander te zoeken? Het zou fijn zijn om gewoon een inloop te hebben waar je een spelletje kan doen, biljarten of in het Nederlandse bingo. Maar dat doen hun niet, dat bingoën zit niet in hun cultuur. De ene dag zijn er activiteiten voor die mensen, de andere voor die, dan is het weer gemengd. Het zou ideaal zijn hier als je een buurthuis had voor algemeen gebruik.'

8 | Ru Pare Community heeft de AAP gewonnen, de Amsterdamse Architectenprijs 2018: 'Met relatief bescheiden middelen is het gebouw getransformeerd in een huiskamer van de wijk. Als reactie op de Haagse bezuinigingsprogramma's ontwikkelde de opdrachtgever een model dat solidariteit in deze lastige wijk moest stimuleren.'



Het gevoel dat het buurthuis er niet 'voor hen is' is vaker gesignaleerd bij Amsterdamse buurthuizen (Hoekstra en Pinkster 2019). Tegelijkertijd zijn er ook mensen met een migratieachtergrond die het buurthuis niet als 'thuis' ervaren. Ze vinden het geen 'huiskamer waar je gewoon binnen kan lopen', er zijn heel veel regels met strikte 9 tot 5 openingstijden, 'Het is niet voor ons en niet van ons'. Daarbij komt dat voor mensen die het Nederlands niet goed machtig zijn, het een hele stap is om ergens naar toe te gaan, of dat nu de thuiszorg is of De Buurtaak, zeggen de moskeebestuurders. Ze moeten meer uitgenodigd worden.

Een medewerker van De Buurtaak legt uit dat er meerdere buurtbewonersorganisaties en etnisch gescheiden clubjes onderdak vinden in het buurthuis. Zo komen Marokkaanse vrouwen er bijvoorbeeld samen en koken ze een gezamenlijke

maaltijd, maar is er ook een groep die bestaat uit alleen autochtone bewoners. Het komt zelden voor dat er etnische menging is, zegt zij. Eigenlijk is dit Huis van de Wijk dus niet zozeer een clubhuis van de buurt maar meer een clubjeshuis. Het is de vraag of dat erg is. Dat er aparte etnische vrouwen- en mannenclubjes onderdak vinden lijkt wel in een behoefte te voorzien, omdat sommigen van hen de Nederlandse taal niet goed spreken en verder nauwelijks buiten de deur komen. De zo ontstane 'bonding' - sterke onderlinge contacten - maakt 'bridging' - overbruggende contacten om in termen van Putnam (2000) te spreken misschien lastiger. Toch kan daardoor het welzijn van mensen wel versterken, zoals hij zelf ook schreef. Bonding is nodig om te overleven (going through), bridging om vooruit te komen (going up).



De moestuin

De moestuin tussen de portiekflats zou ook een vertrouwde plek in de publieke ruimte kunnen zijn (Jeffrey Hou in: Hondagneu-Sotelo 2017). Sommige buurtbewoners zien dat ook zo.

Een buurtbewoonster vertelt dat ze er graag aan mee wilde doen 'om ook met de burens contact te krijgen en lekker bezig te zijn in de ochtend'. Een wijkbeheerder zegt: 'Vooral in de moestuin zag je het gebeuren. Dat mensen heel gezellig bij elkaar zaten en receptjes met elkaar gingen uitwisselen. Zo'n moestuin is er voor alle bewoners, en niet alleen voor de huurders van dit complex, eigenlijk voor heel de wijk. Want er komen ook mensen van de koopwoningen en het is mooi om 's zomers in de avond mensen te zien barbecueën of picknicken. Dat is een heel belangrijke plek.'

Of de moestuin inderdaad open is voor iedereen, is wel de vraag. Een bewoner kwam er na een half jaar ziekte achter dat haar tuintje vergeven was. Volgens een casemanager dementie zijn het vooral actieve en fitte mensen die aansluiten. Bij dit soort initiatieven, zegt zij, is er niet vaak ruimte voor mensen die hulp nodig hebben. Dat merkte ze vooral bij een andere moestuin in Nieuw-West waar de betrokkenen kritische vragen stelden over de begeleiding van haar cliënten en zeiden: 'Daar kunnen wij niet op letten hoor.'

Mensen lijken liever niet naar een third place te gaan die vooral gericht is op enkel ontmoeten (zie ook Eck en Pijpers 2017). Liever gaan ze ergens naar toe waar ze in de eerste plaats iets anders doen (zoals tuinieren of winkelen). De plekken in Overtoomse Veld met de meeste kenmerken van een third place hebben in de eerste plaats een commerciële functie, zoals de patatzaak, de tabakszaak, AH en de kringloopwinkel. Mensen, ook als ze kwetsbaar zijn, voelen zich blijkbaar meer op hun gemak als consument. Voor een 'attente plek' blijken twee kenmerken cruciaal: ontspannen omgang met mensen met verschillende achtergronden en een verbindende rol van het personeel. Zij kunnen zelf attent zijn, maar ook contacten leggen tussen mensen in de winkel. We bespreken drie voorbeelden van zo'n commerciële 'attente plek' uitgebreider. Hoe werkt dat uit en wat zijn de grenzen daarvan?

Abi de patatfloosoof

De snackbar/lunchroom van Abi Patat is het meest iconische voorbeeld van een third place. Abi (grote broer in het Turks) runt al twintig jaar met zijn vrouw deze snackbar in Overtoomse Veld. Abi (echte naam: Selahattin Vural) wordt gezien als een echte verbinder in de buurt. Iedereen, van buurtbewoner tot wijkagent, kent hem. En hij kent iedereen. 'Hij is een beetje onze buurtburgemeester' zegt de gebiedsmakelaar. De afgelopen jaren heeft Abi Patat daarvoor al de nodige erkenning gekregen. Hij verscheen meermaals in *Het Parool* en heeft in april 2018 de Amsterdampeld gekregen. Terwijl zijn vrouw patat bakt - 'hij is te druk bezig met iedereen in de winkel' - zorgt Abi dat mensen met verschillende achtergronden (kinderen, studenten, alleenstaanden, families en allerlei mensen met én zonder migratieachtergrond) met elkaar in gesprek komen. Eén keer per jaar deelt hij gratis friet uit. Hij zet doelbewust in op het leggen van contact in de buurt. Abi: 'Ik merk dat mensen langs elkaar heen leven. In mijn zaak vind

Bij Abi Patat

Voor de deur staan twee grote picknicktafels, een vuilnisbak, twee rode Ola-vlaggen en drie plantenbakken met een boompje in elke bak. Als het niet erg druk is staat Abi altijd aan de klantenkant van de toonbank. Liefst staat of zit hij buiten voor de deur.

Hij groet iedereen die voorbij komt. Iedereen is welkom, ook als je niets koopt, alleen even wil zitten of praten. Abi kent jong en oud, nieuwe en oude bewoners. Kinderen geeft hij een lolly, met de jeugd grapt hij en praat hij over hoe het gaat op school. Vaak hoor ik hem ook in het Turks praten. Abi betreft actief de mensen in zijn zaak bij een gesprek. Door middel van een vriendelijke lach, een grap of een directe vraag ben je plots niet meer anoniem. Hij heeft een goed geheugen en kent veel mensen bij naam.

ik het belangrijk dat mensen elkaar leren kennen. Ik ken zelf ook veel mensen in de buurt. Meer dan tachtig procent van mijn klanten komt steeds terug.'

Abi Patat is anders dan de andere Turkse of Marokkaanse snackrestaurants in de buurt. Abi hecht eraan dat de snackbar een plek is voor iedereen. In de kast in de snackbar staan bijvoorbeeld boeken over Amsterdam. Hij vertelt dat hij geen Turks theehuis voor oude mannen wilde worden maar een plek voor *alle* Amsterdammers. Uit onderzoek blijkt dat 'lokale identiteit' vaak een makkelijker, want insluitender noemer is dan nationale identiteit. 'Ik ben een Amsterdammer' zeggen zowel mensen met een migratieachtergrond als een Nederlandse achtergrond (zie bijvoorbeeld WRR 2007). Veel grote steden spelen in op een meer inclusief stadsburgerschap, maar inzetten op het bereiken van alle Amsterdammers kan dus ook op microniveau, in een snackbar.

De supermarkt

Grote supermarkten en ketens (drogisten bijvoorbeeld) domineren het winkelaanbod in Overtoomse Veld; de kleine buurtsupers op de hoek van de straat zijn nagenoeg verdwenen. Sommige winkels lijken zelfs expliciet geen verbinding met de buurt te zoeken. Ze hebben daar geen fysieke ruimte voor, een te hoge werkdruk en een tekort aan personeel, zeggen ze. Volgens een personeelslid geldt voor een grote drogisterijketen dat vooral omzet het doel is, niet per se het aardig zijn voor de klanten. Voor Albert Heijn op het August Allebéplein is dat anders. Sommige caissières

zitten al jaren achter de kassa en kennen iedereen. Ze maken een praatje en zijn attent en behulpzaam (zie kader). In de winkel komen buurtgenoten elkaar tegen. De manager vertelt dat het de bedrijfsvisie is dat de winkel een wijkfunctie heeft. Het motto van AH is 'Beter voor de buurt'. Dat kan je best breder trekken en dat doet hij ook, vertelt hij. Zo heeft hij contacten met buurtinitiatieven en ondersteunt deze financieel; hij heeft daar een klein budget voor. Albert Heijn is geen zorgbedrijf, zegt hij, 'winst maken staat op onze gevel', maar hij wil wel meedenken en is geïnteresseerd in samenwerking met zorgpartijen, omdat het soms ook lastig is voor winkels om te gaan met een toename van klanten met een zorgbehoefte. Wat te doen bijvoorbeeld met dementerende ouderen die niet afrekenen? Als je weet wat er aan de hand is hoef je niet meteen de politie erbij te halen.

AH op het Allebéplein zou graag een bankje of koffiehokje in de winkel willen plaatsen, maar daarvoor is de winkel te klein. De winkel moet namelijk ook toegankelijk blijven voor mensen met een rollator of rolstoel. Bovendien: een zitje in de winkel betekent minder ruimte om producten uit te stallen dus minder omzet. 'Elke vierkante meter kost geld.' In de meeste AH winkels in Amsterdam zijn de koffiecorners door de hoge prijs per vierkante meter verdwenen, je hebt ze alleen nog in het goedkopere, ruimere buitengebied van Amsterdam, vertelt de rayonmanager van Albert Heijn in Overtoomse Veld. Hij vindt de sociale kant van de winkel heel belangrijk, maar niet alle collega's zijn zoals hij. In het verleden waren de medewerkers veel minder aardig voor klanten, zoals ook een wijkbewoner beaamt.

Een caissière van de supermarkt

‘Ik werk hier al heel lang, op een gegeven moment leer je mensen echt kennen. Het maakt me ook niet uit wie het is. Echt, jong, oud, Turk of Marokkaan, het maakt me niets uit hoor, ik praat met iedereen. Mensen zijn mensen. Ik hou van mensen.’

Ze vertelt dat ze de tijd neemt om met mensen en vooral vaste klanten een praatje te maken als het rustig is. Deze mensen, vooral ouderen, vertellen haar dan over hun gezondheid en andere persoonlijke dingen. ‘Het kan natuurlijk niet altijd. Als het spits is moet je gewoon door. Maar als het wat rustiger is, en juist ouderen komen ook wel op het moment dat het wat rustiger is in de winkel, dan maken we gewoon een praatje. De meesten komen ook elke dag langs, dus dan vraag je hoe het gaat en vertellen ze je zus of zo en dan de volgende dag vraag ik weer hoe dit of dat is geweest, snap je.’ Er zijn mensen die bewust in mijn rij komen staan. Dan willen ze hun verhaal kwijt en dan blijven ze nog wat langer door langzaam hun spulletjes in te pakken. Ik help ze soms ook met hun pincode als ze wat ouder en vergeetachtiger zijn.’ Ze luncht vaak op het plein. Dan komen vaste klanten af en toe bij haar zitten. Met Valentijn of haar verjaardag krijgt ze soms een bloemetje. ‘Ik geef aandacht, echt een soort psychische therapie lijkt het wel een beetje. Maar daar krijg ik ook wat voor terug. Het contact is wederzijds.’

Kringloopwinkel

In de VPRO-documentaire ‘Het succes van de kringloopwinkel’ (2017) kwam naar voren dat het veel meer is dan alleen een plek waar mensen tweedehandsspullen kunnen kopen. De kringloopwinkel RataPlan noemt zichzelf liever ‘een soort half buurthuis’. Door de ruimte, de ongedwongen sfeer en de vele zitjes met stoelen en banken die er te koop staan is de kringloopwinkel een ontmoetingsplek voor de buurt geworden. Een medewerker vertelt: ‘Mensen spreken ergens in de winkel af met buurtgenoten. Vooral Marokkaanse vrouwen zitten hier soms een halve dag te kletsen. Er is niet echt een andere plek in de wijk waar ze opgevangen worden en dit is vanuit huis een algemeen geaccepteerde plek, een winkel, een veilige plek. In de opzet

hebben we er ook rekening mee gehouden dat alles rolstoelvriendelijk is. Dus het is een plek die vrij toegankelijk is voor iedereen. Er zijn ook mensen voor wie onze winkel bij hun dagelijkse rondje hoort. Dat zie je bij Marokkaanse mannen. Die gaan eerst naar de moskee, dan komen ze een tijdje naar de winkel, snuffelen, kijken, niets kopen, soms wel. En dan gaan ze weer naar buiten toe.’

Bij de kringloopwinkel is net als in andere third places de rol van het personeel cruciaal. De medewerker achter de kassa, zien we, is aardig, hij geeft een welkom knikje en maakt oogcontact met de klanten. Hij spreekt mensen die hij blijkbaar al kent persoonlijk aan met ‘alles goed, schat?’ En hij biedt koffie aan als het antwoord ‘nee’ is. Hij schiet een oudere vrouw te hulp die haar mobiele telefoon niet goed

begrijpt. 'U heeft 34 ongelezen berichten mevrouw.' 'Dank je schat', zegt ze tegen hem. Sommige zorgprofessionals zeggen dat de kringloopwinkel best wat meer zou kunnen doen omdat er zoveel kwetsbare mensen komen. Zo zouden ze meer kunnen doorverwijzen naar de formele zorginfrastructuur. Maar de coördinator van de kringloopwinkel zegt dat ze nu al tegen grenzen aanlopen, ze zijn immers ook al een organisatie die zorg biedt aan de eigen medewerkers, die vaak in een re-integratietraject zitten.

De commerciële infrastructuur in Overtoomse Veld is nauwelijks aangesloten op de formele zorginfrastructuur. Doorverwijzen gebeurt zelden en achter de voordeur van klanten komt winkelpersoneel vrijwel nooit. De caissière van AH eet wel eens bij een klant en neemt dan een boodschap mee en Abi Papat brengt eten thuis bij een vaste klant die ziek is. Ook heeft de eigenaar van de sigarenzaak de telefoonnummers van enkele vaste klanten om ze te bellen als ze er een tijdje niet zijn. Toch is dat voor hun niet heel vanzelfsprekend. Ze zijn in eerste instantie een commercieel bedrijf en vooral de kleine zaken hebben volgens de gebiedsmakelaar moeite om hun hoofd boven water te houden. De zorgzaamheid blijft - logischerwijs - grotendeels beperkt tot de vierkante meters van de winkel.

Conclusie

In Overtoomse veld zijn volgens bewoners en professionals weinig plekken waar mensen elkaar ongedwongen kunnen tegenkomen en waar iedereen, ongeacht achtergrond, religie of leeftijd zich thuis voelt. Bankjes, buurtwinkels en horecagelegenheden met een gemengd publiek (niet alleen wat betreft herkomst maar ook leeftijd) lijken te ontbreken. Vooral mensen met een Nederlandse achtergrond die kwetsbaar zijn (ouderen of mensen met een LVB) hebben het gevoel dat er geen plekken meer zijn 'van hen', al zoeken ook oudere Marokkaanse mannen of vrouwen naar ontmoetingsplekken waar ze rustig kunnen verblijven.

Toch zijn er in Overtoomse Veld wel plekken waar mensen die kwetsbaar zijn attentheid kunnen ervaren. Drie condities zijn van belang: fysiek laagdrempelig, open naar iedereen, en vooral attent personeel: de caissière die geld voor je pint wanneer je het even niet snapt, de tabakswinkel waar twee stoeltjes staan zodat mensen kunnen uitrusten en babbelen en de winkelier die in de gaten houdt of je vandaag wel bent geweest, de patatboer die zorgt dat mensen in gesprek raken en de friet thuisbezorgt omdat je vandaag niet uit huis kunt, de medewerker van de kringloopwinkel die de tijd neemt om te luisteren en je de volgende keer weer vraagt hoe het gaat.

Lees verder over:

De conclusies en aanbevelingen
Hoofdstuk 6





HOOFDSTUK

Alle- daagse attendheid in een super- diverse wijk

Conclusies en aanknopingspunten

6 | Alledaagse attentheid in een superdiverse wijk: conclusies en aanknopingspunten voor professionals en beleid

In wijken waar mensen uit verschillende landen zijn neergestreken wordt er vaak vanuit gegaan dat burenen minder betrokken zijn en minder voor elkaar zorgen. Overtoomse Veld in Amsterdam Nieuw-West is zo'n superdiverse wijk. Tot voor kort bestond de wijk grotendeels uit sociaaleconomisch kwetsbare bewoners met in de meerderheid een niet-westerse migratieachtergrond. Sinds de laatste paar jaar is de bevolking door de realisatie van nieuwbouwwoningen gegroeid en zijn er ook meer vermogende westerse en niet-westerse migranten en 'autochtone' bewoners komen wonen. Uit participerende observaties en ongeveer 50 gesprekken met mensen die in de wijk wonen of werken komt inderdaad naar voren dat veel bewoners op zichzelf zijn. De voordeur is vaak de scheidslijn - ook voor onderzoekers. Er is een duidelijke grens tussen binnen en buiten, de publieke en private ruimte. In de buurt, op de stoep of in het portiek is wel contact maar burenen komen zelden achter elkaars voordeur. Is Amsterdam dan helemaal geen lieve stad? Tegelijkertijd moet ook weer niet onderschat worden wat burenen voor elkaar betekenen.

De voordeur is vaak de scheidslijn

Hoewel geïnterviewden zelf vaak zeggen dat burenencontact nauwelijks aanwezig is, blijkt dat het bij doorvragen en door observaties toch net iets anders ligt. In ieder geval in de onderzochte portiekflats kijken mensen wel degelijk naar elkaar om; ze doen wel eens een boodschap voor elkaar, maken een praatje en hebben een 06 nummer van een buurman of buurvrouw 'voor als er iets is'. We zien dat - als we kijken naar het zorgkwadrant in hoofdstuk 2 - burenenzorg vooral te vinden is in het cluster 'licht en structureel' of 'licht en incidenteel'. Er zijn wel burenen die dagelijks voor elkaar zorgen maar dat is echt de uitzondering die de regel bevestigt.

Alledaagse attentheid

Alledaagse attentheid is de korte samenvatting van wat burenen voor elkaar kunnen, willen en wensen te betekenen. In plaats van Goffman's (1963) notie van 'beleefde onoplettendheid' is er sprake van 'beleefde oplettendheid'. Maar attentheid gaat nog iets verder: het betekent niet alleen dat mensen elkaar daadwerkelijk zien, maar ook actie ondernemen als dat nodig is. Alledaagse attentheid houdt in dat mensen signaleren of een ander een helpende hand nodig heeft, en die dan ook bieden of ten minste zorgen dat iemand anders die biedt. Alledaagse attentheid is vaak incidenteel. Het gaat niet om grote gebaren maar om aardigheid en betrokkenheid die het dagelijks leven verlichten en veraangename, zoals een buurman die de boodschappen in het portiek naar boven

draagt voor iemand die net aan zijn been is geopereerd, of de caissière die vraagt hoe het ziekenhuisbezoek gisteren is gegaan, of een buurtgenoot die even met de demente oudere meeloopt naar de moskee.

Alledaagse attentheid houdt in dat mensen signaleren of een ander een helpende hand nodig heeft, en die dan ook bieden of ten minste zorgen dat iemand anders die biedt.

Alledaagse attentheid is een luchtige variant van zorg, die vaak onder de radar blijft in onderzoek naar zorg. Dan gaat het vaak over allerlei zorgtaken en de uren die eraan worden besteed. Tegelijkertijd is alledaagse attentheid zwaarder dan de veel minimalere variant van 'common place diversity' (Wessendorf 2014) en 'publieke familiariteit' (Blokland 2005), die allebei vooral betrekking hebben op omgangsvormen in de publieke ruimte. Beide omgangsvormen zijn in buurten noodzakelijk maar onvoldoende, gegeven de toenemende kwetsbaarheid van mensen in stadsbuurten én verlangens van mensen zelf. Ook in een grote stad als Amsterdam wensen mensen van hun burens meer dan onverschilligheid en anonimiteit. Mensen die kwetsbaar zijn willen, zoals ook uit eerder onderzoek overtuigend blijkt, niet allerlei vormen van intieme zorg van burens - zoals wassen of helpen bij toiletbezoek - maar zijn wel blij als iemand een oogje in het zeil houdt en eens vraagt hoe het gaat. Niemand wil graag onopgemerkt in zijn of haar flat liggen na een val of erger. Ook vinden mensen het fijn als ze een geïnteresseerd praatje kunnen maken dat iets verder gaat dan een snelle groet.

Alledaagse attentheid lijkt een realistisch ideaal en wellicht ook wel het hoogst haalbare in een grootstedelijke context.

In de onderstaande figuur is te zien welke vormen van sociale samenhang in een buurt, straat of portiek zouden kunnen bestaan. Verplichtende zorgzaamheid wordt door weinig mensen als wenselijk ervaren; het kan verstikkend uitpakken voor zowel de zorgbehoevende als de zorgverlener. Het andere uiterste, sociale spanningen tussen bewoners, staat ook in rood geschreven. Weinig mensen ervaren dat als een wenselijk ideaal. De vier vormen ertussen - anonimiteit, publieke familiariteit, alledaagse attentheid en onderlinge (structurele) zorg - zijn allemaal mogelijk en wenselijk, al zal dat per persoon, per buurt of per stad kunnen verschillen. In het superdiverse Overtooms Veld lijkt alledaagse attentheid een nobel streven te zijn, althans voor mensen die kwetsbaarder zijn en voor de professionals die er werken.

Figuur 7
Vormen van sociale samenhang

- ✗ Verplichte zorgzaamheid**

- ✓ Onderlinge zorg**

- ✓ Alledaagse attentheid**

- ✓ Publieke familiariteit**

- ✓ Anonimiteit**

- ✗ Sociale spanningen**

Attente plekken

Waar vinden vormen van alledaagse attentheid plaats? En kan attentheid ook worden bevorderd door de omgeving?

We zien dat als mensen een portiek delen en elkaar tegenkomen op de trap dit tot attentheid kan leiden. Voor burens voelt het vertrouwd dat ze elkaar tegen kunnen komen net buiten hun voordeur maar nog wel in de beslotenheid van het portiek. Door het dagelijkse komen en gaan in het trappenhuis merken ze het betrekkelijk snel als een van hen zich een tijdje niet heeft laten zien en kloppen dan soms even aan met de vraag of alles goed is.

Daarnaast kunnen allerlei plekken in de buurt, third places, aanzetten tot alledaagse attentheid. Third places zijn plekken waar - naast het huis (*first place*) en het werk (*second place*) - mensen zich prettig voelen en elkaar kunnen ontmoeten. Dat zagen we bijvoorbeeld in de supermarkt, bij de patatzaak en bij de kringloopwinkel, plekken die niet per se gericht zijn op ontmoeting maar waar mensen komen om iets te kopen. Mensen zijn daar geen 'patiënt' of 'zorgbehoeftige burger' maar 'consument' of 'klant', een blijkbaar comfortabelere identiteit om contact te leggen. Niet in alle winkels of ontmoetingsplekken is alledaagse attentheid vanzelfsprekend.

Kenmerken van een attente plek zijn:

- 1 **fysieke laagdrempeligheid, en liefst zo ingericht dat contact mogelijk is,**
- 2 **uitnodigend voor iedereen, dus ongeacht iemands achtergrond en leeftijd,**
- 3 **personeel dat contact maakt.**

Een mooi voorbeeld in Overtoomse Veld is *Abi Patat*, de onofficiële buurtverbinder die

daarvoor ook een prijs heeft gekregen. Hij staat open voor alle Amsterdammers, (her) kent iedereen, en maakt een praatje met al zijn klanten waarbij hij iedereen in de zaak probeert te betrekken.

Verder zijn in Overtoomse Veld weinig plekken die kunnen verleiden tot attentheid: kleine buurtwinkeltjes ontbreken, het Huis van de Wijk 'De Buurtzaak' heeft lang niet voor iedereen die functie, en de plekken waar mensen elkaar tegen kunnen komen zijn uitsluitend geconcentreerd rond het August Allebéplein. Voor mensen die moeite hebben om zich te verplaatsen - lichamenlijk of psychisch - is dat ver van huis. Ook in de publieke ruimte in Overtoomse Veld wordt alledaagse attentheid nauwelijks bevorderd: er zijn wel lange, brede trottoirs zodat mensen zich makkelijk kunnen verplaatsen, maar geen bankjes om uit te rusten of eventueel een praatje te maken.

Alledaagse attentheid en superdiversiteit

In hoeverre is alledaagse attentheid een realistisch ideaal met het oog op superdiversiteit in de wijk? Kunnen mensen met alle verschillen die migratie met zich meebrengt attent zijn voor een ander? Eerder onderzoek benadrukt dat het wijkweefsel zwakker is in superdiverse wijken. Uit nationale en Amsterdamse statistieken (hoofdstuk 2) komt echter naar voren dat de bereidheid om burens te helpen bij mensen met een niet-westerse migratieachtergrond groter is dan bij mensen met een Nederlandse achtergrond, en dat is ook zichtbaar in Overtoomse Veld. We troffen vaker mensen met een niet-westerse migratieachtergrond die aandacht gaven aan

buren met een Nederlandse achtergrond dan andersom. De geïnterviewde bewoners met een Nederlandse achtergrond uiten soms gevoelens van heimwee en verlies, met name ouderen en buurtbewoners met een lichte verstandelijke beperking. Ze hebben het gevoel dat veel plekken 'niet voor hen' zijn. In de rij bij de bakker proberen ze soms wel bescheiden contact te leggen, al stranden die pogingen meestal door taalbarrières. Zeker als mensen snel vermoed zijn, door ziekte of ouderdom, is er minder geduld en hebben ze geen zin in ingewikkelde communicatie. Maar dat geldt evenzeer voor eerste-generatie migranten. En ook zij missen soms attente plekken in de buurt.

We troffen vaker mensen met een niet-westerse migratieachtergrond die aandacht gaven aan burens met een Nederlandse achtergrond dan andersom.

Toch kunnen er wel degelijk plekken zijn waar mensen met verschillende achtergronden wél samen komen - de third places - zoals in de patatzaak of de kringloopwinkel. Er ontstaan dan bepaalde vanzelfsprekende omgangsvormen tussen mensen die ook in de portiekflats zichtbaar werd. De meeste mensen 'op de trap' geven aan dat er weinig onderlinge tegenstellingen of spanningen zijn.

Er is veel beleid ingezet op gentrificering en het veranderen van de bevolkingssamenstelling van de wijk. Veel zittende bewoners en wijkprofessionals hoopten dat de komst van nieuwe hoogopgeleide autochtonen en expats in de nieuwbouwwoningen zou leiden tot verbetering van de buurt, en daarmee ook

van de sociale samenhang. Overtoomse Veld is de afgelopen jaren inderdaad veiliger geworden, maar de komst van nieuwe bewoners heeft niet meteen geleid tot meer onderlinge contacten tussen verschillende groepen. Misschien hebben de nieuwe burens onderling wel allerlei contact, maar niet met de 'oude' bewoners en daar voelen deze zich teleurgesteld over. Daarbij zijn migratieachtergrond en sociaaleconomische omstandigheden niet de enige scheidslijnen die naar voren komen in de wijk, ook leeftijd. Sommige oudere, soms kwetsbare, mensen gaan niet graag naar plekken die gemaakt lijken te zijn voor jongeren.

Alledaagse attentheid tussen buurtgenoten verder bevorderen

Welke aanknopingspunten zijn er om alledaagse attentheid verder te bevorderen? Naast de gesprekken met bewoners zijn wat deze vraag betreft ook de vele gesprekken met allerlei professionals relevant. De volgende suggesties kwamen naar voren.

1. De bevolkingssamenstelling veranderen kan belangrijk zijn, maar is nooit voldoende

In Overtoomse Veld is geprobeerd de wijksamenstelling te veranderen door meer mensen met hogere inkomens aan te trekken die in koopwoningen gingen wonen. Dat heeft wellicht geleid tot minder criminaliteit en sociale spanningen. Dat is een voorwaarde - de bovenstaande figuur indachtig - om alledaagse attentheid te bereiken. Maar het is niet voldoende. De nieuwe, beter gesitueerde bewoners, ook die met een (westerse) migratieachtergrond - de expats - hebben niet per se meer

contact met de zittende, meer kwetsbare bewoners. Voor alledaagse attentheid is meer nodig dan sturen op de samenstelling van wijken.

2. De gebouwde en geplande omgeving erbij betrekken

Het is belangrijk dat ook stadsplanners, stedenbouwkundigen, woningcorporaties, en architecten doordrongen zijn van het feit dat de gebouwde wereld alledaagse attentheid kan vergroten, maar ook ontmoedigen. Het gaat daarbij over vraagstukken als:

- ✓ hoe huizen gebouwd worden: kom je elkaar tegen en zie je elkaar? Bij het bouwen van huizen is er bijvoorbeeld (terecht) veel aandacht voor privacy, maar wordt er ook zo gebouwd dat burens de kans hebben elkaar tegen te komen? In de trappenhuizen in de portiekflats ontstaan vanzelfsprekende ontmoetingen.
- ✓ hoe het bestemmingsplan vorm krijgt: wie praat er mee en wordt er voldoende ingezet op de wensen van bewoners, ook de meer kwetsbare? Voor kwetsbare mensen zijn buurtwinkeltjes op de hoek van de straat heel waardevol.
- ✓ hoe de publieke ruimte wordt ingericht: zijn de looproutes voor iedereen toegankelijk, zijn er bankjes om te pauzeren?
- ✓ kan er meer ruimte zijn voor kleinschalige ontmoetingsplekken in de buurt en in 'tussenruimtes of tussenzones', dat zijn semi-publieke ruimten waar burens en buurtgenoten elkaar vanzelfsprekend kunnen treffen.

3. Informele en commerciële partijen meer betrekken bij de professionele (zorg) overlegstructuren in de wijk

Van belang is dat de formele zorgstructuren proberen samen op te trekken met organisaties van wie de eerste taak geen zorgtaak is. Denk bijvoorbeeld aan de kringloopwinkel of de moskee. In Overtoomse Veld werken heel veel verschillende professionals en er zijn veel overlegstructuren, die overigens moeizaam functioneren, ook omdat veel professionals geen betaalde werktijd krijgen voor iets als samenwerking. Maar commerciële of informele organisaties maken daar geen deel van uit. De professionele en commerciële infrastructuur zijn dus nauwelijks op elkaar aangesloten. De rol van de supermarkt of de kringloopwinkel wordt in zorgprofessionele kringen nauwelijks opgepikt.

4. Centraal punt voor bezorgde (en zorgbehoevende) burgers in de wijk instellen

Voor het aanmoedigen van alledaagse attentheid is het behulpzaam als buurtbewoners weten bij wie je kan aankloppen als je ziet dat iemand zorg nodig heeft. Wie bel je als iemand zijn of haar gordijnen niet opendoet of al een tijdje niet is gesignaleerd? Of positiever geformuleerd: als iemand graag iets voor een buur wil doen, maar dan met professionele hulp als achterwacht, waar kan je dan terecht? In Overtoomse Veld heeft de wijkagent het heel druk met allerlei zorg. Dat komt omdat de meeste mensen in de wijk als eerste naar hem toestappen. Dat gaat volgens hem vaak over uit de hand gelopen zorgsituaties. Een andere mogelijkheid waar burgers aan

de bel kunnen trekken is het Meldpunt Zorg en Overlast, maar dat is bij burgers nauwelijks bekend. Meldingen komen meestal binnen via de woningcorporatie of de wijkagent, dus zelden direct van burgers, zegt de coördinator. De meeste meldingen zijn negatief en betreffen overlast, zoals geluidsoverlast, vaak door mensen met een GGZ-achtergrond of verslaving. Het meldpunt is niet bedoeld voor attente burgers die zich zorgen maken over een buurman of vrouw en blijkt in de praktijk vooral een meldpunt te zijn voor geïrriteerde burgers. Een melding maken is bovendien een zwaar middel, zeker als je gewoon wil vertellen dat je je zorgen maakt over de buurman die je al een tijdje niet gezien hebt. Er is dus behoefte aan een laagdrempeliger centraal meld- of zorgpunt in de wijk waar burgers vanuit een positieve motivatie naar toe kunnen stappen. In Overtoomse Veld is daarin nu niet voorzien.

de gemakkelijke route van stereotypen. Ze denken bijvoorbeeld dat in specifiek etnische kringen, zoals Marokkaanse, familieleden altijd wel voor elkaar zullen zorgen en dat burenzorg helemaal niet nodig is. Dat dit natuurlijk niet altijd zo hoeft te zijn, hoorden we in het groepsgesprek met oudere Marokkaanse vrouwen. Een deel van hen vertelde daar dat familie elkaar tegenwoordig veel minder vanzelfsprekend helpt dan vroeger. En soms veronderstellen zorgprofessionals dat burens niet willen geven. Maar uit de gesprekken met bewoners in de portiekflats kwam naar voren dat burens, liefst incidenteel en als de situatie daarom vraagt, heus wel wat voor een buurman of buurvrouw willen betekenen. Zorgprofessionals zouden dus meer kunnen inspelen op de alledaagse attentie van burens en buurtgenoten. Want een lieve stad is vooral een attente stad.

5. Zorgprofessionals kunnen burens beter betrekken

Zorgprofessionals hebben, zeker vanuit de WMO, de opdracht om burens zo nodig bij de zorg te betrekken. Sommige zorgprofessionals doen dat ook wel eens, vooral als er al goed contact is tussen hun cliënt en de burens. Tegelijkertijd bestaat er vaak ook schroom om die stap te zetten. Er spelen twee belangrijke kwesties. De eerste is privacy - cliënten willen niet graag dat aan burens verteld wordt wat er speelt, ook door schaamte of trots. De tweede is het feit dat burens soms niet te vertrouwen zijn. Door aankloppen bij een buurman of buurvrouw kan de situatie van de cliënt juist verergeren, zeggen sommige zorgprofessionals. Maar soms verschuilen professionals zich ook achter





Literatuur



- Andersson Toussaint, P. (2009) *Staatssecretaris of seriecrimineel. Het smalle pad van de Marokkaan*. Amsterdam: Bert Bakker.
- Blokland (2005) *Goeie burens houden zich op d'r eigen: buurt, gemeenschap en sociale relaties in de stad*. Den Haag: Dr. Gradus Hendriks Stichting.
- Bredewold, F. (2014) *Lof der oppervlakkigheid. Contact tussen mensen met een verstandelijke of psychiatrische beperking en buurtbewoners*. Amsterdam: Van Genneep.
- Bredewold, F., JW Duyvendak, T. Kampen, E. Tonkens en L. Verplanke (2018) *De verhuizing van de verzorgingsstaat. Hoe de overheid nabij komt*. Amsterdam: Van Genneep.
- Cattell, V., N. Dines, W. Gesler en S. Curtis (2008) Mingling, observing, and lingering: Everyday public spaces and their implications for well-being and social relations. *Health & Place* 14 (2008), 544-561.
- Conkova, N. (2019) *Non-kin Ties as a Source of Support in Europe: On the role of context*. Rotterdam: Erasmus Universiteit.
- Conradson, D. (2003) Spaces of care in the city: a place of a community drop-in centre. *Social & Cultural Geography* 4 (2), 507- 525.
- Demireva, N. (2015) Briefing: Immigration, diversity and social cohesion. *The Migration Observatory*, July 2015. Oxford: Kompas.
- Eck, D. van en R. A. H. Pijpers (2017) Encounters in place ballet: a phenomenological perspective on older people's walking routines in an urban park. *Area* 49 (2), 166-173.
- Engbersen, R. en M. Kremer (2019) 'We zijn er voor buiten de openingstijden'. De religieuze stad: geloven in Almere. *Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken*, 2, 48-51
- Fischer, C.S. (1982) *To Dwell among Friends: Personal Networks in Town and City*. Chicago: University of Chicago Press.
- Gardner, P. (2011) Natural neighborhood networks - Important social networks in the lives of older adults aging in place. *Journal of Aging Studies* 25 (3), 263-271.
- Gemeente Amsterdam, Onderzoek en Statistiek (2013) *Hoeveel potentie tot buurtparticipatie in Amsterdam?* Amsterdam: Gemeente Amsterdam.
- Gemeente Amsterdam (2016) *Zorg en Ruimte - voor ouderen. Ruimtelijke strategieën voor levensloopbestendige buurten*. Amsterdam: Gemeente Amsterdam.
- Gesthuizen, M., T. van der Meer en P. Scheepers (2009) Ethnic diversity and social capital in Europe: Tests of Putnam's thesis in European countries. *Scandinavian Political Studies* 32 (2), 121-142.
- Gijsberts, M., T. van der Meer, J. Dagevos (2008) Vermindert etnische diversiteit de sociale cohesie?' In: P. Schnabel, R. Bijl en J. de Hart (red.) *Betrekkelijke betrokkenheid. Studies in sociale cohesie*. Sociaal Cultureel Rapport. Den Haag: SCP.
- Goffman, E. (1963) *Behavior in public places*. New York: The Free Press.

Hoekstra, M.S. (2019) Creating active citizens? Emotional geographies of citizenship in a diverse and deprived neighbourhood. *EPC: Politics and Space* 37(3), 480-497.

Hoekstra, M., & F. Pinkster (2019). 'We want to be there for everyone': imagined spaces of encounter and the politics of place in a super-diverse neighbourhood. *Social & Cultural Geography* 20 (2), 222-241. <https://doi.org/10.1080/14649365.2017.1356362>

Hondagneu-Sotelo, P. (2017) At home in inner-city immigrant community gardens. *Journal of House and the Built Environment*. (32), 13-28.

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

Jennissen, R., G. Engbersen, M. Bokhorst en M. Bovens (2018) *De nieuwe verscheidenheid. Toenemende diversiteit naar herkomst in Nederland*. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.

Klerk, M. de, A. de Boer, I. Plaisier en P. Schijns (2017) *Voor elkaar? Stand van de informele hulp in 2016*. Den Haag: SCP.

Komter, A. E. (1998) What is it that ties? In: *Sociale Wetenschappen* (41), 5 25.

Komter, A. E. (2003) *Solidariteit en de gift. Sociale banden en sociale uitsluiting*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Lancee, B. en J. Dronkers (2008) Etnische diversiteit, sociaal vertrouwen in de buurt en contact van allochtonen en autochtonen met de burens. *Migrantenstudies* 24 (4), 225-250.

Laurence, J. (2011) The effect of ethnic diversity and community disadvantage on social cohesion: A multi-level analysis of social capital and interethnic relations in UK communities. *European Sociological Review* (27), 70-89.

Linders, L. (2010) *De betekenis van nabijheid. Een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt*. Den Haag: SDU.

Litwak, E. (1985) *Helping the Elderly. The Complementary Roles of Informal Networks and Formal Systems*. New York: Guilford Press.

Lofland, L. (1973) *A World of Strangers. Order and Action in Urban Public Space*. New York: Basic Books.

Meer, T. van der, en J. Tolsma (2014) Unity in diversity: Ethnic diversity and its effect on social cohesion, a review of 56 empirical studies. *Annual Review of Sociology* (40), 459-478.

Meissner, F. en S. Vertovec (2014) Comparing super-diversity. *Ethnic and Racial Studies* 38 (4), 541-555.

Melik, R.G. van en R.A.H. Pijpers (2017) Older People's Self-Selected Spaces of Encounter in Urban Aging Environments in the Netherlands. *City & Community* 16 (3), 284-303.

- Mepschen, P. (2016) *Everyday autochtony. Difference, discontent and the politics of home in Amsterdam*. Amsterdam: University of Amsterdam.
- Milligan, C. en J. Wiles (2010) Landscapes of care. *Progress in Human Geography* 34 (6), 736-754.
- Oirschot, L. van, en J. Slot en E. van Oirschot (2011) Voorspeller van vertrouwen in de buurt. *Sociale cohesie in Amsterdam. Mens & Maatschappij*, 86 (1), 66-87.
- Oldenburg, R. (1989). *The great good place*. New York: Marlow.
- Ootes, S. (2012) *Being in place: Citizenship in long-term mental healthcare*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.
- Putnam, R. (2000) *Bowling alone. The collapse and revival of American community*. New York: Simon & Schuster.
- Putnam, R.D. (2007) E Pluribus Unum: Diversity and community in the twenty-first century. The 2006 Johan Skytte Prize Lecture. *Scandinavian Political Studies* 30 (2), 137-174.
- Rosenbaum, M.S., J. Ward, B.A. Walker & A.L. Ostrom (2007). A cup of coffee with a dash of love: An investigation of commercial social support and third-place attachment. *Journal of Service Research* 10 (1), 43-59.
- Sahlins (1972) *Stone Age Economics*. London: Tavistock.
- Seamon, D. (1979) *A geography of the lifeworld*. New York: St. Martin's Press.
- Tronto, J. (1993) *Moral Boundaries. A Political Argument for an Ethic of Care*. New York/London: Routledge.
- Veldboer, L., J.W. Duyvendak en C. Bouw (2007) *De mixfactor: integratie en segregatie in Nederland*. Den Haag: Boom.
- Verplanke L. en JW Duyvendak (2010) *Onder de mensen? Over het zelfstandig wonen van psychiatrische patiënten en mensen met een verstandelijke beperking*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Vertovec, S. (2007) Super-diversity and its implications. *Ethnic and Racial Studies*, 30 (6), 1024-1054.
- Warner, J., D. Talbot & G. Bennison (2012) The cafe as affective community space: Reconceptualizing care and emotional labour in everyday life. *Critical social policy* 33(2), 305-324.
- Wessendorf, S. (2014) *Commonplace diversity. Social relations in a super-diverse context*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Wessendorf, S. (2019) Migrant belonging, social location and the neighbourhood: Recent migrants in East London and Birmingham. *Urban Studies* 56(1), 131-146.
- WRR (2007) *Identificatie met Nederland*. Amsterdam: Amsterdam University Press

We danken alle gesproken mensen die in Overtoomse Veld wonen en werken. Veel dank zijn we verschuldigd aan Ralph Janssen Daalen, de gebiedsmakelaar die altijd klaar stond en ook zijn ruimte ter beschikking stelde. Ook veel dank aan Danielle Carbière die als trainee van de gemeente betrokken was en een deel van de interviews met sociale en zorgprofessionals op haar naam heeft staan. We danken Rosa van der Velde voor het maken van foto's en Esmae Mahdi voor het organiseren van een groepsgesprek.