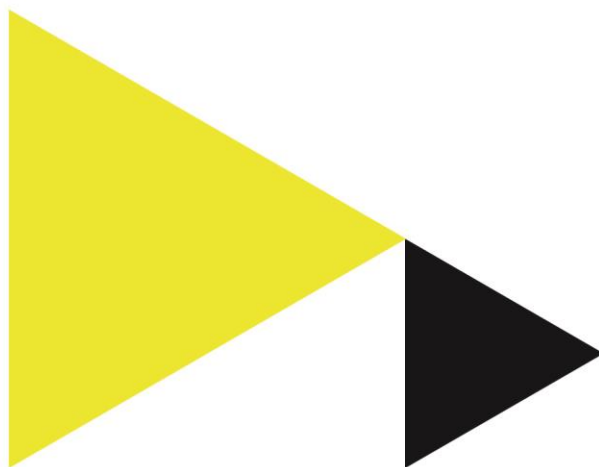


Verschraling in professioneel perspectief

Narratieven van (streetlevel) professionals over
schaarstepraktijken bij collectieve ontplooiingsgerichte
voorzieningen in een Amsterdamse en Zaanse wijk

Lectoraat Stedelijk Sociaal Werk
2023



Verschraling in professioneel perspectief

Narratieven van (streetlevel) professionals over
schaarstepraktijken bij collectieve ontplooiingsgerichte
voorzieningen in een Amsterdamse en Zaanse wijk

Auteurs

Sylvia Huwaë, Saskia Welschen & Lex Veldboer

Departement

Lectoraat Stedelijk Sociaal Werk

Datum

21 maart 2023

Versie

1.0

Colofon

Dit is een uitgave van de Hogeschool van Amsterdam, Kenniscentrum Maatschappij en Recht, Lectoraat Stedelijk Sociaal Werk.

Alles uit deze uitgave mag, mits met bronvermelding, worden vermenigvuldigd en openbaar gemaakt.

Dit onderzoek is gefinancierd door het Kenniscentrum Ongelijkheid en is uitgevoerd in het kader van het onderzoeksprogramma “De stad voor iedereen”, van het Kenniscentrum Ongelijkheid. Het onderzoek maakt deel uit van een project “De stad voor iedereen: verschaalde voorzieningen, verschaalde ontplooiing?” dat is gerealiseerd in samenwerking met de Vrije Universiteit, Gemeente Amsterdam (Onderzoek en Statistiek), Gemeente Zaanstad (Onderzoek & Statistiek) en De Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties.

Auteurs: Sylvia Huwaë, Saskia Welschen en Lex Veldboer

Foto's: Sylvia Huwaë

Samenvatting

Inleiding

Binnen de Metropoolregio Amsterdam (MRA) leven er zorgen dat collectieve voorzieningen in aandachtswijken kampen met 'verschraling' en 'onderbedeling'. Zo concludeert de Raad voor de leefomgeving en infrastructuur (2020) dat publieke voorzieningen in steden zijn verschaald, waardoor sommige groepen beperkt toegang hebben tot relevante voorzieningen als een bibliotheek, sport- of een welzijnscentrum. Wanneer de meest kwetsbare inwoners van een stad de minste ondersteuning krijgen (de 'inverse care law', Cookson et al., 2021), of als de ondersteuning voor hen achterblijft bij de behoeften (de 'disproportionate care law', ibid.), kan dit ernstige gevolgen hebben voor hun ontplooiingskansen.

In dit kwalitatieve onderzoek verkennen we vanuit het perspectief van professionals in hoeverre collectieve voorzieningen in de sociale infrastructuur van MRA-aandachtswijken van belang zijn voor de kansengelijkheid en ontplooiing van inwoners. We zijn met name geïnteresseerd in de bibliotheek, het buurthuis en laagdrempelige openbare speel- en sportvoorzieningen. Met behulp van kwantitatieve data (waaronder de leefbarometer, de kansenkaart en de kwetsbaarheidsscores van wijken) en gesprekken met informanten is er gekozen voor onderzoek in de wijk Osdorp-Midden in Amsterdam en in de wijk Kogerveldwijk in Zaanstad.

Om de betekenis van deze voorzieningen voor de kansengelijkheid en ontplooiing van inwoners volgens professionals in kaart te brengen, voerden we per voorziening gesprekken met één of twee professionals. In totaal namen 15 professionals deel aan het onderzoek, van wie zeven in Zaanstad en acht in Amsterdam.

Het perspectief van de professional

Vooruitkomen is een belangrijk, maar complex te realiseren doel

De professionals beamen dat de voorzieningen waar zij werken ontplooiingsgericht zijn. De voorzieningen vervullen de rol van voorzieningenmakelaar, van verbinder tussen burgers onderling en tussen burgers en professionals, en van zogenoemde 'aanjager van talent'. Dit doen deze voorzieningen middels activiteiten die gericht zijn op het bevorderen van kennis (taal, financiën, digitale apparaten, regelingen en instanties), vaardigheden (cognitief, digitaal, motorisch, sociaal) en positieve houding (zelfredzaam, gezonde leefstijl). Tegelijkertijd lijkt het erop dat met name professionals van de bibliotheek en welzijnsorganisaties vooral bezig zijn met mensen te helpen overleven in hun dagelijks bestaan ('to get by'), waardoor ze niet altijd optimaal kunnen werken aan hun ontplooiing ('to get ahead').

Problemen met de toegankelijkheid van collectieve ontplooiingsgerichte voorzieningen

De professionals constateren dat er drempels zijn die een optimale toegankelijkheid van hun voorzieningen en aanbod belemmeren. Deze drempels hebben enerzijds te maken met de voorzieningen zelf, zoals een gebrek aan ruimte, onvoldoende bekendheid onder de bevolking en een gebrek aan cultureel divers personeel. Anderzijds zijn de drempels gerelateerd aan de burgers. Zij hebben bijvoorbeeld weinig vertrouwen in instanties, hebben een ander beeld van de voorziening, zijn beperkt

Verschraling in professioneel perspectief

Lectoraat Stedelijk Sociaal Werk – version 1.0

mobiel of beheersen de Nederlandse taal onvoldoende. Daarnaast zijn er drempels als taalbarrières en culturele verschillen in waarden en normen die spanningen kunnen opleveren in de contacten tussen professionals en inwoners. Sommige drempels staan met elkaar in verband. Zo zorgt een gebrek aan ruimte ervoor dat professionals van met name de bibliotheek en het buurthuis genoodzaakt zijn om hun groepsactiviteiten te verplaatsen naar een verder weg gelegen locatie. De afstand kan dan voor de bewoners een drempel zijn om ernaartoe te gaan. Een ander voorbeeld is de onbekendheid van de bibliotheek onder diverse inwoners (bijvoorbeeld ouderen, anderstaligen) die mogelijk kan zorgen voor een andere beeldvorming waardoor inwoners er geen gebruik van maken.

Een vaak genoemde drempel is de moeilijk bereikbaarheid van met name kwetsbare groepen bij wie er sprake lijkt te zijn van een 'scarcity mindset': deze mensen zijn vooral bezig met overleven en hebben weinig denkruimte om uit de ongunstige situatie te komen (vgl. Mullainathan & Sharif, 2013). Mogelijk kunnen sociaal werkers deze mensen stapsgewijs uit hun situatie helpen door samen met hen kortetermijndoelen op te stellen op het gebied van rondkomen en (daarna) vooruitkomen. Wat ook kan helpen, is dat de personeelssamenstelling van een voorziening enigszins een afspiegeling is van de buurtsamenstelling. Waarschijnlijk voelen bijvoorbeeld bewoners met een migratieachtergrond er zich dan meer thuis.

Een aantal drempels die professionals hebben genoemd, kan enerzijds leiden tot verschraling en anderzijds juist een gevolg zijn van verschraling. Een voorbeeld is het gebrek aan besloten activiteitenruimten voor grote groepen bij een bibliotheek nabij Osdorp-Midden wat kan leiden tot verschraling van de programmering. Nu is het zo dat deze bibliotheek mogelijk in 2025 een nieuw onderkomen heeft waardoor het ruimtegebrek hopelijk wordt opgelost. Een ander voorbeeld is dat de grote open ruimte van de bibliotheek zeer druk is met jeugd en jongeren die soms geluids- en jongerenoverlast veroorzaken. Een professional denkt dat dit komt doordat jongerenvoorzieningen in Osdorp zijn verschaald.

Signalen van verschraling van voorzieningen

Ondanks diverse investeringen suggereren de gesprekken met de professionals dat er sprake is van verschraling van voorzieningen en aanbod in beide steden. Het zijn vooral professionals van de bibliotheek en het buurthuis die hiermee te maken hebben.

Verder lijken er signalen te zijn dat de voorzieningen niet altijd aansluiten op de behoeften. Dit kan duiden op 'disproportionate care law'. Een voorbeeld is de aanwezigheid van fitnessstoestellen in de openbare ruimte die burgers beogen te stimuleren om zelfstandig gezond bezig te zijn, terwijl burgers liever professionele begeleiding hebben bij het werken aan deze attributen. De kans bestaat dan dat deze attributen onbenut blijven voor bijvoorbeeld ouderen.

Overigens geven professionals in Zaanstad aan dat er sprake is van onderbedeling van aandachtswijk Kogerveldwijk in vergelijking met de 'bekende' aandachtswijk Poelenburg. Om die onevenredige verdeling van voorzieningen en middelen op te heffen, heeft de Gemeente Zaanstad inmiddels afspraken gemaakt met partnerorganisaties om ook extra middelen te investeren in Kogerveldwijk en in andere wijken in Zaanstad-Oost.

Copingstrategieën

Ondanks dat de professionals in hun dagelijkse werk worstelen met al deze drempels en vormen van verschraling, lijken zij een 'moving-towards-clients' houding te vertonen, zoals beschreven is door Tummers (2015). Dat houdt in dat zij hun uiterste best doen om met de beperkte middelen hun werk zo goed als mogelijk uit te voeren en zo kansengelijkheid van burgers te bevorderen. Desnoods maken professionals gebruik van hun eigen middelen.

Er zijn tegelijkertijd ook terughoudende strategieën die de geïnterviewden (willen) gebruiken om met de genoemde drempels om te gaan. Zij besteden bijvoorbeeld beperkte tijd aan hulpvragers (timemanagement), of vragen hun op een ander moment terug te komen of een vervolgspraak te maken (rantsoenering). Waar een professional ook naartoe wil, is dat er eerst een kort vraagverduidelikend gesprek plaatsvindt met hulpvragers waarna ze worden geholpen of doorverwezen (triage). Verder lijkt er een proces van 'outsourcing' gaande te zijn: professionals die vrijwilligers opleiden om andere burgers te ondersteunen. Zo worden geïnteresseerde bewoners opgeleid om buurtsporttrainer te worden in hun wijk, of volgen bewoners een cursus 'hospitality' zodat zij bezoekers in het buurtcentrum adequaat kunnen bedienen. Het opleiden van bewoners is mogelijk het gevolg van transitie in het sociaal domein waarbij er meer aan vrijwilligers wordt overgelaten. Het is de vraag of dit proces het gevolg is van formeel overheidsbeleid of van een copingstrategie, of misschien wel een beetje van allebei. Professionals in de twee onderzochte wijken hanteren dus verschillende copingstrategieën om alsnog hun werk te kunnen doen. Hiermee sluiten ze aan bij andere sociaal professionals die met schaarste te maken hebben (zie Jansen et al., 2021).

Aanknopingspunten voor verbetering

Publieke plekken, zoals bibliotheken, buurthuizen en laagdrempelige speel- en sportvoorzieningen, worden in de literatuur ook wel 'palaces for the people' genoemd (Klinenberg, 2018) omdat zij van belang zijn voor het onderlinge contact tussen burgers, voor de kwaliteit van leven, voor het vertrouwen en veerkracht van een wijk (Engbersen, Repetur, Veldboer & Jager-Vreugdenhil, 2020), en om kansengelijkheid van burgers te bevorderen (Idenburg & Weijnen, 2018). De geïnterviewde professionals beamen deze potentie, al beperken ze zich in het alledaagse werk vaak tot kleinere subdoelen voor bezoekers zoals beter rondkomen. Deels wijzen professionals op verschraling en diverse drempels (zoals de afstand van de voorzieningen) als sta-in-de-weg om deze potentie waar te maken. Deze afstandsdrampel kan mogelijk weggehaald worden door het delen van ruimten van instellingen die gevestigd zijn in de eigen buurt, zoals zorginstellingen, scholen, en kerken (Kuoppa & Kymäläinen, 2022). Maar het gaat niet alleen om ruimtelijke oplossingen. Professionals zetten allerlei copingmechanismen in om alsnog inwoners te bereiken, waaronder de inzet van eigen tijd en middelen. Hier zien we dat de interacties in de sociale infrastructuur niet alleen worden bepaald door fysieke condities, maar vooral ook door sociaal handelen van professionals. Het is ons inziens daarom noodzakelijk om te investeren in professioneel kapitaal wil men collectieve voorzieningen in de sociale infrastructuur overeind houden en wil men kunnen werken aan het bevorderen van kansengelijkheid van burgers in aandachtswijken. Door dit te doen voorkomt men tevens een te hoge werkdruk en uitstroom onder streetlevel professionals (Hojtink, 2022). Dus niet alleen inzetten op extra middelen en fysieke accommodaties maar ook op professionals als sociaal werkers, bibliotheekmedewerkers en sportmedewerkers van diverse etnische achtergronden. Zeker als het gaat om (super)diverse wijken waar soms sprake is van moeizame beheersing van de Nederlandse taal.

Vervolgonderzoek is uiteraard nodig om de uitspraken van de professionals te bevestigen. Kijken bewoners van aandachtswijken bijvoorbeeld op dezelfde manier of hanteren ze een ander perspectief? Desalniettemin komen er uit de interviews met de professionals voldoende aanknopingspunten om te spreken van 'signalen van professionele ervaring van verschraling'. Die signalen onderbouwen de noodzaak van extra investeringen in het professioneel kapitaal in collectieve buurtvoorzieningen in aandachtswijken.

Dit onderzoek is uitgevoerd in het kader van het onderzoeksprogramma "De stad voor iedereen", van het Kenniscentrum Ongelijkheid. Het onderzoek maakt deel uit van een project dat is gerealiseerd in samenwerking met de Vrije Universiteit, Gemeente Amsterdam (OIS), Gemeente Zaanstad (O&S) en De Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties.

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	4
1. Inleiding.....	9
1.1 Kader van dit onderzoek	9
1.2 Aanleiding.....	10
1.3 Doel van het onderzoek	12
1.4 Opbouw van het rapport.....	13
2. Onderzoeksopzet	14
2.1 Inleiding	14
2.2 Onderzoekslocaties.....	14
2.3 Methode	14
3. Casus 1: Kogerveldwijk in Zaanstad.....	16
3.1 Introductie Kogerveldwijk	16
3.2 Aanwezigheid van collectieve ontplooiingsgerichte voorzieningen	17
3.3 Rol van voorzieningen bij de ontplooiing van inwoners	19
3.4 Drempels en (mogelijke) oplossingen	23
3.5 Is er sprake van verschraling in Kogerveldwijk?	32
3.6 Onderbedeling van Kogerveldwijk vergeleken met Poelenburg	34
3.7 Belangrijkste indrukken	36
4. Casus 2: Osdorp-Midden in Amsterdam.....	37
4.1 Introductie Osdorp-Midden.....	37
4.2 Aanwezigheid collectieve ontplooiingsgerichte voorzieningen	38
4.3 Rol van voorzieningen bij de ontplooiing van inwoners	41
4.4 Drempels en (mogelijke) oplossingen	46
4.5 Is er sprake van verschraling in Osdorp-Midden?	56
4.6 Belangrijkste indrukken	62
5. Conclusie en reflectie	64
Literatuur	70

1. Inleiding

1.1 Kader van dit onderzoek

Dit onderzoek is uitgevoerd in het kader van het onderzoeksprogramma “De stad voor iedereen”, van het Kenniscentrum Ongelijkheid. Het onderzoek maakt deel uit van een project dat is gerealiseerd in samenwerking met de Vrije Universiteit, Gemeente Amsterdam, Gemeente Zaanstad en De Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties. Dit project, genaamd ‘Verschraalde voorzieningen, verschraalde ontplooiing?’ bestaat uit drie deelprojecten: 1) een meta-analyse omtrent collectieve ontplooiingsgerichte voorzieningen binnen de MRA, 2) een overzicht van de beschikbaarheid van collectieve ontplooiingsgerichte voorzieningen in de MRA, en 3) narratieven van streetlevel professionals over het functioneren van collectieve ontplooiingsgerichte voorzieningen binnen de MRA. Laatstgenoemde is het onderwerp van dit rapport.

In dit onderzoek bestuderen we in hoeverre de sociale infrastructuur van aandachtswijken cruciaal is voor de kanselijkheid en ontplooiing van bewoners. Idenburg en Weijnen (2018) stellen dat de sociale infrastructuur een essentieel middel is om zo veel mogelijk burgers mee te laten doen in de samenleving en ze de kans te geven om zich verder te ontplooiën. De invulling ervan wordt bepaald door de politiek, netwerksystemen en overheidsregelingen (Kuoppa & Kymäläinen, 2022). De sociale infrastructuur bestaat uit fysieke plekken en organisaties die vorm geven aan de manier waarop mensen met elkaar interacteren (Klinenberg, 2018). Voorbeelden van fysieke plekken die onderdeel uitmaken van de sociale infrastructuur zijn sport- en speelvelden, en voorbeelden van organisaties zijn bibliotheken, buurthuizen en scholen. Deze laagdrempelige voorzieningen kunnen fungeren als plekken waar mensen elkaar kunnen ontmoeten en waar ze zich verder kunnen ontwikkelen. Maar het zijn niet alleen de fysieke plekken en organisaties die bepalen in hoeverre voorzieningen bijdragen aan de ontplooiing van burgers. Ook de sociale interacties van mensen en de wijze waarop ze deze voorzieningen gebruiken bepalen de invulling van de sociale infrastructuur (Kuoppa & Kymäläinen, 2022). Die wisselwerking tussen het fysieke en het sociale aspect van sociale infrastructuur staat centraal in dit onderzoek waarbij we ons focussen op de ‘software van de hardware’, oftewel op de menselijke invulling van deze fysieke laagdrempelige voorzieningen.

Er wordt van uit gegaan dat de aanwezigheid en de kwaliteit van deze voorzieningen (bijvoorbeeld buurthuizen en bibliotheken) in wijken een positieve invloed kunnen hebben op de ontplooiingsmogelijkheden van bewoners in kwetsbare posities (e.g., Klinenberg, 2018; Idenburg & Weijnen, 2018; Nussbaum, 2001; Van IJzendoorn, 2019). Deze typen van kernvoorzieningen beogen onder meer kanselijkheid te bevorderen (Klinenberg, 2018). Dergelijke collectieve ontplooiingsgerichte voorzieningen zijn belangrijk omdat professionals idealiter er de rol vervullen van ‘voorzieningsmakelaar’ (Small, 2006). Vanuit deze plekken wisselen professionals informatie uit met samenwerkingspartners als bedrijven, non-profitorganisaties en overheidsinstanties (Austin 2000; Smith and Lipsky 1993). Die gedeelde informatie brengen professionals vervolgens over aan bewoners (Chaskin et al., 2001, in Small, 2006, p. 274), opdat zij die informatie kunnen gebruiken om hun ontplooiingskansen op het gebied van onderwijs, werk en privé te vergroten. Daarnaast fungeren deze voorzieningen als mogelijke verbinder tussen burgers onderling en tussen burgers en professionals (zie ook Aabø, Audunson, & Vårheim, 2010; Amin 2002). Deze voorzieningen bieden in potentie een ontmoetingsplek waar bewoners elkaar ontmoeten, sociale relaties opbouwen en onderhouden, en samen dingen doen. Het zijn tevens plekken waar bewoners en (streetlevel) professionals elkaar kunnen

ontmoeten. Tot slot maar niet minder belangrijk, vervullen deze voorzieningen de rol van zogenoemde ‘aanjagers van talent’ (zie ook Leventhal & Brooks-Gunn, 2000). Het zijn dus ook plekken waar mensen aan hun sociale competentie kunnen werken. Sociale competentie is te omschrijven als het geheel van kennis, vaardigheden en houdingen die inwoners ontwikkelen en die hen in staat stellen om adequaat te handelen in hun relatie met anderen en met de omgeving waarin ze leven (Klaassen & Huwaë, 2006). Denk bijvoorbeeld aan het opdoen van taalkennis, het bevorderen van digitale vaardigheden en het ontwikkelen van een zelfredzame houding of gezonde leefstijl.

Collectieve ontplooiingsgerichte voorzieningen zijn in dit verband vooral belangrijk voor bewoners die over minder hulpbronnen beschikken en die in wijken wonen waar een opeenstapeling is van sociaaleconomische problematiek (zie ook Hastings, Matthews, & Wang, 2021). In dit onderzoek gaan we na welke rollen collectieve ontplooiingsgerichte wijkvoorzieningen (met name buurthuizen, bibliotheken, speel- en sportvelden) vervullen volgens professionals en hoe ze vanuit deze voorzieningen proberen bij te dragen aan de sociale competentie van inwoners.

1.2 Aanleiding

Aanleiding voor dit onderzoek zijn de zorgen die binnen de Metropoolregio Amsterdam (MRA) leven dat collectieve voorzieningen in aandachtswijken kampen met (relatieve) ‘verschraling’ (bijvoorbeeld minder voorzieningen) en ‘onderbedeling’ (bijvoorbeeld onevenredige verdeling van voorzieningen in wijken). Zo meldt de Raad voor de leefomgeving en infrastructuur (2020) in zijn rapport “Toegang tot de stad”, dat de mogelijkheden die burgers in Nederland hebben om deel te nemen aan de stedelijke samenleving afnemen. In het betreffende rapport stelt deze Raad dat publieke voorzieningen in steden zijn verschaald, waardoor sommige groepen slecht toegang hebben tot relevante voorzieningen als een bibliotheek, sport- of een welzijnscentrum. Ook in diverse literatuur wordt naar deze ontwikkeling verwezen (e.g., Idenburg & Weijnen, 2018; Reijndorp, 2018; Van der Zwaard & Specht, 2013; Ter Avest, 2015; Veldboer, 2022). Voorbeelden van verschraling zijn minder geldbesteding, minder menskracht, minder aanbod of voorzieningen, kortere openingstijden, langere wachtlijsten, langere afstand tot voorziening, minder ontmoetingsplekken, en minder kwaliteit van aanwezige voorzieningen (Brown & Barber, 2012; RLI, 2020). Behalve verschraling van publieke voorzieningen kunnen ook nog vele andere factoren meespelen die de toegang tot deze voorzieningen belemmeren. Denk bijvoorbeeld aan drempels die te maken hebben met een slechte bereikbaarheid, beschikbaarheid, zichtbaarheid, en bekendheid van hulp- en dienstverlening (Sannen, 2003). Dergelijke drempels kunnen de ontplooiingskansen van inwoners in de weg staan.

In dit verkennende onderzoek bestuderen we vanuit het perspectief van streetlevel professionals ervaringen van verschraling in twee aandachtswijken binnen de MRA. We beschrijven welke drempels volgens deze professionals de toegankelijkheid van de voorzieningen in de weg staan, en wat dit betekent voor de ontplooiing van inwoners. Zoals gezegd zijn we geïnteresseerd in collectieve ontplooiingsgerichte voorzieningen als buurthuizen, bibliotheken en laagdrempelige speel- en sportvoorzieningen. Om de huidige ontwikkelingen bij deze voorzieningen beter te kunnen plaatsen, beschrijven we hieronder kort de transities die buurthuizen, bibliotheken en sportvoorzieningen hebben ondergaan. Als het gaat om het sociaal domein, dan beschrijven we de veranderingen in algemene zin.

In de afgelopen decennia hebben grote veranderingen plaatsgevonden in het sociaal domein. Denk bijvoorbeeld aan de veranderingen in de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) in 2007 en in 2015, en aan de invoering van het stimuleringsprogramma Welzijn Nieuwe Stijl 2010-2012 (De Jong,

Kooiman, & Omlo, 2015). In de nieuwe visie op de samenleving is de nadruk meer komen te liggen op 'eigen kracht' en 'actief burgerschap' van burgers (De Jong et al, 2015). Het zwaartepunt kwam daarbij meer te liggen op de zelfredzaamheid en participatie van burgers en op sociale samenhang (De Brabander, 2014 in Ter Avest, 2015, p. 23). Sinds die veranderingen zijn gemeenten gaan bezuinigen op welzijnswerk en buurthuizen (Vereniging Landelijk Samenwerkingsverband Aandachtswijken, 2013). Buurthuizen werden bijvoorbeeld gesloten omdat gemeenten meer in activiteiten wilden investeren en niet meer in stenen. Het gevolg was dat welzijnsinstanties naar andere, goedkopere plekken (bijvoorbeeld multifunctionele accommodaties) verhuisden om hun activiteiten voort te zetten (Bureau Bartels, 2012). In dit verband toonde een onderzoek in Rotterdam (Van der Zanden et al., 2021) bijvoorbeeld aan dat inwoners erg ontevreden waren over de (nabije) beschikbaarheid van ouderenvoorzieningen en vrijetijdsvoorzieningen voor jongeren in en rond hun woonbuurt. Daarnaast daalde in de periode 2010-2012 het aantal professionals in de welzijnssector (Bureau Bartels, 2012).

Ook in de bibliotheeksector vonden grote veranderingen plaats. De bibliotheek is in transitie van een klassieke bibliotheek naar maatschappelijk-educatieve bibliotheek (Vereniging van Openbare Bibliotheken, 2022) en heeft daarnaast te maken met onder andere bezuinigingen op publieke voorzieningen en met digitalisering (Loorbach, 2015). Bibliotheken willen nu meer bijdragen aan actuele maatschappelijke opgaven zoals het bevorderen van lezen, het bevorderen van participatie in de informatiesamenleving en het bevorderen van een leven lang ontwikkelen (Bibliotheekconvenant, september 2020). Dit willen ze doen door burgers te helpen zelfredzamer te worden middels ontplooiingsgerichte activiteiten (cursussen, ondersteuning).

Als het gaat om de sportbranche, dan lijkt het erop dat gemeenten sport steeds vaker gebruiken als een middel om maatschappelijke doelen en gemeentelijke opgaven te realiseren. Denk bijvoorbeeld aan het bevorderen van gezondheid en veiligheid en het tegengaan van eenzaamheid (Hoyng & Sluis, 2020). Sport verbindt immers mensen met elkaar, houdt jong en oud in goede gezondheid, bevordert de mentale weerbaarheid van jongeren en draagt bij aan karaktervorming (Hoyng, 2016).

Het gevolg van al deze transities is dat professionals drempels kunnen ervaren die het volwaardig functioneren en de toegankelijkheid van hun voorzieningen kunnen belemmeren. Het concept van drempels ontleen we aan Sannen (2003), die in een literatuuronderzoek diverse drempels in kaart heeft gebracht die de toegang naar welzijnsvoorzieningen in de weg kunnen staan. Deze onderzoeker onderscheidt daarbij drempels die gebonden zijn aan de voorzieningen zelf (zoals gebrek aan ruimte en personeel, of het aanbod is onvoldoende bekend bij de doelgroep), aan de hulpvrager (denk aan gebrek aan mobiliteit of vertrouwen), of drempels die te maken hebben met de contacten tussen de hulpverlener en hulpvrager (zoals taalbarrière, culturele verschillen in normen en waarden). In dit onderzoek verkennen we in hoeverre professionals deze vormen van drempels ervaren.

Professionals moeten met de beperkte middelen die ze hebben en de drempels die ze ervaren, werken aan de ontplooiing van burgers (Jansen et al., 2021; Veldboer, 2022). Hiervoor gebruiken ze diverse copingstrategieën die overeenkomen met de bevindingen van Tummers (2015). Tummers onderzocht hoe streetlevel professionals omgingen met de uitvoering van hun taken in moeilijke omstandigheden. Zo herkent deze onderzoeker drie vormen van coping die streetlevel professionals in de context van schaarste kunnen tonen tijdens hun contacten met cliënten. Ten eerste zijn er professionals die hun eigen hulpbronnen (eigen geld geven, overuren maken) gebruiken om cliënten te helpen. Hij noemt deze vorm van coping een 'moving-towards-clients' strategie. Ten tweede zijn er professionals die hun contacten met cliënten beperken door bijvoorbeeld te 'rantsoeneren', wat wijst op een 'moving-away-from

clients' strategie. Rantsoenering houdt in dat professionals burgers vragen om op een ander moment terug te komen in verband met drukte. En ten derde zijn er professionals die zich strikt aan de regels houden: zij gaan meer voor een 'moving-against-clients' aanpak. Behalve genoemde vormen van copingstrategieën, kunnen professionals ook kiezen voor het inzetten van (andere) methoden zoals 'outreachend werken' en 'outsourcing'. Bij outreachend werken nemen professionals het initiatief om mensen op te zoeken en (ongevraagd) hulp en diensten aan te bieden (Omlo, 2017), en werken zij samen met andere partnerorganisaties en met sleutelfiguren in de wijk (Bellaart, Achachah, & Badou, 2019; Welschen & Veldboer, 2019). Bij outsourcing besteden organisaties hun activiteiten uit aan andere dienstverleners of informele spelers (Veldboer, 2022). In dit onderzoek richten we ons op de ervaren drempels en gebruikte copingstrategieën en methoden van (streetlevel) professionals, en wat dit in hun ogen betekent voor de ontplooiingsmogelijkheden van bewoners.

Verschraling en onderbedeling van collectieve ontplooiingsgerichte voorzieningen kunnen voor inwoners in kwetsbare wijken betekenen dat zij ten opzichte van andere wijken minder dienst- en hulpverlening krijgen, terwijl hun behoeften erg groot zijn. Dit verschijnsel wordt ook wel 'inverse care law' genoemd (Cookson et al, 2021). Maar het kan ook zijn dat er ten opzichte van andere wijken weliswaar evenveel of gemiddeld meer dienst- en hulpverlening is maar dat de kwaliteit of kwantiteit achterblijft bij de grotere vraag in deze kwetsbare wijken. Dit verschijnsel heet 'disproportionate care law' (ibid.). In dit onderzoek verkennen we vanuit het perspectief van professionals of en welke van deze verschijnselen zich voordoen in de Metropoolregio Amsterdam.

1.3 Doel van het onderzoek

Het doel van dit exploratieve onderzoek is om inzicht te krijgen in de dagelijks beleefde praktijken binnen collectieve ontplooiingsgerichte voorzieningen in een aantal aandachtswijken. Dit doen we tegen de achtergrond van mogelijke verschraling. Zoals gezegd richten we ons dus op de software van de hardware, oftewel op de menselijke processen binnen deze fysieke voorzieningen. Dit doen we aan de hand van narratieven van 'streetlevel professionals' die daar werken. Dataverzameling vindt plaats in een Amsterdamse en in een Zaanse wijk. We verkennen welke rollen professionals vervullen vanuit hun voorzieningen, welke drempels zij ervaren die de toegankelijkheid van hun voorziening en aanbod belemmeren, of er volgens professionals sprake is van verschraling en hoe ze daarmee omgaan. We richten ons daarbij op de bibliotheek, het buurthuis en speel- en sportvoorzieningen. De keuze voor deze voorzieningen is gebaseerd op de 3B's (bibliotheek, buurthuis en basketbalveld) die burgemeester Halsema van Amsterdam in de 'State of the Region 2020' heeft genoemd als kernvoorzieningen voor elke wijk. In dit onderzoek hebben we 'basketbalveld' ingevuld als laagdrempelige speel- en sportvoorzieningen.

De centrale vraag van dit onderzoek luidt:

Hoe functioneren volgens (streetlevel) professionals de collectieve ontplooiingsgerichte voorzieningen in een aantal aandachtswijken binnen de MRA, en wat betekent dit voor de ontplooiing van inwoners?

Om een antwoord hierop te vinden, zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

1. Welke rollen vervullen collectieve ontplooiingsgerichte voorzieningen volgens professionals in de wijk waar ze werken?

2. Welke drempels ervaren professionals die de toegankelijkheid van hun voorziening en aanbod belemmeren?
3. Is er volgens professionals sprake van vershraling in de wijk waar ze werken?
4. Hoe gaan professionals om met de ervaren drempels en met vershraling?

Aangezien dit onderzoek een verkennend karakter heeft, is de opbrengst van deze studie in eerste instantie dat we inzicht hebben in de dagelijkse praktijken van (streetlevel) professionals van collectieve ontplooiingsgerichte voorzieningen in de context van vershraling. We focussen ons daarbij op deze professionals omdat zij vorm geven aan de sociale infrastructuur en bijdragen aan de ontplooiingskansen van bewoners in kwetsbare wijken.

1.4 Opbouw van het rapport

In wat hierna volgt gaan we in hoofdstuk 2 eerst in op de opzet van het onderzoek. In hoofdstuk 3 en hoofdstuk 4 beschrijven we de bevindingen uit respectievelijk Zaanstad en Amsterdam. We maken daarbij gebruik van narratieven die geïnspireerd zijn op de ervaringen van een aantal geïnterviewde professionals. Het doel van deze narratieven is de lezer een beeld te geven van hoe deze professionals hun dagelijkse beleefde praktijk beleven om zo hun situatie beter te kunnen begrijpen. We eindigen dit rapport met hoofdstuk 5, waarin we antwoorden geven op de onderzoeksvragen en erop reflecteren.

2. Onderzoeksopzet

2.1 Inleiding

In dit kwalitatieve onderzoek verkennen we vanuit het perspectief van (streetlevel) professionals hoe collectieve ontplooiingsgerichte voorzieningen functioneren in twee aandachtswijken binnen de Metropoolregio Amsterdam, en wat dit betekent voor de ontplooiing van bewoners. We zijn met name geïnteresseerd in de bibliotheek, het buurthuis (of huis van de wijk) en in laagdrempelige openbare speel- en sportvoorzieningen. Met het laatstgenoemde bedoelen we openbare speel- en sportplekken in de openbare ruimte maar ook (sport)organisaties die laagdrempelige sportactiviteiten aanbieden.

2.2 Onderzoekslocaties

Het onderhavige onderzoek vond plaats in een Amsterdamse en in een Zaanse aandachtswijk. Om tot een keuze te komen hebben de samenwerkingspartners (onderzoekers van gemeente Amsterdam, gemeente Zaanstad, en de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties) eerst onderzocht welke wijken mogelijk geschikt zijn voor het onderzoek. Hierbij keken zij naar meerdere graadmeters van achterstand zoals de kwetsbaarheidsscores van wijken, de kansenkaart, de leefbarometer en de tevredenheid over voorzieningen. Er werd ook rekening gehouden met de mate van bekendheid van de onderzoekers met de potentiële wijk, met onderzoeksdrukke of onderzoeksmoeheid van wijkbewoners, en met grootschalige vernieuwingen en energietransities. Uit dit 'vooronderzoek' is per stad een aantal wijken voorgedragen. In Amsterdam ging het om Buikslotermeer, Slotermeer en Osdorp-Midden. In Zaanstad waren Kogerveldwijk en Rosmolenwijk genomineerd. Vervolgens hebben we informele gesprekken gevoerd met in totaal negen informanten uit beide steden. Het doel van deze informele gesprekken was om meer uitgebreide informatie over de genomineerde wijken in te winnen en zo te komen tot een definitieve selectie. Deze gesprekken leidden uiteindelijk tot de keuze voor de wijken Kogerveldwijk in Zaanstad en Osdorp-Midden in Amsterdam. Een sociaal-economische beschrijving van deze wijken is beschreven in respectievelijk hoofdstuk 3 en 4. Wat vooral interessant is aan deze locaties is dat beide noch een officieel buurthuis noch een bibliotheek hebben. In dit onderzoek gaan we na wat die afwezigheid betekent voor de (streetlevel) professionals en voor de ontplooiingskansen van inwoners.

2.3 Methode

Het doel van het onderzoek is inzicht te krijgen in het functioneren van collectieve ontplooiingsgerichte voorzieningen vanuit de perspectieven en ervaringen van (streetlevel) professionals. Hiervoor hielden we halfgestructureerde interviews, waarbij de onderwerpen (de rol van voorziening, ervaren drempels bij uitvoering van het werk, mogelijke verschraling, copingstrategieën) relatief losjes waren geformuleerd en waar indien nodig werd gespecificeerd of doorgevraagd. De interviews vonden plaats in de periode juli-oktober 2022. Een interview duurde gemiddeld een uur. Alle gesprekken werden opgenomen met goedkeuring van de geïnterviewden. Vervolgens werden ze woordelijk uitgewerkt om daarna gecodeerd te worden op de behandelde onderwerpen. Zo konden we interessante en relevante verbanden in het verzamelde materiaal ontdekken.

Om de anonimiteit van de geïnterviewden te beschermen vermelden we hun functies niet in dit rapport maar verwijzen we in algemene benamingen (zie hierna tussen haakjes) naar hen. In dit onderzoek

hebben we gesproken met professionals van welzijnsorganisaties (sociaal werkers, welzijnswerkers), van buurtorganisaties (medewerker, professional), van bibliotheken (bibliotheekprofessionals), van speel- en sportvoorzieningen in de openbare ruimte (ambtenaren), en van sportorganisaties (sportprofessionals) die de geselecteerde wijken als hun werkgebied hebben. Per voorziening (buurt- of wijkachtige voorziening, bibliotheek, speelvoorziening, sportvoorziening) voerden we gesprekken met 1 of 2 professionals. In totaal namen 15 professionals deel aan het onderzoek (7 in Zaanstad en 8 in Amsterdam).

Op advies van informanten en via 'snowballing' via geïnterviewden werden professionals benaderd voor deelname aan het onderzoek. In Zaanstad werd contact opgenomen met professionals van de volgende organisaties die actief zijn in Kogerveldwijk: een welzijnsorganisatie, een bibliotheek, een sportorganisatie en Gemeente Zaanstad over openbare speel- en sportvoorzieningen. In Amsterdam werden professionals van de volgende organisaties benaderd die actief zijn in Osdorp-Midden of in een nabijgelegen wijk: een buurtcentrum, een huis van de wijk, een buurtorganisatie, een bibliotheek, een sportorganisatie, en Gemeente Amsterdam in verband met de gemeentelijke openbare speel- en sportvoorzieningen. We realiseren ons dat de snowballingmethode een selectieve keuze is, waarbij andere relevante voorzieningen buiten beschouwing zijn gelaten. Die gerichte keuze past echter goed bij de kwalitatieve, kleinschalige opzet van dit onderzoek waarbij we de twee onderzoekswijken als twee casussen beschouwen. Nieuw onderzoek zal moeten uitwijzen of de ervaringen van professionals die wij in dit onderzoek diepgaand hebben geïnterviewd, illustratief zijn voor ervaringen van professionals in vergelijkbare voorzieningen elders.

3. Casus 1: Kogerveldwijk in Zaanstad

3.1 Introductie Kogerveldwijk

Kogerveldwijk telt ruim 4.700 inwoners (Alle Cijfers, 2023a). Meer dan de helft (57.9%) bestaat uit volwassenen en ouderen tussen 25 en 65 jaar, 16.4% is tussen 0 en 15 jaar, 12.8% is tussen 15 en 25 jaar, en 12.8% is 65-plussers. Het gemiddelde bruto jaarinkomen per inwoner in Kogerveldwijk is €23.700. Bijna de helft van de inwoners heeft een middelbare opleiding (48%), 36.5% heeft een laag opleidingsniveau en een klein deel is hoogopgeleid (15.5%) (ibid.).

In Kogerveldwijk is 46.4% van Nederlandse komaf en 53.6% heeft een migratieachtergrond (ibid.). Als we inzoomen op de herkomstlanden van inwoners met een migratieachtergrond, dan kunnen we deze opdelen in een aantal specifieke landen en groepen van landen. Specifieke landen zijn Turkije (28.3%), Suriname (9.6%), Marokko (6.6%) en Antillen (1.8%). Groepen van landen zijn landen in Europa, Noord-Amerika en Azië, zoals Oceanië, Indonesië en Japan (28.5%), en landen in bijvoorbeeld Afrika en Latijns-Amerika (25.3%) (ibid.).

Kijkend naar de gezondheid van inwoners in Kogerveldwijk laten gegevens uit de gezondheidsmonitor van het RIVM (2016 en 2020) zien dat, van de inwoners die 18 jaar of ouder zijn, 68% weleens alcohol drinkt, 56% aan overgewicht lijdt, 40% wekelijks sport, 24% een roker is en 11% mantelzorger is (ibid.). Als het gaat om de sociaaleconomische situatie van Kogerveldwijk, dan tonen data uit de Armoedemonitor 2021 van Gemeente Zaanstad aan dat de Boerejonkerbuurt in Kogerveldwijk één van de buurten is waar armoede het grootst is (Gemeente Zaanstad, 2021). Verder laat de Wijkmonitor 2021 van Gemeente Zaanstad zien dat de wijkscore van Kogerveldwijk ondergemiddeld is in vergelijking met Zaanstad (<https://zaanstad.incijfers.nl/dashboard/wijkmonitor/wijkmonitor>). Deze wijkscore heeft betrekking op de capaciteiten in deze wijk (taalbeheersing, inkomen, gezondheid, opleiding), op de sociale binding (sociale samenhang, verhuismobiliteit, gehechtheid, vertrouwen), op meedoen in de samenleving (contacten, werk en onderwijs, maatschappelijke inzet, en sportdeelname) en op de leefomgeving (wonen, fysieke kwaliteit, voorzieningen, milieu, leefbaar en veilig, wijk economie). Meer in details toont de Wijkmonitor 2021 aan dat inwoners van Kogerveldwijk in vergelijking met de rest van Zaanstad minder tevreden zijn over voorzieningen voor gehandicapten, ouderen en het basisonderwijs. Daartegenover staat dat inwoners in Kogerveldwijk meer tevreden zijn over het openbaar vervoer en over sportvoorzieningen, en ervaren zij minder overlast van hangjongeren ten opzichte van Zaanstad als geheel (<https://zaanstad.incijfers.nl/dashboard/Wijkmonitor/Voorzieningen-3/>). De ervaren veiligheid in de eigen buurt van deze wijkbewoners is gelijk aan de rest van Zaanstad.

Kogerveldwijk is een van de 19 wijken die Zaanstad telt (Zaanstad.nl - Wijken - Wijken). Deze wijk is omgeven door de wijken Rosmolenwijk, Zaandam-Noord ('t Kalf), Oud Koog aan de Zaan, Zaandam-West, Rosmolenwijk en Pelders- Hoornseveld (Allecijfers.nl). Kogerveldwijk bestaat uit drie hele verschillende woonbuurten: Boerejonkerbuurt, Kogerveldbuurt en Hofwijk, met daarnaast de sportvelden Oostzijderveld en Hoornseveld. De buurtjes worden letterlijk van elkaar en de rest van de omgeving gescheiden door hoofdwegen en een spoorlijn.

Een informant omschrijft deze drie buurten als volgt. Boerejonkerbuurt is een arbeidersbuurtje waar mensen goed voor zichzelf opkomen. In de Kogerveldbuurt, waar veel hoogbouw staat, wonen relatief veel gezinnen, maar dat zie je niet altijd terug op straat doordat veel kinderen binnen blijven. Heel veel

ouders vinden het dan toch niet veilig. Dat onveilig gevoel schijnen bewoners ook te hebben in Hofwijk. Deze informant omschrijft Hofwijk als de meest kwetsbare buurt van Kogerveldwijk.



Bron: <https://maakkogerveldwijk.zaanstad.nl>

3.2 Aanwezigheid van collectieve ontplooiingsgerichte voorzieningen

In Zaanstad hebben we gesprekken gevoerd met een professional van een bibliotheek, twee professionals van een sportorganisatie, twee ambtenaren van gemeentelijke speel- en sportvoorzieningen, en twee sociaal werkers van een welzijnsorganisatie. In deze paragraaf introduceren we deze voorzieningen, waarbij we kort het beleid aanstippen rondom buurthuizen, de bibliotheek en de gemeentelijke speel- en sportvoorzieningen.

Geen buurthuis, wel een dependance van de welzijnsorganisatie

Kogerveldwijk heeft geen officieel buurthuis. Wel is er een uitvalsbasis (hierna genoemd als 'dependance') waar wijkbewoners tijdens inloopsprekuren en op afspraak bij het sociaal wijkteam terecht kunnen voor vragen en/of ondersteuning. Tevens organiseert het sociaal wijkteam daar allerlei bewonersactiviteiten zoals taallessen, koffieochtenden, fietslessen en naailes (<https://maakkogerveldwijk.zaanstad.nl/nieuws/swt-m255>).

De afwezigheid van een buurthuis in Kogerveldwijk heeft te maken met het faillissement van Welzijnsstichting Welsaen, die toen het buurthuis Veldschuit in beheer had. Na het faillissement heeft een bewonersgroep geprobeerd om het buurthuis overeind te houden of elders in de wijk voort te zetten (Pijl, 2016), maar tevergeefs. Volgens een informant speelden mogelijk ook andere factoren een rol in de afwezigheid van het buurthuis, zoals te weinig draagvlak, andere bewonersinitiatieven of ontmoetingsplekken, en de aanwezigheid van een buurthuis in de naastgelegen wijk.

Behalve de dependance zijn er nog andere buurthuisachtige plekken waar bewoners elkaar kunnen ontmoeten, waaronder 'Het Element'. De dichtstbijzijnde buurthuizen zijn te vinden in de wijk Zaandam-Noord en in de wijk Rosmolenwijk.

De gemeente Zaanstad heeft in het verleden besloten om buurthuizen zo veel mogelijk te verzelfstandigen en terug te geven aan de buurt. Decentralisaties, bezuinigingen en de gedachte dat buurthuizen effectiever en efficiënter kunnen werken, hebben de gemeente Zaanstad destijds ertoe gebracht om liever in activiteiten en mensen te investeren dan in stenen en vastgoed (Liebrand & Wernsen, 2017, p. 3; <https://zaanstad.nieuws.nl/actueel/4307/buurthuizen-moeten-tijd-besteden-aan-overleven/>). Van de 19 buurthuizen die door de gemeente financieel ondersteund worden met subsidieregelingen, worden er volgens informanten momenteel 16 beheerd door wijkbewoners en 3 door professionals. De gemeentelijke subsidieregelingen zijn bedoeld om buurthuizen te ondersteunen in het organiseren en uitvoeren van maatschappelijke activiteiten en in het bevorderen van zelfstandigheid en ondernemerskracht (Liebrand & Wernsen, 2017). Hoewel buurthuizen trots zijn op hun zelfstandigheid, lopen ze tegen veel knelpunten aan zoals onvoldoende vrijwilligers, problemen met dagelijks beheer, wet- en regelgevingen, exploitatieproblemen (ibid.). Buurthuizen blijven financieel afhankelijk van de gemeente en fondsen. Daarnaast is het essentieel dat besturen van buurthuizen samenwerken met het sociaal wijkteam en de wijkmanager.

Openbare bibliotheek

Zaanstad heeft momenteel 2 bibliotheekvestigingen: in Krommenie en in het centrum van Zaandam. Voorheen waren dat er 4 (Krommenie, Zaandam-centrum, Wormer, Oostzaan). Daarnaast heeft de Zaanse bibliotheek 5 informatiepunten waar bewoners terecht kunnen voor uiteenlopende vragen zoals energietoeslag, de belastingen en toeslagen, aanvraag en gebruik van DigiD, taalles in de buurt etc. (<https://debieb.nl/informatiepunt>). Een professional van de bibliotheek vertelt dat leesmediaconsulenten ondersteuning bieden aan leerkrachten op basisscholen om leesplezier te bevorderen, en om te kijken hoe de bieb kan aansluiten op de behoeften van kinderen tot 12 jaar in de wijken (waaronder in Kogerveldwijk). De bibliotheek is tevens aanwezig in de wijken middels een Biebbus, zo ook in Kogerveldwijk (<https://debieb.nl/debiebopschool>).

Voor de periode 2021- 2030 wil de Zaanse bibliotheek zich inzetten op preventie van (digitale) laaggeletterdheid, op structurele ondersteuning van mensen die (digitaal) laaggeletterd zijn, op digitale uitleen van leesmaterialen, en op uitleen van fysieke leesmaterialen (Bieb voor de Zaanstreek, z.d).

Laagdrempelige (openbare) speel- en sportvoorzieningen

De aanwezigheid van speelvoorzieningen in de openbare ruimte van de gemeente Zaanstad zoals speelplaatsen, is gebaseerd op de algemene landelijke richtlijn dat 3% van de openbare ruimte een speelruimte is. Daarbij wordt er ook gekeken naar de aanwezigheid van het aantal kinderen (100) per speelplek, en naar de loopafstand naar leeftijd, ook wel actieradius genoemd. Voor kinderen van 2-6 jaar is de actieradius maximaal 300 meter, voor kinderen van 7-12 jaar is deze maximaal 600 meter, en voor kinderen van 13-18 jaar is deze onbepaald (Gemeente Zaanstad, 2017). Er is geen speeltuin in Kogerveldwijk. Kenmerkend voor een speeltuin is dat deze rond de 10 tot 13 toestellen heeft en daarmee dus een grote oppervlakte heeft, én dat deze wordt beheerd door een speeltuinbestuur. Zaanstad telt overigens 2 speeltuinen (Havenbuurt en Krommenie).

Een ambtenaar van de openbare speel- en sportvoorzieningen vertelt dat Kogerveldwijk heel veel mooie grote open ruimtes heeft waarin veel kan, en het recreatiegebied Jagersveld ligt er vlak naast. Dit

recreatiegebied bestaat uit strandjes en een zwemvoorziening. Verder is er in Kogerveldwijk een Krajicekplayground en een Cruyffcourt met een basketbalveld en korfbalveld. Volgens deze ambtenaar is het de enige Cruyffcourt in Nederland met een korfbalveld.

In de toekomst wil de gemeente Zaanstad in Kogerveldwijk ruimte maken voor acht extra speelplekken voor kinderen. De huidige kinderspeelplaatsen worden mogelijk uitgebreid en verbeterd en daarnaast hoopt de gemeente er meer 'courts' te realiseren voor de jongeren om te sporten (Gemeente Zaanstad, april 2019).

Behalve speel- en sportvoorzieningen in de openbare ruimte is er ook nog een sportorganisatie die in heel Zaanstad actief is (en dus ook in Kogerveldwijk), en die laagdrempelige speel- en sportactiviteiten aanbiedt. Deze sportorganisatie beheert en verhuurt accommodaties van de gemeente Zaanstad, waaronder een gymzaal in Kogerveldwijk. Deze sportorganisatie bestaat uit een aantal afdelingen, waaronder 'sportstimulering' en 'verenigingsondersteuning'. De afdeling 'sportstimulering' organiseert en verzorgt een groot deel van het naschoolse sportaanbod op de basisscholen. Kinderen en jongeren kunnen meedoen met laagdrempelige, leuke en sportieve activiteiten van de sportbuurtwerkers. Het team 'verenigingsondersteuning' helpt sportverenigingen onder andere met vragen over accommodaties, samenwerking en campagnes. Het team draagt ook bij aan hun ontwikkeling van kennis en vaardigheden op het gebied van werving, fiscale zaken en wet- en regelgeving. Verder zijn er nog andere sportorganisaties (o.a. Biggym) die gevestigd zijn in Kogerveldwijk. Deze vallen echter buiten de scope van ons onderzoek en worden dan ook niet nader toegelicht.

3.3 Rol van voorzieningen bij de ontplooiing van inwoners

In dit onderzoek zijn we geïnteresseerd in welke rollen collectieve ontplooiingsgerichte voorzieningen vervullen met betrekking tot de ontplooiing van burgers. Deze voorzieningen worden vaak genoemd als de plek waar mensen aan informatie kunnen komen over andere instanties (Small, 2006), als de plek waar mensen elkaar kunnen ontmoeten (Aabø, et al., 2010; Amin, 2002), en als de plek waar mensen aan zelfontplooiing of aan hun sociale competentie kunnen werken (Idenburg & Weijnen, 2018). Hieronder beschrijven we hoe professionals denken over de rol van hun voorzieningen in de ontplooiing van inwoners.

Een plek om informatie en ondersteuning te vinden: voorzieningen als voorzieningsmakelaar

Collectieve ontplooiingsgerichte voorzieningen beschikken vaak over relevante informatie van andere instellingen die nuttig kan zijn voor burgers (Austin 2000; Smith and Lipsky 1993). Denk bijvoorbeeld aan informatie over aanvullende uitkeringen en over de gratis OV-pas voor ouderen met een AOW of voor ouderen die over weinig geld beschikken. Die informatie kunnen burgers vervolgens gebruiken om hun ontplooiingskansen te vergroten. Dit is ook wat bijvoorbeeld gebeurt bij de bibliotheek in Zaanstad. Mensen helpen met het vinden van de juiste informatie over instanties is namelijk een van de taken van de bibliotheek, zegt een professional van deze voorziening. De bibliotheek heeft dan ook informatiepunten waar zij inwoners helpen met vragen over energietoeslag, online belastingaangifte, DigD aanvragen en gebruiken, websites van overheid en gemeente, websites voor zorg, taallessen in de buurt, brieven, de belastingen en toeslagen, etc.

De dependance van de welzijnsorganisatie biedt ook wijkbewoners een plek om met hun vragen te komen tijdens spreekuren. Zo kunnen zij daar terecht voor vragen of voor hulp bij bijvoorbeeld het regelen van een huishoudhulp, of bij het verlichten van stress, of bij het begrijpen van brieven.

Verder informeren sociaal werkers tijdens hun activiteiten de bewoners over het aanbod van andere collectieve voorzieningen als de bibliotheek en de sportorganisatie waarmee zij samenwerken. Een sociaal werker die samenwerkt met bibliotheek doet dit bijvoorbeeld zo:

Als ik op die 50-plus middag ben.... Als ik mensen hoor praten, dan zeg ik naast dat grapje: ‘Weet je ook dat de bibliotheek een cursus heeft?’ Zo breng ik vooral die informatie natuurlijk aan de man. (professional, welzijnsorganisatie)

Een andere sociaal werker die samenwerkt met de sportorganisatie vertelt dat wanneer de samenwerkingspartner een sportactiviteit organiseert en uitvoert in de wijk, zij de kinderen hiervoor enthousiast maakt of ouders informeert over deze activiteit. Deze sportorganisatie ondersteunt op hun beurt sportverenigingen door hen te informeren over financiële regelingen, wet- en regelgeving en beleidszaken via het sportloket.

Een plek om elkaar te ontmoeten

De openbare bibliotheek wordt vaak gebruikt als een ontmoetingsplek waar mensen bekenden en onbekenden toevallig tegenkomen of waar mensen om allerlei redenen met anderen afspreken, bijvoorbeeld om samen te werken aan een opdracht, online te chatten, of om mee te doen aan een activiteit (Aabø, et al., 2010). Dit is ook het geval bij de bibliotheek in Zaanstad. Zo is er een leescafé en zijn er plekken gecreëerd waar bezoekers een praatje kunnen maken met anderen. Daarnaast zijn er werkplekken en is er een afgesloten ruimte voor een groepsactiviteit. Behalve deze fysieke ruimten die ontmoetingen faciliteren, vormen volgens de bibliothekprofessional de bibliotheekactiviteiten zelf ook een plek waar bewoners elkaar ontmoeten:

Omdat we het ook belangrijk vinden dat [...] mensen überhaupt die stap zetten, dat ze in contact komen met anderen die ook [werken] aan hun basisvaardigheden, dat ze andere mensen ontmoeten en uit huis komen....Dus eigenlijk is het altijd een beetje dat totaalplaatje van dat ze én iets aan het leren zijn, maar ook sociale contacten, netwerk maken, uit huis komen. (professional, bibliotheek)



De dependance van de welzijnsorganisatie is tevens een plek waar bewoners in kleine groepen elkaar ontmoeten tijdens ontplooiingsgerichte activiteiten als taalles, naailes, huiswerkbegeleiding.

Speel- en sportvoorzieningen zijn ook ideale ontmoetingsplekken waar bewoners, zowel kinderen als ouders, sociale relaties onderhouden. Denk bijvoorbeeld aan openbare speelplaatsen:

Als je kijkt naar kinderen, ze leren daar hun eerste vriendjes kennen. Ze spelen met hun vriendjes. Ze verliezen vriendjes doordat ze ruzie krijgen. Ze krijgen er nieuwe vriendjes bij.... Ik zou bijna zeggen dat een speelplaats, dat is eigenlijk een biotoop van hoe het in je verdere leven kan gaan. (ambtenaar, speelvoorziening)

Ook het zwembad biedt een plek waar mensen elkaar ontmoeten:

Het zwembad zelf geeft gewoon aqualessen en schoolzwemmen, en daar ontmoeten mensen elkaar.... je ziet hier ook een balustrade waar mensen zitten, en dan zie je toch wel gesprekjes ontstaan. Het is niet dat iedereen daar alleen in z'n telefoon zit, maar er is ook wel interactie tussen de mensen. Het zijn veel wijkbewoners met kinderen in dezelfde leeftijd, dus die kennen elkaar vaak ook. (professional, sportorganisatie)

Een plek om aan ontplooiing of sociale competentie te werken

Naast het faciliteren van een ontmoetingsplek bieden collectieve voorzieningen bewoners activiteiten aan om aan hun zelfontplooiing te werken. De bibliotheek heeft bijvoorbeeld de 'Biebacademy', waar volwassenen gratis cursussen en workshops kunnen volgen. Deze activiteiten worden in kleine groepen en op meerdere niveaus aangeboden, en deelnemers hoeven geen lid te zijn van de bibliotheek. Cursussen zijn bijvoorbeeld gericht op de Nederlandse taal (spreken, luisteren, lezen, schrijven), computer & internetkennis (Klik & Tik) en digitale apparaten als tablet, smartphone en e-reader (<https://debieb.nl/debiebacademy>). Met deze ontplooiingsgerichte activiteiten beoogt de bibliotheek dat volwassenen zelfredzaam worden. Het woord 'ontplooiing' associeert de geïnterviewde professional dan ook met zelfredzaamheid. Wanneer inwoners komen met vragen over taalles, over digitale zaken of over overheidsregelingen,

dan helpen wij daarbij, maar dan kijken we ook meteen van: zou iemand een cursus kunnen doen of een training om die vaardigheden te verbeteren? Dus om zichzelf, nou ja, daarin te ontwikkelen en uiteindelijk voor een deel dat zelf te kunnen. (professional, bibliotheek)

Evenals de bibliotheek bieden sociaal werkers vanuit de dependance kleinschalig computercursus en taalles aan wijkbewoners. Daarnaast dragen zij bij aan de ontplooiing van bewoners door hen te stimuleren om buurtactiviteiten te organiseren en hen daarbij te ondersteunen. Een sociaal werker omschrijft ontplooiing als het ontwikkelen van zelfvertrouwen, *"het ontdekken van wie je bent, het ontwikkelen van verschillende talenten dus dat kan fysiek, mentaal, sport of iets creatiefs zijn. Ik vind ontplooiing gewoon groei. Op alle gebieden kan ik ontplooiing wel zien"*.

Als het gaat om openbare speelplekken, vertelt de betrokken ambtenaar, dan zijn deze zo geselecteerd en opgesteld dat kinderen spelenderwijs kunnen werken aan hun motorische (zich op meerdere manieren flexibel kunnen bewegen), sociaal-emotionele (omgaan met sociale regels en conflicten, samenwerken) en cognitieve (probleem oplossen, logisch denken) vaardigheden. Daarnaast krijgen kinderen inzicht in de openbare ruimte en leren ze zich te oriënteren en afstanden in te schatten.

En als ik dat dan vertaal naar hoe je ontwikkeling kunt bewerkstelligen op een speelplek, dan denk ik [aan] een kind dat groeit in zijn motorische vaardigheden, in zijn sociale vaardigheden, het vriendjes maken, sterker worden, leren klimmen, leren grijpen, leren bewegen. Er zijn leveranciers die maken hele leuke toestellen waarin je als kind in kan groeien. (ambtenaar, speelvoorziening)

Het opdoen van motorische en sociale vaardigheden voor jongeren is ook iets waar de sportorganisatie en partners aan werken, vertellen de professionals van deze sportvoorziening. Sommige kinderen doen mee om beter te worden in een bepaalde sport, andere kinderen willen gewoon samen dingen doen en

vrienden maken. Verder leren sportmedewerkers kinderen hoe ze adequaat samenspelen en samenwerken tijdens de sportactiviteiten.

Hoe houd je je aan de regels tijdens de activiteiten? Daar probeer je natuurlijk ook wel wat duidelijkheid in te scheppen en op die manier ook aan te geven dat de wetten van de straat, om het zomaar even te zeggen, niet overal gelden. Althans niet tijdens de activiteiten zoals onze medewerkers die uitvoeren. En ik denk dat dat ook wel een belangrijk stukje is dat daarin meegenomen mag worden. (professional, sportorganisatie)

3.4 Drempels en (mogelijke) oplossingen

Aan de professionals is gevraagd of en welke drempels zij ervaren die de toegankelijkheid van hun voorzieningen belemmeren, en hoe zij daarmee omgaan. De toegang tot de voorzieningen kan belemmerd worden door drempels die te maken hebben met de voorzieningen zelf, met burgers, en met de relatie tussen professionals en burgers (Sannen, 2003). Hieronder beschrijven we voor elke categorie van drempel eerst wat de ervaringen zijn van de professionals en vervolgens welke oplossingen zij hanteren of aandragen om die drempels te verlagen.

Drempels bij voorzieningen

Als het gaat om drempels bij de voorzieningen zelf, dan geven vooral de sociaal werkers en de professional van de bibliotheek aan dat deze te maken hebben met de mate van bereikbaarheid (ongunstige locatie, beperkte openingstijden), van bruikbaarheid (te klein pand), van bekendheid (aanbod is onbekend bij bewoners), van beschikbaarheid (onvoldoende cultureel divers personeel) en/of met de mate van zichtbaarheid (vanwege een overvloed aan aanbieders) van de voorziening.

Bereikbaarheid van het pand

Zo is de **locatie** van de dependance van de welzijnsorganisatie **nogal ongunstig**. De dependance is namelijk gevestigd in een woonblok bestaande uit beneden- en bovenwoningen. Een sociaal werker licht toe:

Je zit in een buurtje waar mensen allemaal op hun balkonnetjes hierboven zitten, het is ook denk ik wel snel te veel. Het is ook heel gehorig. Als hier mensen van boven naar beneden gaan, dan hoor ik ze op de trap. Zij zullen ons ook horen, daar moet je wel gewoon rekening mee houden. (professional, welzijnsorganisatie)

Bruikbaarheid van het pand

De sociaal werker geeft verder aan dat het pand bovendien te klein is om groepsactiviteiten voor jong en oud uit te voeren. De combinatie van ongunstige locatie en te klein pand brengt geluidsoverlast voor omwonenden met zich mee. Deze drempels maken het dus onmogelijk om ontplooiingsgerichte activiteiten voor grote groepen te organiseren.

Kleine plekken zoals deze midden in een woonwijk, [daar] zijn we [...] ook wel een beetje huiverig voor. Als je straks 20 pubers voor de deur hebt staan met een hoop kabaal, dan gaat het niet lukken. Dus als het gaat om talentontwikkeling zou ik het liefst wel een uitgebreider aanbod willen hebben, aldus de sociaal werker. (professional, welzijnsorganisatie)

Om het locatie- en ruimtelijke probleem op te lossen, wijken deze sociaal werkers voor hun activiteiten uit naar grotere locaties in de andere buurten. Deze strategie brengt echter voor de professionals de volgende nadelen weer met zich mee. Zo kan een sociaal werker haar activiteiten niet zomaar uitbreiden omdat ze hiervoor eerst moet overleggen met de huurder. Verder geeft het continu reizen van locatie naar locatie een onrustig gevoel bij deze professional: *“Ik ben de hele week van locatie naar locatie aan het fietsen en dat doe ik met liefde, maar het is soms wel onrustig. Je hebt niet één uitvalsbasis”*. Het huren van ruimten vergt ook extra werk en het belemmert de sociaal werkers in hun werkuitvoering. *“Het is wel extra werk, je bent huurcontracten aan het afsluiten en je kunt niet altijd doen wat je wilt doen, omdat het niet van jou is”*, aldus een professional van de welzijnsorganisatie. Wat ook een drempel kan zijn van de dependance is dat deze beperkt open is. De sociaal werkers die hier hun uitvalsbasis hebben, werken namelijk met inloopsprekuren op afspraak. Dat betekent dat wijkbewoners niet gemakkelijk zomaar binnen kunnen lopen voor vragen of ondersteuning en dus mogelijk voor een dichte deur staan.

Bekendheid met het aanbod

Drempels die gerelateerd zijn aan voorzieningen kunnen ook te maken hebben met onbekendheid van hun dienstverlening. Denk aan bewoners die niet of weinig op de hoogte zijn van de bibliotheekactiviteiten of die niet goed weten waar ze terecht kunnen voor vraag of hulp. Maar het kan ook te maken hebben met bewoners die een ander beeld hebben van de voorziening. Dit imago probleem ervaart bijvoorbeeld de professional van de bibliotheek.

We zien dat ons imago [...] nog steeds een beetje van de bibliotheek die boeken uitleent [is], en nou ja vooral die functie heeft Wij denken altijd dat wij heel toegankelijk zijn en laagdrempelig, maar ik denk dat dat voor ook heel veel mensen eigenlijk helemaal niet zo is.... dat heeft ook weer te maken met dat mensen toch die bibliotheek zien als een plek waar je boeken komt lenen, dus wat moet je daar dan als je bijvoorbeeld de taal niet goed spreekt? (professional, bibliotheek)

De professional van de bibliotheek vindt verder dat inwoners nog onvoldoende op de hoogte zijn van de sociaal-maatschappelijke functie van de bibliotheek. Ook de sociaal werker die samenwerkt met de bibliotheek merkt dat als ze bewoners daarnaartoe doorverwijst, zij niet weten wat de bibliotheek is, waar deze zit of dat ze er überhaupt nog nooit van hebben gehoord.

Beschikbaarheid van cultureel divers personeel

Verder kan een gebrek aan cultureel divers personeel een belemmering vormen voor bewoners om gebruik te maken van de dienstverlening. Zo merkt een sociaal werker op dat er onvoldoende diversiteit aan jongerenwerkers is binnen haar organisatie, terwijl deze professionals als rolmodellen kunnen fungeren voor bewoners.

Een diversiteit aan collega's zou kunnen bijdragen aan verschillende rolmodellen. Waardoor andere jongeren zich eerder herkennen in iemand en daardoor misschien sneller aan iets meedoen. Ik denk dat het wel kan uitmaken welke verschillende collega's je hebt en wat hun manier van werken is. (professional, welzijnsorganisatie)

Zichtbaarheid van de voorziening

Uit de gesprekken met de professionals van de welzijnsorganisatie komt verder naar voren dat ze onvoldoende zichtbaar zijn voor hun doelgroepen vanwege een verscheidenheid aan instanties. Deze overvloed aan aanbieders maakt volgens deze professionals dat inwoners door de bomen het bos niet meer zien. Zo geeft een sociaal werker aan dat er veel en verschillende partijen zijn die zich inzetten voor de jeugd en wat dat kan betekenen voor inwoners. “*Dat kan er ook voor zorgen dat iemand minder vindbaar is, dat het een soort bos is van allerlei mensen die er voor je zijn en dat het soms onduidelijk is voor mensen*”. De sociaal werker voegt er wel aan toe dat deze belemmering meer Zaanstad breed betreft en niet erg speelt in Kogerveldwijk omdat het aantal aanbieders daar minder en dus overzichtelijker is. In wat volgt geven de professionals aan hoe zij met een aantal van de genoemde drempels omgaan en wat er volgens hen zou moeten gebeuren om drempels weg te halen.

(Mogelijke) oplossingen voor drempels bij voorzieningen

Voor de sociaal werkers betekenen de ongunstige ligging én de grootte van de dependance dat zij voor grote groepsactiviteiten ruimten moeten huren op locaties in de Kogerveldbuurt. Een sociaal werker vertelt verder dat er een plan ligt om in een nog te bouwen appartementencomplex in de Boerejonkerbuurt ook een ontmoetingsvoorziening te creëren. Het sociaal wijkteam is gevraagd om daarover mee te denken. In die zin hebben bewoners van de drie woonbuurten dan hun eigen ontmoetingsplek waar ze kunnen deelnemen aan ontplooiingsgerichte activiteiten van professionals, bijvoorbeeld op het gebied van taal, digitalisering, cultuur, sport en beweging, en andere thema's. Tegelijkertijd betekent de aanwezigheid van meerdere ontmoetingsplekken wel dat het sociaal wijkteam meer personeel nodig heeft. Tevens vindt een sociaal werker het belangrijk dat de personeelssamenstelling enigszins een weerspiegeling is van de buurt. Als er meer en divers personeel is, dan voelen wellicht meer bewoners met een migratieachtergrond zich meer thuis, en kunnen de openingstijden wellicht langer worden, wat de toegang tot de voorziening vergroot. Een andere mogelijke oplossing die een sociaal werker aangeeft is een centrale locatie zoals het Talentenhuis in Amsterdam, waar organisaties verschillende vormen van talentontwikkeling aanbieden. De locatie zou dan niet in

Verschraling in professioneel perspectief

Lectoraat Stedelijk Sociaal Werk – version 1.0

Kogerveldwijk zijn maar ergens in Zaanstad. Een voordeel van zo'n centrale plek is dat collega's bij elkaar kunnen bijspringen. Vooralsnog is dit nog niet het geval. Dat betekent dat het organiseren van activiteiten op verschillende locaties voorlopig flexibiliteit en creativiteit van de professionals vergt.

Om het imagoprobleem en het probleem van onbekendheid met de bibliotheek aan te pakken, probeert deze voorziening meer zichtbaar te worden in Kogerveldwijk. Methoden die de bibliotheek hanteert zijn outreachend werken en meer samenwerken met welzijnspartners (sociaal wijkteam, consultatiebureaus, jeugdhulpverlening) die actief zijn in de wijk en die ontplooiingsachterstanden vroegtijdig kunnen signaleren en bewoners naar de bibliotheek kunnen doorverwijzen.

Sociaal werker Ria

Ria draait al lang mee in het sociaal domein. Ze heeft de stelselwijzigingen meegemaakt, en herinnert zich nog dat er per wijk meerdere buurthuizen waren. Met een stevig aantal professionals per buurthuis. Dat was echt een ruime capaciteit, toen kon er in het welzijnswerk heel veel. Ria idealiseert het niet - die tijd had ook zo z'n nadelen. Buurthuizen waren soms kleine koninkrijkjes, en sommige bewoners voelden zich buitengesloten. Dat brede buurthuiswerk is niet meer van deze tijd. Sociaal werkers van nu hebben naast het organiseren van ontplooiingsgerichte activiteiten veel taken op hun bordje en moeten soms keuzes maken. Bijvoorbeeld om individuele ondersteuning en WMO voorrang te geven op het echte opbouwwerk. Ria begrijpt dat, maar betreurt het ook. Ze ziet dat er veel meer 'aan de voorkant', dus preventief, gedaan zou kunnen worden. Maar dat professionals daarvoor onvoldoende tijd hebben, en er onvoldoende accommodaties zijn. Juist ook in kwetsbare wijken als de Kogerveldwijk. Het moet de bewoners daar zo laagdrempelig mogelijk gemaakt worden. Daarvoor heb je een grote lokale ontmoetingsruimte nodig, met een stabiele basis van beroepskrachten en die mist Ria nu. Je kunt in een wijk als deze niet te veel aan vrijwilligers overlaten. Daarvoor is het organisatievermogen van bewoners te laag. Bovendien is er in de wijk weinig sociale cohesie. Bewoners zijn niet vertrouwd met elkaar, voelen zich onveilig en hebben weinig vertrouwen in instanties, ook niet in het wijkteam. Ze hebben het idee dat hun wijk in de steek wordt gelaten. Weinig organisatievermogen, weinig vertrouwen, en gebrek aan een mooie, ruime ontmoetingslocatie. Het is een lastige context om in te werken, maar Ria deinst er niet voor terug. Juist dan is het de uitdaging te zoeken naar de veerkracht die wel degelijk in de wijk schuilt. Ria zoekt dan creatieve oplossingen. Ze is zo veel mogelijk in de wijk. Smeedt onverwachte allianties, regelt alternatieve ontmoetingsplekken. En gaat zeer behoedzaam te werk om zo veel mogelijk aan te sluiten op de behoeften van bewoners, en hun vertrouwen te winnen. Om hen vervolgens iets tot stand te laten brengen dat 'eigen' voelt. Om te laten zien dat met de juiste subtiele begeleiding, het organiserend vermogen wel degelijk aanwezig is, ook in deze wijk. Ja, vroeger waren er meer middelen en menskracht om kansengelijkheid te bevorderen in kwetsbare wijken. Maar in de huidige omstandigheden kun je met creatieve oplossingen en slim samenwerken ook iets gedaan krijgen -

tegen de verwachtingen in. Dat geeft soms stress, maar vaak toch ook voldoening.

Drempels met betrekking tot de relatie tussen professionals en inwoners

De toegang tot voorzieningen kan ook belemmerd worden door drempels in de relatie tussen professionals en inwoners (Sannen, 2003). Als voorbeelden noemen sociaal werkers en ambtenaren de taalbarrière en de lage betrokkenheid onder anderstaligen.

Als het gaat om de taalbarrière, dan is het voor zowel professionals als inwoners moeilijk om met elkaar te communiceren als inwoners geen Nederlands spreken. Daarnaast kan de geschreven taal een probleem vormen voor laaggeletterden en anderstaligen. Een ambtenaar van de gemeente die zich bezighoudt met speel- en sportvoorzieningen vertelt: *“Wij mogen geen brieven versturen in [een andere taal]. Dat moet in 't Nederlands. Veel [...] bewoners spreken geen of lezen geen Nederlands. Dat is een groot gemis”*. Problemen met de geschreven taal kunnen weer leiden tot een lage betrokkenheid onder met name anderstalige bewoners als hun wordt gevraagd om mee te denken aan de ontwikkelingen in hun buurt. Dit ondervindt ook de ambtenaar van de openbare speel- en sportplekken. Hij vertelt dat het bijvoorbeeld lastig is om anderstaligen te betrekken bij bijvoorbeeld het creëren of herinrichten van speelplekken. Persoonlijk contact aan huis, bij portieken of op andere plekken is tijdrovend. De uitnodigingsbrieven die deze ambtenaar naar deze groep bewoners heeft verstuurd om mee te denken tijdens bijeenkomsten hebben niets opgeleverd. Hij denkt dat het beter is om hen persoonlijk aan te spreken. *“Of je moet iemand hebben die in die buurt een heel prominente rol vervult. Die dan dus de anderen activeert”*. De communicatie met anderstalige bewoners ervaart de ambtenaar dan ook als frustrerend. Tegelijkertijd geeft de ambtenaar aan dat hij ook positieve ervaringen had met anderstalige ondernemers bij de renovatie van het Zilverschoonplein in de Kogerveldbuurt. Volgens hem werkten deze ondernemers namelijk meer mee dan welke Nederlandse ondernemer dan ook.

Oplossingen voor drempels bij de relatie tussen professionals en inwoners

Om de barrière van gesproken taal te verlagen werken sociaal werkers met sleutelfiguren en vrijwilligers die hun aanbod of relevante informatie kunnen overbrengen op anderstaligen of laaggeletterden. De barrière van geschreven taal wordt tegengegaan door bijvoorbeeld flyers met zo weinig mogelijk tekst te verspreiden. Een ambtenaar van openbare speelvoorzieningen licht dit toe:

Wij gaan met de bewoners in gesprek middels het sturen van een soort bewonerskaart. Dat is geen formele gemeentebrief waarin je moet zetten van ‘geachte heer, mevrouw’. Nee, dat is gericht naar de kinderen. We benaderen eigenlijk in de brief het kind slash het gezin van: Joh, het is nu juli.... In oktober van dit jaar wordt de speelplaats vernieuwd en nu willen we vast dat jullie gaan meedenken... wat zien jullie graag? Wat zouden jullie willen behouden? Wat niet? (ambtenaar, speelvoorziening)

Drempels gerelateerd aan inwoners

Op het niveau van inwoners kunnen zich ook drempels voordoen die de toegang naar collectieve ontplooiingsgerichte voorzieningen belemmeren (Sannen, 2003). Volgens de professionals hebben deze hindernissen te maken met het vertrouwen van inwoners in professionals en in de overheid, met persoonlijke of sociale factoren, met de ligging van de wijk, of met hun mobiliteit.

Vertrouwen

Zo geeft een sociaal medewerker aan dat bewoners moeite hebben om professionals te vertrouwen. Deze professional denkt dat dit bijvoorbeeld kan komen doordat bewoners te maken hebben met meerdere professionals die rouleren qua wijken of activiteitenrooster, of omdat een collega een andere baan heeft gevonden. Een andere mogelijke drempel die een professional van de welzijnsorganisatie geeft betreft de relatie tussen de overheid en burgers. Er is met name onder de oude generatie te weinig vertrouwen in de overheid. Ouderen zien hun wijk verloederen door bijvoorbeeld zwerfafval, een wildgroei aan onkruid en problemen met de containers, en dan voelen ze zich vergeten door de gemeente.

De openbare ruimte is toch vaak het eerste waar ze op afgaan. En als ze dat dan zien verloederen, dan hebben ze toch het idee dat niemand hen ziet.... Ik weet het niet, maar op dat soort dingen gaan mensen letten, zoals onkruid dat snel hoog staat en ze voelen zich toch een beetje vergeten....Mensen denken: het helpt toch allemaal niet, wie zijn die mensen? En dat geldt eigenlijk wel voor de hele wijk. Er is gewoon echt heel weinig vertrouwen in de overheid. (professional, welzijnsorganisatie)

Persoonlijke en sociale factoren

Verder kunnen persoonlijke factoren bij inwoners hen in de weg staan als ze hulp of ondersteuning nodig hebben. Denk bijvoorbeeld aan de angst die inwoners hebben voor negatieve gevolgen wanneer ze toenadering willen zoeken. Een sociaal werker licht toe:

Zo heb je bijvoorbeeld bewoners die nog steeds bang zijn om een hulpvraag bij een jeugdteam neer te leggen, omdat ze dan bang zijn dat hun kinderen uit huis worden gehaald. Hoe vaak je ook zegt dat dit niet zo is, hoe vaak je ook andere bewoners hun positieve ervaringen laat delen, toch blijft er een bepaald beeld waardoor mensen soms angstig kunnen zijn. (professional, welzijnsorganisatie)

Daarnaast denken bijvoorbeeld de professionals van de sportorganisatie dat er jongeren zijn die niet aan sportactiviteiten meedoen omdat ze liever gamen of omdat ze liever zelf met hun vriendengroep

voetballen of basketballen. Met name kinderen van 16 jaar en ouder hebben vaak andere interesses en doen daarom niet mee. Een sociaal werker vermoedt dat de redenen hiervoor ook uiteenlopend zijn: dat ze jonge mantelzorgers zijn, of angsten hebben, of schooldruk ervaren. Verder hebben diverse professionals de indruk dat bewoners met een migratieachtergrond en die meer naar binnen gericht zijn, gewoon met rust gelaten willen worden. Ten slotte zien professionals van de welzijnsorganisatie nog een groep van bewoners die meer bezig is met proberen het hoofd boven water te houden.

Als iemand armoede heeft, hebben ze veel stress en hebben ze andere zorgen. Dan denk ik dat een sportactiviteit of een andere activiteit daar toch sneller bij in zal schieten. Als je jouw hoofd boven het water moet houden, heb je geen tijd om ook in de gaten te houden wat er allemaal in een wijk wordt gedaan. (professional, welzijnsorganisatie)

Deze professional vermoedt waarom zulke persoonlijke factoren voor bewoners een drempel kunnen zijn:

Als je dingen moet oplossen thuis omdat er dingen niet goed gaan, of omdat je wat meer voor jezelf moet zorgen, of omdat je ouders ergens anders stress door hebben, dan denk ik wel dat er minder ruimte is om aan talentontwikkeling te werken. (professional, welzijnsorganisatie)

Deze diversiteit aan mogelijke persoonlijke factoren zorgt dus waarschijnlijk ervoor dat deze doelgroepen moeilijk te bereiken zijn voor al deze professionals.

De professionals hebben ook het idee dat de sociale situatie waarin burgers leven hen belemmeren om een beroep te doen op collectieve ontplooiingsgerichte voorzieningen. Zo geven professionals aan dat er relatief veel armoede en weinig sociale cohesie is in de wijk. Mensen zijn nogal in zichzelf gekeerd.

Woonomgeving en mobiliteit

Andere drempels die inwoners volgens de professionals belemmeren om mee te doen aan ontplooiingsgerichte activiteiten betreffen de geografische ligging van Kogerveldwijk en een gebrek aan mobiliteit. In Kogerveldwijk zijn buurten namelijk van elkaar gescheiden door grote autowegen en een spoorlijn, waardoor het voor kinderen lastiger is om naar andere buurten toe te gaan. Dit kan hen belemmeren om aan activiteiten mee te doen buiten hun eigen buurt.

Als je bijvoorbeeld hier achter in Kogerveld woont en je hebt geen fiets tot je beschikking, of je kunt niet fietsen, of je hebt geen auto tot je beschikking, dan is dat best een eind om daar [dependance van de

welzijnsorganisatie] naartoe te gaan. (professional, welzijnsorganisatie)

(Mogelijke) oplossingen voor drempels bij inwoners

Professionals van de welzijnsorganisatie denken dat het allereerst belangrijk is om inwoners met persoonlijke of sociale problemen een luisterend oor te bieden en hun vertrouwen te winnen zodat zij alsnog de nodige hulp en ondersteuning krijgen om zich verder te ontwikkelen. Met name vertrouwen winnen vergt veel tijd. Het zou dan ook mooi zijn als er meer sociaal werkers ingezet kunnen worden om zo een grotere groep te kunnen bereiken en te helpen.

Verder proberen sociaal werkers de angst van burgers weg te halen door activiteiten meer over te brengen als een door de buurt zelf georganiseerde activiteit en door geen logo's van de organisatie te plaatsen op reclamemateriaal.

Om door te dringen tot moeilijk bereikbare groepen maken de geïnterviewden onder anderen gebruik van flyers, websites, en van mond-tot-mond reclame. Een andere strategie is dat met name de geïnterviewde bibliotheekprofessionals en sportprofessionals onder anderen samenwerken met sociaal werkers om deze groepen alsnog te bereiken. De sociaal werkers staan tenslotte midden in de wijk, hebben direct contact met wijkbewoners, en kunnen achterhalen wat hun behoeften zijn, wat er achter de voordeur speelt. Men zou hieruit kunnen opmaken dat deze professionals de oren en ogen in de wijk vormen voor de voorzieningen. De sociaal werkers op hun beurt werken samen met instanties (scholen, bedrijven, ondernemers, het Jeugdteam-Centrum en Jong), sleutelfiguren, vrijwilligers en straathoekwerkers. Deze partners kunnen bewoners stimuleren om mee te doen aan hun eigen activiteiten en aan die van de bibliotheek en de sportorganisatie. Strategieën die sociaal werkers gebruiken om door te dringen tot moeilijk bereikbare groepen zijn vaker rondes lopen in de wijk en je gezicht vaker laten zien op plekken waar doelgroepen komen. Voorbeelden zijn de school, het schoolplein, of andere openbare pleinen waar moeders samenkomen. Daarnaast gaan sociaal werkers tijdens contacten informeel om met de bewoners:

Dat kan bijvoorbeeld zijn door te reageren op een foto: 'Hé, je hebt een nieuwe puppy, wat leuk!' of 'Gefeliciteerd met je verjaardag!', wat niet direct leidt tot een hulpvraag. Maar uiteindelijk, als je dat lang genoeg doet, wel het vertrouwen kan winnen waardoor je wel weer mensen kunt helpen. (professional, welzijnsorganisatie)

Voor de professionals van de sportorganisatie staan de wensen van bewoners op het gebied van sport voorop en zij doen hun best om deze wensen te vertalen naar activiteiten. Om in contact te komen met moeilijk bereikbare kinderen en jongeren gaan deze professionals outreachend te werk door hen aan te spreken op openbare plekken zoals winkelcentra of hangplekken. Daarnaast werken deze professionals, zoals eerder vermeld, samen met bijvoorbeeld het sociaal wijkteam dat actief is in de wijk. Wanneer een professional van de sportorganisatie bijvoorbeeld opvallende zaken bij kinderen signaleert in de wijk, dan neemt deze persoon contact op met het sociaal wijkteam dat dan contact legt met de betreffende kinderen.

Wat betreft het probleem van de ongunstige geografische ligging van de wijk waarin bewoners wonen en het probleem van een gebrek aan mobiliteit, heeft een sociaal werker inmiddels een locatie gevonden die redelijk centraal ligt voor de drie woonbuurten in Kogerveldwijk.

De gesprekken met de professionals tonen aan dat zij verschillende drempels ervaren die de toegankelijkheid van hun collectieve ontplooiingsgerichte voorziening verminderen. Die verminderde toegankelijkheid kan mogelijk duiden op verschraling van deze voorzieningen en van hun aanbod in Kogerveldwijk. In de volgende paragraaf gaan we verder in op het fenomeen 'verschraling' vanuit de beleving van de professionals.

Bibliotheekprofessional Paulien

Paulien is medewerker van een instituut dat in verandering is. De bibliotheek is haar eigen identiteit aan het herijken: van een instituut dat boeken uitleent, naar een laagdrempelige organisatie met een brede maatschappelijke taak. Paulien staat met haar functie midden in dat proces. Het beïnvloedt sterk hoe ze haar eigen rol invult en hoe ze daarover vertelt. Haar belangrijkste opdracht, zo ziet ze het zelf, is om naar buiten te treden. Dat is soms best spannend, want de bieb begeeft zich daarmee op nieuwe terreinen. Op terreinen waar tot dusver vooral welzijnsorganisaties kwamen. Maar juist de bieb kan, zo vertelt Paulien, veel betekenen voor bewoners en gezinnen met lage basisvaardigheden. Bewoners van allerlei achtergronden kunnen zich er ontplooiën, hun competenties uitbreiden. De bieb kan niet alleen informatie verschaffen, maar mensen leren het vervolgens zelf te vinden. En niet alleen dat: net als het buurthuis wil ook de bibliotheek dat leren samengaat met sociale ontmoeting. Zo kan de bieb ook iets betekenen in de bestrijding van eenzaamheid, of de bevordering van publieke familiariteit.

Het zijn grote idealen, waar Paulien vol overtuiging achter staat. Het realiseren daarvan in de praktijk is echter weerbarstig. Waar Paulien en de bibliotheek mee worstelen, zo vertelt ze, is een gebrek aan nabijheid. Om een echte maatschappelijke bijdrage te leveren aan bewoners in wijken als de Kogerveldwijk, zou er grote nabijheid moeten zijn tussen bieb en bewoners. Die nabijheid ontbreekt, zowel letterlijk als figuurlijk. Letterlijk, omdat de bibliotheek een aantal jaar geleden van kleinschalige vestigingen in de wijken naar twee grote vestigingen is gegaan. Figuurlijk, omdat laaggeletterden en anderstaligen afstand voelen tot het instituut bibliotheek. Ze beschouwen de bibliotheek niet als een plek voor hen - hoogstens als een plek voor hun kinderen. Daar moet iets in veranderen en dat ziet Paulien als haar primaire taakopdracht. Dat is lastig - de identiteitsverandering betekent een nieuwe manier van werken, en misschien ook van een gecentraliseerde bibliotheek naar weer meer kleine vestigingen. Het betekent je herpositioneren in de wijk: zichtbaar zijn, vertrouwen opbouwen en op de hoogte zijn van de behoeften in de wijk. Dat zijn zaken waar de bibliotheek nu nog niet goed voor is toegerust, en waarvoor ze leunt op sociaal werkers die wel stevige wortels in de wijk hebben. Paulien wil het wel aangaan, die transitie. Maar het blijft ook een politieke keuze. Krijgt de bieb de ruimte en middelen om zich op deze manier om te vormen?

3.5 Is er sprake van verschraling in Kogerveldwijk?

Aan alle professionals is gevraagd of er bij hun voorziening sprake is van verschraling. Hierbij kan men denken aan minder aanbod, korte openingstijden, te weinig personeel etc. (Brown & Barber, 2012; Raad voor de leefomgeving en infrastructuur, 2020). Uit de gesprekken komt naar voren dat verschraling met name voorkomt bij de dependance van de welzijnsorganisatie, welke zich als volgt manifesteert.

Een sociaal werker van de dependance ziet bijvoorbeeld het pand als een vorm van verschraling, vanwege zijn oorspronkelijke woonbestemming en zijn grootte. De dependance is namelijk gevestigd in een soort van driekamerbenedenwoning, op de hoek van een woonblok. Het pand heeft een relatief grote huiskamer, een keuken en een kleine kamer. Ontplooingsgerichte groepsactiviteiten organiseren is dus niet mogelijk en belemmert daardoor de ontwikkelkansen van jong en oud in de buurt. Verder wonen er mensen boven de dependance, en is er een bedrijf gevestigd naast de dependance. De sociaal werker zegt dat in verband met mogelijke geluidsoverlast er geen activiteiten in de avond kunnen plaatsvinden. Dat betekent dat de dependance slechts een beperkt aanbod kan bieden en niet iedereen kan helpen. Om toch grote groepsactiviteiten uit te voeren moet deze professional dus uitwijken naar andere grotere locaties in de wijk. Dit brengt weer met zich mee dat deze persoon veel werk heeft qua organisatie en uitvoering van haar activiteiten. Dus voor deze professional is de kleine locatie een bottleneck.

Hoewel een professional van de welzijnsorganisatie niet wil spreken van een tekort aan personeel, geeft deze persoon aan dat er maar één jongerenwerker en momenteel maar één opbouwwerker is voor Kogerveldwijk. Dat betekent dat professionals van deze welzijnsorganisatie selectief moeten werken en dat ze kijken wat andere organisaties in hun plaats kunnen doen. De bibliotheek zou bijvoorbeeld computerlessen kunnen geven in de wijk en de sociaal werker zou dit kunnen faciliteren. Verder werken de sociaal werkers met vrijwilligers. Het is wel zo dat in een wijk waar kwetsbare groepen wonen het belangrijk is dat er meer professionals zijn, dat er een stabiele basis van beroepskrachten is. Het zou niet zo moeten zijn dat vrijwilligers de eerste personen zijn die bewoners met een hulpvraag opvangen. Een sociaal werker licht dit toe:

Als je mensen binnen krijgt die het lastig vinden om contact te zoeken, dat het dan niet van die vrijwilliger afhangt of dat dan lukt. Dat is eigenlijk gewoon een vak om mensen zich thuis te laten voelen. Voor heel veel mensen is het gewoon lastig om makkelijk contact te maken. Als je die allemaal met vrijwilligers moet doen, kan dat best ingewikkeld zijn. We hebben hier ook best veel mensen met psychische problemen en mensen met depressie, soms mensen met een psychiatrische achtergrond die dan eens iets gek doen. Dat is wel gewoon een klus om dat allemaal welkom te heten en te zorgen dat dat elkaar dan ook vervolgens vinden. Dus ik vind het wel een opgave voor vrijwilligers om dat zelf te moeten doen. (professional, welzijnsorganisatie)

In dit verband is het interessant om te vermelden dat de sociaal werkers, maar ook de bibliotheekprofessional aangeven dat het mooi zou zijn als er meer anderstalig of meertalig personeel is. Dit is namelijk nodig om burgers met taalproblemen te helpen.

Wat mogelijk ook speelt als het gaat om verschraling, maar wat niet door de sociaal werkers als zodanig is genoemd, is hun takenpakket. Zo biedt een sociaal werker één op één begeleiding, organiseert zij ontplooiingsgerichte activiteiten, en brengt ze mensen bij elkaar om sociale relaties en de sociale leefbaarheid in de wijken te bevorderen. Hoewel aandacht voor de buurt een belangrijk onderdeel is van het takenpakket van de sociaal werkers, verwacht de gemeente wel dat zij zich vooral bezighouden met dienstverlening en WMO. Zo vertelt een sociaal werker:

Als het daar niet goed gaat, heb je direct wachtlijsten. Dat vindt niemand leuk, zeker de politiek niet... Dus je ziet toch wel dat de meeste formatie wel naar die één op één begeleiding gaat, terwijl dat welzijnswerk wel in het pakketje zit. (professional, welzijnsorganisatie)

Als het gaat om de bibliotheek, dan denkt de betreffende professional dat deze voorziening niet met verschraling kampt wat betreft het aanbod en personeel. Het aanbod is breed en de bibliotheek werkt met veel vrijwilligers. Wel kampt de bibliotheek met een imago probleem en met het bereiken van doelgroepen. Deze problemen zijn al aan de orde gekomen in paragraaf 3.4.



Ook de professionals van speel- en sportvoorzieningen geven aan dat er in grote lijnen geen sprake is van verschraling van spel- en sportaanbod in Kogerveldwijk. De ambtenaren van zowel speel- als sportvoorzieningen geven bijvoorbeeld aan dat er regels zijn voor de aanwezigheid en bereikbaarheid van speel- en sportplekken. Deze zijn vastgelegd in het Speelruimtebeleidsplan van de Gemeente Zaanstad (2017). Professionals van de sportorganisatie melden dat sport steeds belangrijker wordt en dat de vraag naar sportactiviteiten toeneemt. Deze professionals schrijven de stijging van sportactiviteiten toe aan de toenemende aandacht voor gezonde leefstijl in de samenleving, zeker na coronatijd. In dit kader zijn er ook een sportakkoord en een preventieakkoord opgesteld. Op dit moment is er dus geen sprake van ervaren verschraling als het gaat om het speel- en sportaanbod, maar bij bouwontwikkelingen in de toekomst kunnen er mogelijk minder grote openbare speel- en sportplekken komen door inbreiding (bouwen binnen bestaande bebouwing).

Echter, als het gaat om buitenzwembaden, dan vindt een professional dat er wel sprake is van verschraling:

Er is geen buitenbad meer in Zaandam.... Het enige buitenbad wat er nog in de hele Zaanstreek is, zit in Krommenie. Dat buitenbad is veel kleiner dan dat het vroeger was.... En nu, als het 30 graden is, dan zit bijna heel Zaanstad daar. Dus je hebt ook snel ruzies. Het is druk, het is vol, je hebt één bad en dan denk ik: wat is er gebeurd? (professional, welzijnsorganisatie)

De aanwezigheid van deze specifieke voorziening op meerdere locaties vindt deze persoon belangrijk omdat deze voorziening fungeert als een plek waar mensen elkaar ontmoeten en bewegen en waar mensen aan sociale vaardigheden werken.

3.6 Onderbedeling van Kogerveldwijk vergeleken met Poelenburg

Tijdens de gesprekken vergeleken sommige professionals Kogerveldwijk met de aandachtswijk Poelenburg. Beide wijken vertonen namelijk parallellen qua profiel, bevolking, woningvoorraad en wijkopbouw. Echter, als het gaat om collectieve ontplooiingsgerichte voorzieningen (inclusief aanbod) en om financiële middelen, dan lijken deze onevenredig verdeeld te zijn tussen de wijken. Dit fenomeen wordt ook wel 'onderbedeling' genoemd (Veldboer, 2022; zie ook Guagliardo & Palimariciuc, 2021 en Gray & Barford, 2018).

Een professional vertelt dat Poelenburg als aandachtswijk in de komende jaren heel veel geld krijgt van het rijk. Deels heeft dit te maken met de grootte en samenstelling van de wijk en met de politieke aandacht die een wijk krijgt. De aandachtswijk Poelenburg is bijvoorbeeld stukken groter dan Kogerveldwijk en heeft meer inwoners. Als voorbeelden van onderbedeling noemen de geïnterviewden het volgende.

De bibliotheek, bijvoorbeeld, voert in het kader van achterstandsbestrijding ontplooiingsgerichte activiteiten (bijvoorbeeld taalgroepjes) in Poelenburg. Dergelijke activiteiten heeft Kogerveldwijk niet, maar de bibliotheek wil met het sociaal wijkteam van Kogerveldwijk kijken of dit ook mogelijk is. Verder is het beleid van speelvoorzieningen in Poelenburg anders dan in andere wijken vanwege de bevolkingssamenstelling en het aantal kinderen. Zo wordt in Zaanstad breed rekening gehouden met

maximale loopafstanden voor kinderen naar speelvoorzieningen (zie paragraaf 3.1) terwijl in Poelenburg wordt gekeken naar het aantal kinderen dat daarvan gebruikmaakt. Als er meer dan 200 kinderen zijn die deze faciliteiten benutten, dan wordt gekeken of de speelplek twee keer zo groot moet worden of dat er een extra speelplek komt. “*Nou, dat is nergens nodig in Zaanstad, behalve in Poelenburg*”, aldus een ambtenaar. In Poelenburg liggen de speelplekken vlak naast elkaar en zijn daarnaast ook groter en interessanter opgebouwd, vanwege het geld dat beschikbaar is.

Als het gaat om het sportaanbod, dan worden er meer activiteiten in Poelenburg uitgevoerd omdat deze wijk groter is dan Kogerveldwijk. In Poelenburg zijn er meerdere locaties, in Kogerveldwijk één grote locatie.

Een geïnterviewde waarschuwt echter dat, als er te weinig aandacht besteed wordt aan de problematiek in Kogerveldwijk (rommel op straat, criminaliteit, verloedering) deze wijk dan dezelfde kant opgaat als Poelenburg. In dit verband gaat Gemeente Zaanstad het PACT Poelenburg-Peldersveld 2020-2040, dat gericht is op de wijken Poelenburg en Peldersveld, uitbreiden naar de wijken Zaandam-Zuid, Rosmolenwijk en Kogerveldwijk (<https://pactpp.nl/nieuws/zaanstad-ontvangt-43-miljoen-voor-kwetsbare-wijken-m179>). Het PACT Poelenburg-Peldersveld is een verdrag dat in 2020 door meer dan twintig partijen (ondernemers en maatschappelijke organisaties zoals scholen en woningbouwcorporaties) is ondertekend, waaronder Gemeente Zaanstad (<https://pactpp.nl/pact>). Hierin staan afspraken over samenwerking op het gebied van jeugd, armoede, participatie en fijn en veilig wonen.

Sportprofessional Tinus

Tinus is geen onbekende in de wereld van sport- en speelvoorzieningen in Zaanstad. Hij houdt zich op gemeentelijk niveau bezig met het sportbuurtwerk in alle Zaanse wijken, en doet dat al een behoorlijk aantal jaren. Dat sportactiviteiten bijdragen aan de ontwikkeling van bewoners, en in het bijzonder kinderen - daarover is bij hem geen twijfel. Sport is een vehikel waarmee aan verschillende competenties gewerkt wordt- naast sportvaardigheden ook sociale competenties en zelfvertrouwen. Juist in wijken waar kinderen van huis uit minder kansen hebben, wil zijn organisatie goed vertegenwoordigd zijn.

Dat lukt ook goed – sport staat hoog op de politieke agenda en gezonde leefstijl heeft een hoge beleidsprioriteit. Financiering is er genoeg – sinds corona is er juist meer naar sport gegaan om achterstanden in te halen. Qua budget en menskracht is het volgens Tinus in de afgelopen tien jaar voor sportactiviteiten enorm verbeterd. Eigenlijk loopt alles vrij soepel, en is het verhaal van Tinus er een van optimisme. Er is veel vraag naar sportactiviteiten, ook in de wijken waar bewoners zagezegd ‘kwetsbaar’ zijn. En het lukt de organisatie van Tinus goed om laagdrempelig, (gratis) aanbod te bieden dat aansluit bij de vraag. Sterker nog, de vraag van bewoners is voor een groot deel leidend in wat zijn organisatie aanbiedt. ‘Wat willen jullie volgende week doen, dan gaan we dat regelen’, is de houding. Het mooie is dat kinderen in wijken als de Kogerveldwijk zelf met ideeën komen. Vaak gaat het dan om iets wat voor hen bijzonder is, zoals bepaalde materialen waar ze normaal gesproken niet mee in aanraking komen. Het boogschieten is daar een mooi voorbeeld van. Natuurlijk moet de organisatie van Tinus soms keuzes maken – in welke buurt sta je 2 x per week, en waar 3 x? Hij zal meestal kiezen voor de buurt waar de behoefte en het aantal deelnemers het grootst is – zoals de Kogerveldwijk.

Verbeteringen zijn altijd denkbaar. Tinus weet ook dat er kinderen zijn – met name oudere jongeren- die ze niet bereiken. Kinderen die nooit op het Cruyffveldje verschijnen als ze een activiteit hebben. Om die minder zichtbare groep te bereiken is meer nodig. Outreachend werken, achter de voordeur komen. Als gecentraliseerde organisatie kan de organisatie van Tinus dat niet zelf doen. Gelukkig is er nauwe samenwerking met de welzijnsprofessionals, die net iets dieper in de wijken zitten. Daar leunt Tinus dan ook op.

3.7 Belangrijkste indrukken

Ons basierend op onze bevindingen uit de interviews met de professionals over Kogerveldwijk, merken we op dat met name de toegankelijkheid van de dependance van de welzijnsorganisatie en de bibliotheek nog niet optimaal is. Die toegankelijkheid wordt belemmerd door voorzieninggebonden drempels die te maken hebben met de bereikbaarheid (ongunstige locatie, beperkte openingstijden), de bruikbaarheid (te klein pand), de bekendheid (onbekendheid van het aanbod, andere beeldvorming), de beschikbaarheid (onvoldoende cultureel divers personeel) en/of de mate van zichtbaarheid (vanwege een overvloed aan aanbieders) van de voorziening. Daarnaast zijn er drempels als taalbarrière en lage betrokkenheid onder anderstaligen die de contacten tussen professionals en inwoners in de weg staan. Andere drempels die meer gerelateerd zijn aan inwoners betreffen hun onvoldoende vertrouwen in professionals en in de overheid, persoonlijke of sociale factoren, de ongunstige geografische ligging van de wijk waarin ze wonen, of hun gebrek aan mobiliteit.

Om al deze drempels het hoofd te bieden, gebruiken professionals verschillende oplossingen om hun werk toch zo goed mogelijk te doen. Een oplossing is outsourcing. Zo wil een professional van de welzijnsorganisatie hun taal- en computercursussen in de wijk overlaten aan de bibliotheek. Verder wordt er met vrijwilligers gewerkt om activiteiten te organiseren en/of te begeleiden. Een andere oplossing is samenwerken met partnerorganisaties. Door elkaar te informeren over ontwikkelingen in de wijk kunnen professionals effectief reageren op wat er zich afspeelt onder bewoners. Behalve outsourcing en samenwerking gaan professionals ook outreachend te werk om moeilijk bereikbare bewoners te bereiken.

Uit de gesprekken met professionals van de welzijnsorganisatie maken we op dat er signalen zijn van verschraling (pand te klein voor groepsactiviteiten, weinig personeel). Daarnaast spreken diverse professionals van onderbedeling van voorzieningen en middelen. Sommige van de drempels die professionals van de welzijnsorganisatie ervaren, kunnen wijzen op een teken van disproportionate care law. Hiermee bedoelen we dat er in deze aandachtswijk mogelijk ten opzichte van andere wijken minstens evenveel of meer dienst- en hulpverlening is, maar dat deze kwantitatief of kwalitatief nog steeds ontoereikend is ten opzichte van de vraag van bewoners. Denk bijvoorbeeld aan de aanwezigheid en het aanbod van een dependance van de welzijnsorganisatie in de wijk die echter onvoldoende lijken te zijn om tegemoet te komen aan de behoeften van alle wijkbewoners. Verder wijzen de professionals erop dat er meer professionele inzet nodig is om aan de behoeften van de buurt te voldoen. In het volgende hoofdstuk beschrijven we hoe de situatie is in een Amsterdamse buurt: Osdorp-Midden.

4. Casus 2: Osdorp-Midden in Amsterdam

4.1 Introductie Osdorp-Midden

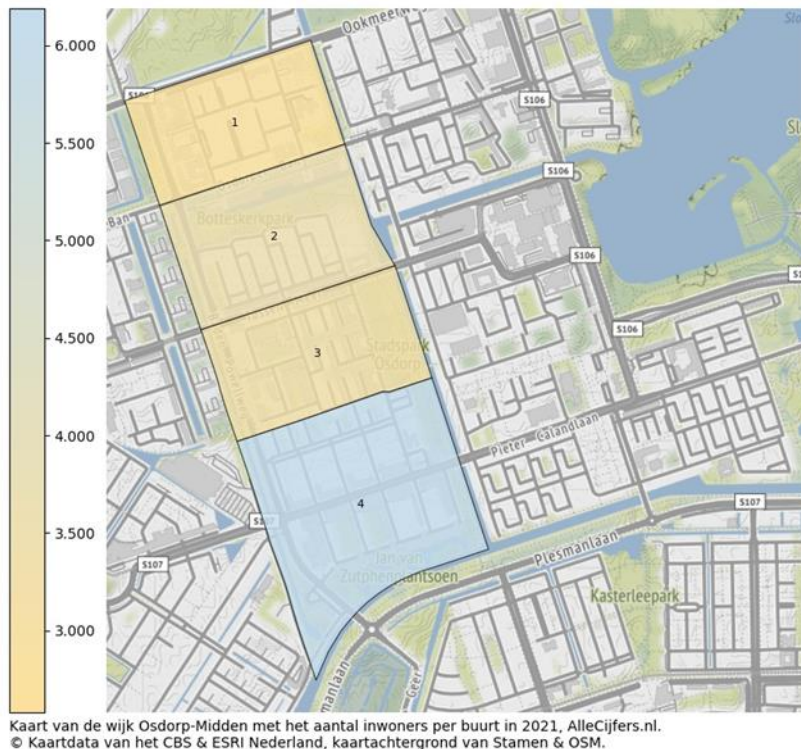
Osdorp-Midden heeft meer dan 15.500 inwoners (Alle Cijfers, 2023b). Meer dan de helft (54.6%) bestaat uit volwassenen en ouderen tussen 25 en 65 jaar, 19.2% is tussen 0 en 15 jaar, 14.4% is tussen 15 en 25 jaar, en 11.7% is 65-plussers. Het gemiddelde bruto jaarinkomen per inwoner in Osdorp-Midden is €23.200. Het merendeel van de inwoners heeft een middelbare opleiding (37.4%) of een lage opleiding (38.8%). Inwoners met een hoog opleidingsniveau vormen een minderheid (23.8%).

In Osdorp-Midden heeft ongeveer 80% een migratieachtergrond en is bijna 20% van Nederlandse komaf (ibid.). Als we inzoomen op de herkomstlanden van inwoners met een migratieachtergrond, dan kunnen we deze opdelen in de volgende groepen van landen: Marokko (34.1%); Turkije (19.5%); Westerse landen in Europa, Noord-Amerika en Azië, zoals Oceanië, Indonesië en Japan (18.3%); Suriname (8.8%); Antillen (1.3%); de rest is afkomstig uit overige niet-westerse landen in bijvoorbeeld Afrika en Latijns-Amerika (18%).

Als het gaat om de gezondheid van inwoners in Osdorp-Midden, dan laten gegevens uit de gezondheidsmonitor van het RIVM (2016 en 2020) zien dat van de inwoners die 18 jaar of ouder zijn, 54% aan overgewicht lijdt, 51% drinkt, 45% wekelijks sport, 22% een roker is en 10% mantelzorger is (ibid.). Verder komt uit de Amsterdamse Armoedemonitor van de Gemeente Amsterdam (2021) naar voren dat in het stadsdeel Nieuw-West, waaronder Osdorp-Midden valt, het percentage minimahuishoudens boven het stedelijk gemiddelde is. In absolute aantallen scoort Nieuw-West zelfs het hoogst in vergelijking met andere wijken. Dit is ook het geval als het gaat om de grootste groepen langdurige minima. De KIS Wijkmonitor van het Kennisplatform Inclusief Samenleven (najaar 2022) toont aan dat, vergeleken met andere wijken in Amsterdam, de gemiddelde CITO-toetsscore en het percentage hoogopgeleide 18-jarigen tot en met 30-jarigen in Osdorp-Midden sterk onder het gemiddelde is (<https://kis-wijkmonitor.nl/>). Verder is het percentage inwoners tussen 18 en 30 jaar dat geen startkwalificatie heeft, hoger dan het gemiddelde. Ook het percentage huishoudens dat in corporatiewoningen leeft is hoger dan het gemiddelde. Daarnaast tonen diverse databronnen van de afdeling Onderzoek & Statistiek van de Gemeente Amsterdam aan dat de tevredenheid onder inwoners van Osdorp-Midden in de periode 2011-2019 is gedaald als het gaat om buurthuizen en sportvoorzieningen (intern consortiumoverlegdocument, O&S, 12 april 2022).

Osdorp-Midden ligt dus in het stadsdeel 'Nieuw-West', en valt onder de wijk 'Osdorp-West' (nieuwwest.amsterdam.nl). Osdorp-Midden wordt omgeven door de buurten 'de Punt', 'Wildemanbuurt' en omstreken, Osdorp plein en omstreken, en de wijk 'De Aker'. De twee laatstgenoemde buurten vallen onder de wijk Nieuw-West Midden van het stadsdeel Nieuw-West (nieuwwest.amsterdam.nl).

Osdorp-Midden bestaat uit 4 buurten (Alle Cijfer, 2023b): Osdorp-Midden Noord (Reimerswaalbuurt/Borrendammebuurt), Osdorp-Midden Zuid (Botteskerkpark), Zuidwestkwadrant Osdorp-Noord (Stadspark Osdorp), en Zuidwestkwadrant Osdorp-Zuid (Jan van Zutphenplantsoen).



Informanten omschrijven Osdorp-Midden als een gebied waar veel armoede en laaggeletterdheid is onder vooral ouderen, waar bewoners met financiële problemen kampen en waar jongerenoverlast is. Daarnaast is er veel eenzaamheid onder de mensen en rommel op straat. In de Reimerswaalbuurt vindt men relatief veel senioren. Verder beschrijft ‘Gebiedsplan 2021 Osdorp’ van de Gemeente Amsterdam, Osdorp-Midden als een buurt waar de betrokkenheid van buurtbewoners laag is, waar bijna de helft van de bewoners zich weleens onveilig voelt, waar veel drugsoverlast is, en waar in delen van Osdorp-Midden veel kwetsbare groepen zoals mensen met een psychiatrische en/of verslavingsachtergrond wonen (Gemeente Amsterdam, 2021). In het ‘Gebiedsplan 2022 Osdorp’ wil de Gemeente Amsterdam nu investeren in de verbetering van de (sociale) veiligheid en leefbaarheid in Osdorp-Midden, maar ook in het vergroten van de betrokkenheid van bewoners, in het vergroten van de kanselijkheid van (kwetsbare) groepen, en in een betere samenwerking tussen professionals en bewoners in deze wijk. Ondanks de enigszins ongunstige sociaal-economische situatie die hierboven is geschetst, kan het zijn dat bewoners zich om de een of andere reden (bijvoorbeeld goede relatie met burens en andere wijkbewoners) toch verbonden voelen met deze wijk en medebewoners.

4.2 Aanwezigheid collectieve ontplooiingsgerichte voorzieningen

In Amsterdam hebben we gesprekken gevoerd met een professional van een ‘groen’ buurtcentrum, twee welzijnswerkers van een huis van de wijk, twee professionals van een bibliotheek-dependance, een medewerker van een buurtorganisatie, een professional van een sportorganisatie en een ambtenaar van de gemeentelijke speel- en sportvoorzieningen. Hieronder beschrijven we de voorzieningen van deze professionals die in Osdorp-Midden en in de nabije omgeving aan de ontplooiing van bewoners werken. We besteden daarbij kort aandacht aan het beleid rondom de huizen van de wijk, de openbare bibliotheek en de gemeentelijke speel- en sportvoorzieningen.

Geen buurthuis, wel een ‘groen’ buurtcentrum

Osdorp-Midden heeft net als Kogerveldwijk in Zaanstad geen buurthuis. Wel is er een ‘groen’ buurtcentrum waar bewoners elkaar ontmoeten en samenwerken aan een groen en gezond Osdorp, met voedsel als centrale focus.

Het ‘groene’ buurtcentrum heeft een aantal open en gesloten ruimten op het terrein. Er is bijvoorbeeld een gebouw met daarin een keuken en een zaal waar gegeten kan worden. Daarnaast zijn er verschillende plekken waar diverse activiteiten plaatsvinden. Het buurtcentrum biedt onder andere de volgende activiteiten aan: samen vegetarisch eten, inloopochtenden voor ouders en de allerkleinsten, en kinderen die op het terrein allerlei klusjes kunnen doen en ruimte krijgen voor sport en spelletjes. Behalve het ‘groene’ buurtcentrum zijn er nog andere buurthuisachtige plekken in en rondom Osdorp-Midden waar bewoners elkaar kunnen ontmoeten. Momenteel voert een nabijgelegen huis van de wijk een deel van zijn activiteiten in het groene buurtcentrum omdat het pand wordt gesloopt. Naar verluidt verhuist dit huis van de wijk in 2025 naar een nieuw pand.

Als we kijken naar het gemeentelijk beleid ten aanzien van buurthuizen of huizen van de wijk, dan zien we dat het Stadsdeel Nieuw-West van de gemeente Amsterdam in het verleden heeft besloten om het subsidiebeleid te herijken en de focus te verleggen van aanbodgericht naar vraaggericht werken, en de eigen kracht van burgers te stimuleren (Van IJzendoorn, 2019). Voor het Huis van de Wijk betekende dit dat er in iedere wijk een Huis van de Wijk was met activiteiten die gericht waren op de lokale situatie, en dat de wijkbewoners voor een groot deel bepaalden wat er in het huis gebeurde (Gemeente Amsterdam, 2011 in Van IJzendoorn, 2019, p. 6). Het streven was dat het Huis van de Wijk een plek zou worden waar bewoners elkaar konden vinden en waar ze samen inhoud konden geven aan deze plek (Stadsdeel Nieuw-West, 2011 in Van IJzendoorn, 2019, p. 6). In het “Gebiedsplan 2022 Osdorp” (2022), gaf de Gemeente Amsterdam aan dat ze samen met partners (bijvoorbeeld woningcorporatie Ymere, Young Amsterdam, Homepage) een onderzoek ging starten naar de mogelijkheden om extra buurtkamer(s) in de Reimerswaalbuurt te realiseren. Er wordt daarbij gezocht naar een goede match tussen de vraag van bewoners naar ontmoetingsplekken en het aanbod van maatschappelijke voorzieningen (Gemeente Amsterdam, Gebiedsplan 2022 Osdorp).

Openbare Bibliotheek

De openbare bibliotheek in Osdorp is de dichtstbijzijnde bibliotheek voor bewoners van Osdorp-Midden. Bewoners kunnen hier bijvoorbeeld terecht voor activiteiten gericht op hulp en informatie middels inloop (o.a. voor vragen over digitale apparaten en internet, en over onderwijs in Amsterdam). Daarnaast biedt de bibliotheek ontplooiingsgerichte activiteiten zoals Oefenuur voor taal, internet, rekenen of geld; Spreekuur Taalconsulent; en Filmmakers Osdorp om te leren hoe je een film of documentaire over de buurt kunt maken. Maar bewoners kunnen er ook terecht om er te studeren of om elkaar te ontmoeten (o.a. Seniorenactiviteit).

In haar toekomstplan voor 2030 (Openbare Bibliotheek Amsterdam, 2022) beschrijft de Openbare Bibliotheek Amsterdam (hierna genoemd als ‘OBA’) de transformatie van een klassieke bibliotheek naar een Community Library: een bibliotheek die niet alleen bestaat uit boeken maar ook gericht is op het verrijken van kennis en kunde van mensen in de lokale gemeenschap. De bibliotheek wordt bijvoorbeeld een plek waar burgers en Amsterdamse instellingen elkaar ontmoeten, en een fysieke en digitale plek waar mensen kunnen werken aan hun digitale vaardigheden. Daarnaast wil OBA outreachend werken door kinderen op school en vanuit hun bibliotheek te helpen aan hun ontwikkeling. Verder vervult de bibliotheekprofessional niet langer de rol van de klassieke bibliothecaris maar die van IT-specialist,

Verschraling in professioneel perspectief

Lectoraat Stedelijk Sociaal Werk – version 1.0

marketeer, buurtwerker, gebouwbeheerder, et cetera (ibid.). Samen met de gemeente Amsterdam wil OBA werken aan de maatschappelijke opgaven in de stad.

Laagdrempelige openbare speel- en sportvoorzieningen

In Osdorp-Midden is een stadspark waar je kunt recreëren. Volgens een informant die op de hoogte is van speel- en sportvoorzieningen in de openbare ruimte komen daar in de nabije toekomst kleinschalige speelvoorzieningen bij. Die worden vanuit het programma sport en spel daar neergezet. Voor de kleintjes zijn speeltuintjes redelijk verdeeld over de wijk.



Er is een voetbalkooi 'Gregory van der Wielplein', op het Louis de Visserplein. Verder is er het Johan Cruyffcourt. Het ligt in een parkje, vlakbij het groene buurtcentrum en twee basisscholen. Overigens heeft Osdorp het grootste sportpark van Amsterdam met een divers sportaanbod, aldus de informant.

In het kader van het programma 'Amsterdamse Aanpak Gezond Gewicht' wil de gemeente sport- en speelvoorzieningen verbeteren in dialoog met lokale netwerken en organisaties. Daarnaast wil de gemeente het sporten en spelen in de buitenruimte verder bevorderen. In een aantal ontwikkelbuurten worden sport- en speelvoorzieningen gerenoveerd en er wordt samen met wijkbewoners bekeken wat er in het Stadspark Osdorp nodig is om bewoners te verleiden tot meer bewegen (Gemeente Amsterdam, Gebiedsplan 2022 Osdorp).

Behalve openbare speel- en sportvoorzieningen zijn er ook organisaties gevestigd in de nabije omgeving van Osdorp-Midden die speel- en sportactiviteiten bieden. In wat volgt beschrijven we twee organisaties van wie we de streetlevel professionals hebben gesproken. Een voorbeeld is een sportorganisatie die laagdrempelige activiteiten op maat biedt, sportaanbieders ondersteunt, en samenwerkt met maatschappelijke partners (o.a. Dock, Alzheimer Nederland, huisartsen) aan activiteiten zoals bijvoorbeeld 'Braintraining' en 'Leefstijlloket'. Daarnaast is er een buurtorganisatie die speel- en

sportactiviteiten aanbiedt. Deze organisatie bestaat uit studenten en starters die zich wekelijks inzetten voor bewoners in de buurten of gebouwen waar ze wonen. In samenwerking met bewoners en organisaties organiseren vertegenwoordigers van deze buurtorganisatie laagdrempelige activiteiten die gericht zijn op ontmoeten en op ontplooien. Spel en sport zijn geïncorporeerd in hun activiteiten. Zo zijn deelnemers van de Voorleesclub, huiswerkbegeleiding of Talentenclub altijd een halfuur buiten om te spelen of te bewegen. Tevens heeft deze organisatie in samenwerking met een partnerorganisatie een programma ontwikkeld om kinderen een extra boost te geven op mentaal en fysiek gebied. Tijdens de sessies werken kinderen tussen 7 en 9 jaar aan hun sociale vaardigheden, halen hun leerachterstanden in, en sporten ze. Verder is er in de buurt van Osdorp-Midden nog een kickboksclub die ook werkt aan de ontplooiing van bewoners door middel van coaching en begeleiding. Aangezien we niet met een professional van deze voorziening hebben gesproken, valt deze organisatie hier buiten beschouwing.

4.3 Rol van voorzieningen bij de ontplooiing van inwoners

In deze paragraaf gaan we in op de functies van collectieve ontplooiingsgerichte voorzieningen als de plek waar mensen terecht kunnen voor informatie en ondersteuning, voor ontmoetingen en voor zelfontplooiing. In wat volgt rapporteren we hoe professionals denken over de rol van hun voorzieningen in de ontplooiing van burgers.

Een plek om informatie te vinden: collectieve ontplooiingsgerichte voorzieningen als resource brokers

Zoals eerder is aangegeven, kunnen bewoners bij de OBA-dependance terecht voor hulp en informatie over allerlei zaken. Vanuit de bibliotheek zelf wordt bijvoorbeeld Hulp bij Digitaal aangeboden tijdens vrije inloopuren. De geïnterviewde bibliotheekprofessional die deze inloop verzorgt helpt bewoners met vragen over instanties, digitale apparaten en internet. Waar nodig neemt hij (telefonisch) contact op met de betreffende instantie (bijvoorbeeld de gemeente, de Belastingdienst of woningcorporatie), of verwijst hij hen door naar bijvoorbeeld een buurtteam als er sprake is van bijvoorbeeld psychische problemen.

Het groene buurtcentrum is vanwege zijn focus op de natuur en voedsel niet echt een plek waar bewoners terecht kunnen voor informatie over overheidszaken en maatschappelijke instanties. Maar de tijdelijke aanwezigheid van een huis van de wijk bij het groene buurtcentrum zorgt er nu voor dat bewoners hiermee geholpen kunnen worden. Dus wanneer het personeel van het buurtcentrum vragen krijgt van bewoners over bijvoorbeeld taal of rekenen, dan verwijst het hen door naar de professional van het huis van de wijk die inloopspreekuren houdt voor vragen of hulp. *“Ik zie dat [naam huis van de wijk] dat heel goed doet”,* vertelt de professional van het groene buurtcentrum.

Een van de taken van de sportorganisatie vanwaaruit de geïnterviewde sportprofessional werkt, is dat zij bewoners op de hoogte brengt van allerlei laagdrempelige sportactiviteiten waaraan ze kunnen meedoen, van sportorganisaties en sport- en spelaanbieders, en van sport- en speelplekken zoals Stadspark Osdorp en nabijgelegen sportparken. Een wensdroom van deze sportprofessional is dat al het laagdrempelige sportaanbod voor iedereen te vinden is en dat iedereen kan meedoen. Hiervoor maakt ze onder andere gebruik van websites zoals die van Gemeente Amsterdam (<https://kaart.amsterdam.nl/sport>). Hier kunnen bewoners zoeken op sportactiviteiten en dan kunnen ze op de kaart van Amsterdam zien waar deze plaatsvinden. De sportprofessional vertelt dat haar organisatie ook een online tool heeft ontwikkeld waarmee bewoners sportverenigingen kunnen vinden:

... een soort Google voor sportverenigingen. Als je denkt: je wilt gaan kickboksen, dan zoek je op kickboksen en dan zoek je jouw straal, en dan zie je precies wat er allemaal is. Die hebben we ontwikkeld en die gebruiken we ook vaak om mensen verder te helpen, bijvoorbeeld om een voetbalvereniging te zoeken, om te zien wat er in de buurt is. Dan kun je contact opnemen met de vereniging en een keertje meedoen. Dat is wel een handige tool om te gebruiken. (professional, sportorganisatie)

De sportorganisatie in kwestie maakt ook deel uit van een wijknetwerk in Osdorp, dat een wijktafel heeft. Een wijktafel is een bijeenkomst van betrokken wijkpartners zoals professionals in de zorg en welzijn, maar ook van sleutelfiguren en vrijwilligersorganisaties (<https://wijknetwerken.amsterdam/nieuw-west/wijktafel-osdorp/>). Het doel is om met elkaar te verbinden, samen te werken en samen te leren. Met de kennis die professionals van de sportorganisatie opdoen via hun wijkpartners kunnen ze bewoners informeren over allerlei sport- en bewegingsactiviteiten van de partners.

En dat is mooi dat je in zo'n wijk werkt en dat we nu ook een groter wijknetwerk hebben waar we wijktafels hebben. Dat je ook makkelijker weet wat er in de buurt zit en dan kan doorverwijzen en ook wat andere partners doen. Als ze willen leren fietsen, kan ik ze doorsturen naar fietslessen bij een andere organisatie en na die fietslessen kunnen ze weer bij ons fietsgroepje aansluiten. Zo is die samenwerking. (professional, sportorganisatie)

Ook medewerkers van de buurtorganisatie informeren ouders en kinderen over instanties zoals bijvoorbeeld het Jeugdfonds Sport en Cultuur, dat subsidies biedt. Zij helpen hen dan met de aanvraag. Daarnaast helpen zij tijdens hun activiteiten bewoners met bijvoorbeeld het lezen van brieven: *“Bij de soepjes is er bijvoorbeeld een vrouw die heel slechtziend is. Ze bewaart haar brieven tot [mijn collega] komt. Hij gaat ze dan lezen”*, aldus de medewerker.

Een plek om elkaar te ontmoeten

De professional van het 'groene' buurtcentrum omschrijft dit als een plek voor en door de buurt. Een plek waar *“vriendschappen ontstaan, dat mensen fijn vinden om er te zijn en weer terug te komen, dat ouders het fijn vinden dat er een plek is waar hun kinderen het goed hebben, iets leren en loskomen van het scherm”*. De professional denkt dat mensen die eenzaam zijn of die met veel problemen kampen, hier elkaar vinden en graag terugkomen.

Participatie, betrokkenheid, samen iets opbouwen. Een community heet dat tegenwoordig heel leuk. Dat is wat [het groene buurtcentrum] is. Als je kijkt naar wat ... de kern [is] wat je bijdraagt aan een wijk, [dan] is dat een plek van ontmoeting, je plek innemen in deze samenleving en elkaar daarin ondersteunen. (professional, buurtcentrum)

Vanuit het huis van de wijk dat tijdelijk vanuit het buurtcentrum opereert, organiseren bewoners van verschillende culturele groepen ook hun ontmoetingsactiviteiten. Deze activiteiten zijn meer bedoeld voor de gezelligheid. Zo zijn er bijvoorbeeld afzonderlijke ontmoetingsactiviteiten voor Turken, voor Marokkanen en voor Libanezen. Overigens zou de professional van het huis van de wijk graag wat meer vrije inloopuren willen organiseren bij het buurtcentrum zodat bewoners ook professionals van instanties kunnen ontmoeten voor vragen of hulp. Dit ontbreekt nog in zijn beleving. Meer hierover wordt in paragraaf 4.4 besproken.

De bibliotheekprofessional veronderstelt dat de bibliotheek altijd al probeert de bezoekers te stimuleren om met elkaar in gesprek te gaan door faciliteiten aan te bieden. Zo heeft de OBA-dependance in kwestie zitbanken staan waar bezoekers kunnen chillen. Het valt deze professional op dat er ook inwoners zijn die vooral naar de activiteiten komen voor het sociaal contact. Hij denkt bijvoorbeeld aan ouderen die achter in de 80 zijn en die niet zoveel meekrijgen tijdens een computercursus, maar die elke week komen voor de gezelligheid. *“Dus dit is ook een daginvulling, of een activiteit waarmee ze de dag weer wat leuker kunnen maken”*. Wat de professional van de bibliotheek ook merkt is dat naarmate de computercursus vordert en de mensen tijdens de bijeenkomsten (het zijn er zes in totaal) elkaar steeds beter leren kennen, dat de pauzes ook langer duren doordat de cursisten langer met elkaar blijven kletsen. Dat vindt hij prima. Sommige mensen hebben gewoon behoefte aan aanspraak, denkt deze professional en legt uit:

Bij mijn eerste cursusweek vond een mevrouw het een beetje irritant dat de pauze toen een beetje uit [liep] omdat die dames aan het praten waren. En zij wilde eigenlijk weer verder. Maar aan het einde van de cursus had zij contact gelegd met die dames en toen werd haar pauze ook wat langer omdat zij ook opeens bleef praten. En toen dacht ik wel: ‘ja, ze was in het begin gewoon alleen en ze kende niemand’. En langzaam..., ik weet niet of ze eenzaam was maar ik merkte dat ze het leuk vond om een praatje te maken. (professional, bibliotheek)

Voor de professionals van de sportorganisatie en de buurtorganisatie vormen de diverse locaties waar ze activiteiten organiseren een plek waar bewoners elkaar kunnen ontmoeten.

Een plek om aan zelfontplooiing of sociale competentie te werken

Idealiter zorgt de professional van de bibliotheek-dependance ervoor dat burgers computerkennis en digitale basisvaardigheden opdoen opdat ze een zelfredzame houding ontwikkelen als het gaat om het omgaan met digitale apparaten, met internet en met andere digitale zaken. Deze professional vertelt waarom het ontwikkelen van deze sociale competentie nodig is:

Omdat natuurlijk de wereld steeds meer digitaal gaat en je merkt dat op veel van die vlakken niet iedereen meer mee kan komen. En met name natuurlijk de vlakken die ... te maken hebben met een digitale overheid. Dus de zaken die mensen echt nodig hebben om te kunnen functioneren in een samenleving eigenlijk...DigiD, belastingzaken, toeslagen, rijbewijs verlengen, dat soort dingen. Dat kan niet iedereen digitaal, daar hebben ze hulp bij nodig en dan kunnen ze dus bij mij in de OBA terecht. En dan als het goed is, leer ik ze dan en kunnen ze dat vervolgens zelf en hebben ze mij niet meer nodig. Dat is eigenlijk het doel van mijn functie. Dus in een ideale wereld gaat het zo. (professional, bibliotheek)

Om dit te bereiken helpt de bibliotheekprofessional in het kader van het programma "Hulp bij digitaal", bewoners met allerlei overheidszaken die via het internet geregeld moeten worden. Tijdens inloopsprekuren kunnen bewoners dan terecht bij het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) voor vragen over het gebruik van digitale apparaten (computer, tablet, smartphone), het internet, beeldbellen, online boodschappen doen, en over overheidszaken (DigiD aanvragen, toeslagen aanvragen, rijbewijs verlengen etc.) (OBA.nl). De professional van de bibliotheek lost de problemen samen met de inwoners op of stuurt hen door naar een andere organisatie die hen verder kan helpen. Daarnaast biedt deze dependance gratis oefeningen voor bewoners om te oefenen met taal, computer en internet, en om kennis en vaardigheden op te doen op het gebied van administratie, rekenen en geld (ibid.).

De OBA-dependance biedt tevens een plek waar scholieren en studenten kunnen studeren en aan hun zelfontplooiing kunnen werken. Een professional van deze dependance vermoedt dat de bibliotheek veel bezocht wordt door kinderen die mogelijk uit grote gezinnen komen en die in relatief kleine woningen wonen, of door studenten die in kleine studentenkamers verblijven.

Het 'groene' buurtcentrum werkt met thema's als 'natuur' en 'voedsel' om de sociale competentie van bewoners te bevorderen en doet dit vanuit een holistisch perspectief. Neem bijvoorbeeld het thema kip, of brood. Aan de hand hiervan wordt er tijdens de activiteiten voor schoolkinderen van 8 tot 12 jaar maar ook voor ouders aandacht besteed aan bijvoorbeeld duurzaamheid en gezondheid. De professional legt uit:

Er wordt hier brood gebakken in de oven. En als je het over brood hebt, heb je het ook over de broodcontainer buiten de poort waar het oude brood in gaat. Wat is brood in het Arabisch, in het Irakees? Wat voor brood eten jullie thuis? Waar komt dit brood vandaan? Wat zit er in dat brood? Hoe wordt het gemaakt? Wij doen altijd excursies ... op het terrein. Ik noem dat een holistische benadering van een thema: vanuit het één raak je ook het ander aan. (professional, buurtcentrum)

Verder vertelt deze professional dat kinderen en ouders bij het buurtcentrum leren hoe andere culturen met voedsel omgaan, hoe je voedsel kunt verbouwen en hoe je dit kunt verwerken tot een maaltijd. Daarnaast doen wijkbewoners taal- en kookvaardigheden op en worden ze gestimuleerd om een gezonde voeding- en leefstijl op na te houden.

Voor de welzijnswerker van het huis van de wijk heeft ontplooiing te maken met jezelf vooruithelpen:

Ontplooiing is voor mij verdergaan. Dus je moet niet stil blijven staan, niet in hetzelfde blijven hangen. Echt vooruitgaan in het leven. Daarbij probeer ik te helpen door actief die trainingen aan te bieden, opdat ze uiteindelijk wel doorstromen naar wat anders. (professional, huis van de wijk)

Ontplooiingsgerichte trainingen zijn bijvoorbeeld gericht op de Nederlandse taal, op hospitality voor vrijwilligers die in het buurtcentrum werken, op leefstijl, op omgaan met geld, etc.

Behalve bewoners informeren over allerlei laagdrempelige sport- en spelactiviteiten en hun de gelegenheid bieden om andere burgers te ontmoeten, werken professionals van de onderhavige sportorganisatie ook aan hun sociale competentie. Dit doen zij door bewoners bijvoorbeeld op te leiden tot buurtsporttrainer opdat zij zelfstandig sport- en spelactiviteiten kunnen uitvoeren voor hun medebewoners (volwassenen en ouderen).

De cursus buurtsporttrainer is voor de buurtgenoten. Ze kunnen een heel laagdrempelige cursus bij mij volgen over hoe je dan les geeft en welke sporten er zijn en wat je kunt doen. Ze worden heel kort opgeleid.... Ik zal uiteraard ook nog langskomen om hen ook te begeleiden. Om zo'n iemand uit de buurt voor de buurt op te leiden. (professional, sportorganisatie)

De activiteiten van deze sportorganisatie zorgen zodoende ervoor dat bewoners zelfstandig hun gezondheid en leefstijl op peil houden maar dat ze ook andere volwassenen en ouderen daarbij helpen.

Als het gaat om ontplooiing, dan zorgen de openbare en laagdrempelige speel- en sportplekken ervoor dat kinderen en volwassenen in beweging blijven, wat goed is voor de gezondheid, vertelt de ambtenaar. Zo ontwikkelen kinderen op speelplekken motorische vaardigheden. *“Je kan klauteren, klimmen, glijden. Soms moet je een bal balanceren, en dat soort dingen. Dus dan kom je heel erg op dat motorische aspect.”* De ambtenaar vertelt verder dat fysieke gezondheid, dus het bewegen ‘an sich’, steeds belangrijker wordt voor de gemeente. *“Je ziet steeds meer dat bij de gemeente de urgentie zit om mensen uit te dagen buiten te bewegen. Vanuit die blik wordt er zeker gekeken naar de sport- en speelvoorzieningen in de buurt”,* vertelt de betrokken ambtenaar. Maar net zo belangrijk is dat deze plekken bijdragen aan de sociale ontwikkeling van burgers, vindt de geïnterviewde. *“Dat is ook een vorm van ontplooiing: dat je leert omgaan met andere kinderen of met regels”.*

De buurtorganisatie heeft onder andere een Talentenclub waar spel- en sportmedewerkers kijken naar wat iemand wil en kan leren en wat de organisatie kan doen om dat voor mekaar te krijgen. Daarnaast biedt deze organisatie huiswerkbegeleiding en laten medewerkers kinderen kennismaken met andere sport, naast voetbal.

**Voetbal is altijd standaard. Iedereen wil voetballen en dat is helemaal leuk. Maar we willen ook graag andere sporten introduceren aan kinderen. Het is zo belangrijk dat een kind weet wat er allemaal voor sporten zijn, en dat er ook echt iets bij zit wat het leuk vindt.
(medewerker, buurtorganisatie)**

4.4 Drempels en (mogelijke) oplossingen

De geïnterviewde professionals geven aan dat ze bij de uitvoering van hun activiteiten tegen drempels aanlopen die de toegankelijkheid van hun collectieve ontplooiingsgerichte voorziening in de weg staan. In dit onderzoek richten we ons op drempels die gerelateerd zijn aan de voorzieningen zelf, aan de burgers, en aan de contacten tussen professionals en burgers (Sannen, 2003). Hieronder beschrijven we voor elke drempelcategorie eerst wat de ervaringen van de professionals zijn om vervolgens in te gaan op hoe zij met dit type drempels omgaan.

Drempels bij voorzieningen

De drempels waarmee vooral professionals van de OBA-dependance, het huis van de wijk en de sportorganisatie in Osdorp (en omgeving) te maken hebben, gaan over de mate van bruikbaarheid van de ruimte en van het aanbod, over de mate van bekendheid met het aanbod, en over de mate van beschikbaarheid van locaties. Verder worden drempels genoemd die gerelateerd zijn aan andere voorzieningen in de buurt. Deze drempels hebben betrekking op de uitwisseling van informatie tussen organisaties, op een versplinterd aanbod, en op intercollegiaal overleg. Hieronder volgt een uitwerking van al deze drempels.

Bruikbaarheid van de ruimte

Hoewel de OBA bezoekers graag een plek biedt om te studeren, is de ruimte van de betreffende OBA-dependance niet echt geschikt als studieplek. Het filiaal heeft namelijk één grote publieke ruimte waar allerlei activiteiten (computercursus, vergadering, inloop) plaatsvinden. *“Er is eigenlijk niks afgesloten. Dus wat betreft geluid kan het soms te gehorig zijn. Voor de één is het gezellig druk en voor de ander is het storend druk”*, vertelt de bibliotheekprofessional. Dit gebrek aan gesloten ruimten voor publieke activiteiten heeft tot gevolg dat taalactiviteiten zoals Meelees Club en het Taalcafé buiten Osdorp plaatsvinden. De afstand kan dan weer voor bewoners een drempel zijn om eraan deel te nemen. Daarnaast is er binnen die publieke ruimte geen vaste plek voor de professional om zijn inloop te houden. *“Overdag moet ik op mijn tafeltje, waar ik met spreekuur zit, een bordje met ‘gereserveerd’ zetten. Want als ik wegloop en weer terugkom, zit er een student die denkt: ‘Ik ga studeren’.”*

Het onderhavige huis van de wijk is zoals gezegd tijdelijk gehuisvest in het ‘groene’ buurtcentrum. Dat betekent dat het activiteitenrooster van beide organisaties op elkaar afgestemd moet worden omdat ze van dezelfde ruimten gebruikmaken. Dit kan erop neerkomen dat bepaalde activiteiten van het huis van de wijk wegvallen, in frequentie afnemen, of verplaatst worden naar andere locaties in de omgeving.

Bruikbaarheid van het aanbod

Daarnaast noemt de professional van het huis van de wijk een tweetal kwesties op die te maken hebben met de bruikbaarheid van het aanbod. Zo ervaart deze professional het aanbod van de inloop als een tekortkoming. De inloop (op afspraak) is bedoeld om bewoners onder andere te helpen met vragen over diverse maatschappelijke instanties. Het probleem echter is dat er vertegenwoordigers van deze organisaties ontbreken tijdens de inloop. Het gevolg is dat deze professional geconfronteerd wordt met vragen die buiten zijn specialisme vallen.

Dan ga ik op de stoel van de maatschappelijk werker zitten. Ik heb geen pedagogische achtergrond.... Ik heb er wel meerdere keren naar gevraagd: ‘Jongens, ik wil in huis een maatschappelijk werker die dit gaat doen. Ik doe nu werk dat ik niet hoor te doen’. Maar dan is het altijd weer: ‘Ja, maar we zitten daar al en we zitten daar al’. ‘Ja, maar wij zijn een buurthuis’. (professional, huis van de wijk)

Evenals deze welzijnswerker voert de bibliotheekprofessional ook weleens het werk uit van een andere professional. Zo hielp hij een bewoner, die psychisch leed onder burenoverlast. Deze bewoner die de Nederlandse taal niet goed beheerste, wilde verhuizen maar kon niet zelfstandig de nodige procedures doorlopen doordat hij zijn mails niet kon checken, geschreven tekst niet goed begreep, niet wist waar hij moest zijn voor de bezichtiging en wat hij vervolgens moest doen.

Dan denk ik: ‘deze man heeft iemand nodig die gewoon elke week even met hem meekijkt’. En dat ben ik dan geworden.... Maar op een gegeven moment [...], je kan niet alles doen. En dan moet ik op een gegeven moment mee naar zo'n bezichtiging. Of mee naar zo'n huis, maar

dat is niet mijn werk. Dus dat is wel lastig, want dan moet je natuurlijk ook weer grenzen aangeven. Maar dat zou dus iemand zijn die bij buurtteam eigenlijk hulp zou moeten krijgen. (professional, bibliotheek)

Een andere kwestie die de professional van het huis van de wijk noemt, heeft te maken met het toetsen van bewonersactiviteiten op draagvlak van de buurt. Bewoners kunnen een subsidieaanvraag indienen voor een door hen bedachte activiteit. Maar de vraag is of de aanvraag draagvlak heeft van de bewoners.

Diegene komt hier als zijnde: ik heb een idee. Hij zorgt dat twee buurtbewoners met hem mee tekenen voor de aanvraag. Dat wil niet zeggen dat diegene actief in de wijk is geweest met vragen: wat vinden jullie van dit plan? (professional, huis van de wijk)

De welzijnswerker vindt dat die subsidieaanvraag steun moet hebben van de buurt en dat beoordelaars van de betreffende welzijnsinstantie daar ook op letten. Momenteel wordt er bij de aanvraag vooral gekeken naar de doelstelling, de haalbaarheid en de planning van de activiteit maar niet of het draagvlak heeft van de buurt.

Bekendheid met het aanbod

Verder kan onbekendheid met het aanbod van voorzieningen onder bewoners volgens de welzijnswerker ertoe leiden dat ze kansen mislopen. Denk bijvoorbeeld aan gratis OV voor 65-plussers, de Stadspas of regelingen op het gebied van de zorg. “*De mensen weten vaak de weg niet,*” aldus de professional van het huis van de wijk.

Beschikbaarheid en gebruik van een huurlocatie

Voor professionals van de sportorganisatie vormt de beschikbaarheid van locaties een probleem voor hun indoorspel- of sportactiviteiten. Idealiter is een gymzaal geschikt voor dit soort activiteiten. Het probleem echter is, vertelt de professional, dat de huur van gymzalen vaak via scholen gaat. Voor naschoolse activiteiten voor de jeugd is dit geen probleem omdat scholen na schooltijd nog een tijdje openblijven. Maar als het gaat om activiteiten voor volwassenen die in de avond plaatsvinden, is dit een stuk lastiger omdat scholen dan meestal andere externe organisaties binnenlaten. De professional vertelt dat deze drempel er wel voor zorgt dat het sportteam meer tijd en werk moet verzetten om een geschikte locatie te vinden. Een alternatieve locatie is een zaaltje bij een buurthuis dat gebruikt wordt voor yoga, dans-of stoelactiviteiten. Maar voor activiteiten die een grote bewegingsruimte vereisen, is zo'n zaaltje weer te klein. De professional is dan gedwongen om uit te wijken naar locaties buiten de buurt, zoals bijvoorbeeld het nabijgelegen sportpark. Dit brengt dan weer met zich mee dat bewoners de afstand te ver vinden en dat ze dan niet meedoen.

De buurtorganisatie heeft geen eigen locatie maar huurt voor haar activiteiten een gemeenschappelijke ruimte bij een nabijgelegen wooncomplex en bij een voormalige basisschool. Dit betekent dat de medewerkers van deze buurtorganisatie alleen fysiek beschikbaar zijn voor bewoners tijdens die activiteiten. Daarnaast heeft het huren van een gemeenschappelijke ruimte een nadeel. De medewerker van de buurtorganisatie licht dit toe:

Verschraling in professioneel perspectief

Lectoraat Stedelijk Sociaal Werk – version 1.0

[naam wooncomplex] is een kamer van de mensen die er allemaal [in het complex] wonen, en dat is eigenlijk hun gemeenschappelijke ruimte. Die verhuren zij voor een kleine prijs aan mensen die dat graag zouden willen. Wij huren dat dan, maar een andere buurtbewoner die iets op zou willen zetten, kan dat ook gewoon huren. Maar daardoor zijn wij er niet altijd en is er ook niet altijd iemand aanwezig.... Er worden ook nog weleens verjaardagspartijtjes gevierd daar. Dan laten die mensen die het huren een bende achter. Dat is heel vervelend. Maar mensen gaan dan naar ons toe: 'Jullie hebben een bende achtergelaten', omdat ze altijd denken dat wij daar zijn. (medewerker, buurtorganisatie)

Drempels gerelateerd aan andere organisaties

Een drempel die de professional van de sportorganisatie ondervindt en die gerelateerd is aan andere voorzieningen in de buurt betreft de uitwisseling van informatie over activiteiten tussen organisaties. De sportprofessional informeert bewoners over laagdrempelige spel- en sportactiviteiten in de buurt middels een zelf ontwikkelde online tool. Hiermee kunnen bewoners zoeken naar (laagdrempelige) activiteiten en sportaanbieders. Hiervoor is het essentieel dat spel- en sportaanbieders hun activiteitenroosters met de sportprofessionals delen en dat deze roosters ook up-to-date zijn. Helaas gebeurt dit niet structureel, vertelt de professional. Het gevolg is dat zij haar samenwerkingspartners elke keer hierover moet benaderen. Een gebrek aan updates van activiteiten heeft dan weer gevolgen voor de bewoners die dan een activiteit missen of er onnodig naartoe gaan. Voor de medewerker van de buurtorganisatie is het ook belangrijk dat samenwerkingspartners hun activiteitenroosters met haar delen zodat zij bewoners kunnen doorverwijzen naar activiteiten. Ook zij kampt met het gebrek aan informatie-uitwisseling. Deze zou efficiënter en makkelijker moeten, vindt deze medewerker.

Een overzicht van activiteiten en organisaties in Osdorp-Midden is ook iets wat ontbreekt, vindt de welzijnswerker van het huis van de wijk. Er zijn namelijk verschillende voorzieningen met hun eigen inloopactiviteiten in deze buurt (bijvoorbeeld Gouden mannen, Vrouw & Vaart). De welzijnswerker vindt de dienstverlening dan ook erg versplinterd en vindt dat het anders kan:

Mijn ideaalbeeld zou zijn dat er minder versplintering [is]. Er zijn een heleboel organisaties en stichtingen in de wijk actief. Ik denk dat er meer moet worden samengewerkt. Ik denk dat je zo veel mogelijk in huis moet hebben. Niet door moet verwijzen en dan weer een afspraak en weer een afspraak voordat die persoon uiteindelijk geholpen wordt. Dus ik denk dat dat veel makkelijker kan als je alles in huis hebt, waardoor de lijntjes ook veel korter

worden en er sneller gehandeld kan worden. (professional, huis van de wijk)

Het liefst wil deze professional dat bewoners binnen kunnen lopen zonder afspraak.

Voor de professional van de bibliotheek is het essentieel dat hij bij vragen die buiten zijn expertise liggen, snel intercollegiaal contact heeft met zijn partners zoals de gemeente, stichtingen en buurtteams. Het komt namelijk voor dat wanneer hij het buurtteam opbelt, dat hij in de wacht staat achter andere bellers. Het zou wel schelen als hij een contactpersoon heeft, want “*dan kun je heel snel dingen regelen*”.

Bibliotheekprofessional Bram

Bram werkt nog niet zo lang in de bibliotheek in Osdorp, maar hij is snel in zijn werk gegroeid. Na een training op stadsniveau met een groep jonge nieuwe medewerkers werd hij op deze locatie geplaatst als medewerker digitale basisvaardigheden. Hij zou vorm gaan geven aan een nieuw project. Op dat moment had Bram nog geen idee hoe afwisselend zijn dagelijkse werk eruit zou gaan zien. Ook kende hij de wijk alleen maar uit het nieuws.

Inmiddels heeft hij zijn plek gevonden. En bewoners hebben hem gevonden. Er is veel vraag naar zijn spreekuur. Elke dag staan de bewoners voor hem in de rij en sommigen komen wekelijks terug. Ook de cursus die hij geeft wordt goed bezocht. Vooral door ouderen, en mensen met een migratieachtergrond. Soms lijkt het alsof ze vooral voor de gezelligheid komen. Kennelijk is daar in deze wijk behoefte aan. Bram stelt zich flexibel op. Als deelnemers langer willen pauzeren omdat ze zulke leuke gesprekken hebben, dan moet dat kunnen. Als mensen sociaal contact hebben, en zich bezighouden met dingen die ze leuk of interessant vinden, is al een doel bereikt.

Tijdens de spreekuren houdt Bram ervan om mensen heel concreet te helpen. Met hen samen de stappen doorlopen om hun digitale administratie op orde te krijgen. Het valt hem op hoeveel drempels er in de samenleving zijn voor mensen die niet digitaal vaardig zijn. En hoe weinig ondersteuning instanties daarbij bieden. De bieb springt met deze spreekuren eigenlijk in het gat dat andere instanties laten liggen, vindt Bram. Het gevolg is dat het spreekuur van Bram soms fungeert als een uitlaatklep voor allerlei problemen en frustraties die bewoners ervaren. Dan biedt Bram vooral een luisterend oor. Maar hij is ook veel tijd kwijt met het bemiddelen tussen bewoners en talloze instanties. Hij vat zijn taak ruim op, want hij wil graag tegemoetkomen aan de behoeften van de mensen. Maar het is wel lastig. Hij voelt zich soms net een buurtwerker, een rol waar hij niet voor opgeleid en aangesteld is. Een andere uitdaging is dat bewoners soms (te) lang afhankelijk blijven van hem. Zijn taak is om mensen digitaal vaardig te maken, opdat ze zichzelf na een tijdje goed kunnen redden op dat gebied. Maar dat lijkt bij sommigen maar lastig te lukken. Bram heeft er geen twijfel over dat wat hij doet waardevol is in deze wijk, en hij doet het graag. Maar het werk groeit hem soms boven het hoofd, het is druk en uitdagend. Als de bibliotheek deze bredere rol wil blijven spelen, dan zou er toch echt versterking moeten komen van collega's of vrijwilligers.

(Mogelijke) oplossingen voor drempels bij voorzieningen

Voor wat betreft het gebrek aan geschikte studieplekken en de daarmee gepaard gaande geluidsoverlast bij de OBA-dependance, zijn er van die zogenoemde hokjes die men in de open ruimte kan plaatsen en die afgesloten kunnen worden. *“Dat zou een oplossing kunnen zijn, maar ik denk dat het noodzakelijk is. Anders doe je mee aan je verschraling”*, aldus de bibliotheekprofessional. Verder denkt hij dat het beter is dat die studieplekken ingeperkt worden zodat dit niet ten koste gaat van andere activiteiten die in de open ruimte plaatsvinden.

Als het gaat om het gebrek aan uitwisseling van activiteitenroosters door diverse sport- en spelaanbieders, dan zou het mooi zijn als er iemand is die ervoor zorgt dat het activiteitenoverzicht up-to-date blijft, vindt de professional van de sportorganisatie. Voorlopig moeten zowel de medewerkers van deze sportorganisatie als van de buurtorganisatie dit zelf doen. Als alternatief gebruikt de sportprofessional ook nog een buurtapp waarmee ze de bewoners op de hoogte kan brengen van actuele informatie.

Om het versplinterde inloopaanbod in Osdorp een centrale plek te geven hoopt de welzijnswerker dat professionals die de inloop houden naar het buurtcentrum komen. *“Ik probeer ook samen met mijn buurtwerkers ons daar hard voor te maken: jongens ik wil ze in huis hebben. Dat is nodig”*.

Verder vindt deze professional van het huis van de wijk het belangrijk dat de door bewoners georganiseerde activiteiten in het buurtcentrum steun hebben in de wijk. Derhalve zouden zoals al is aangegeven interne beoordelaars de subsidieaanvraag ook moeten toetsen op draagvlak van wijkbewoners.

Drempels met betrekking tot de relatie tussen professionals en burgers

Net als in Kogerveldwijk vormt de Nederlandse taal in Osdorp-Midden een drempel in de contacten tussen professionals en bewoners. Andere voorbeelden zijn de spanning tussen personeel en jongeren, het cultureel verschil in man-vrouwrelatie en een verschillende visie op bewonersactiviteiten. Hieronder lichten we deze voorbeelden toe die de professionals hebben genoemd.

Zo vertelt een professional van het huis van de wijk dat enerzijds laaggeletterden of burgers die de Nederlandse taal niet machtig zijn met een onbevredigend gevoel kunnen zitten als zij zich niet begrepen voelen tijdens een gesprek met een ambtenaar. Anderzijds kunnen ambtenaren moeite hebben om hun boodschap goed over te brengen aan de burgers.

Voor de professionals van het bibliotheekfiliaal kan de aanwezigheid van groepen studenten, scholieren en basisschoolleerlingen zorgen voor geluids- en jongerenoverlast. Soms voelen deze professionals van dit filiaal zich onveilig wanneer een groep jongeren binnenkomt en de boel verstoort. Een bibliotheekprofessional begrijpt wel dat een bibliotheek een plek is waar mensen kunnen studeren, maar andere bezoekers mogen niet lijden onder het bezoek van jongeren en kinderen. *“Ik denk dat het bij ons gewoon te druk is met studenten”*, zegt deze professional.

Cultuur is ook een ding, vertelt de welzijnswerker. Hij doelt hiermee op de man-vrouwrelatie in andere culturen en licht dit toe.

Soms heb ik een hulpvraag van een meneer. Hij zegt: ‘Ja, mijn vrouw heeft een rekening gekregen. Alles staat op mijn vrouws naam’. Dan zeg ik: ‘Uw vrouw moet

hiermee naartoe komen, anders gaan ze mij geen informatie geven. Zij moet daar toestemming voor geven'. 'Maar ze gaat niet alleen naar buiten'. 'U bent er toch bij?'. Culturele dingen spelen wel. (professional, huis van de wijk)

Verder valt het de welzijnswerker op dat sommige bewoners een andere kijk hebben op het doel van activiteiten dan hijzelf. Activiteiten die op meerdere dagdelen door bewoners georganiseerd worden, zijn vooral gericht op culturele groepen (Turkse groep, Marokkaanse groep) waarbij gezelligheid centraal lijkt te staan. Maar deze professional vindt echter dat deze activiteiten ook moeten bijdragen aan de ontwikkeling van wijkbewoners.

(Mogelijke) oplossingen voor drempels bij de relatie tussen professionals en burgers

Teneinde de taalbarrière te verlagen, vindt de professional van het huis van de wijk dat zowel mondelinge als schriftelijke communicatie door instanties meer in 'jip-en-janneke-taal' moet. Een professional van de bibliotheek merkt op dat het handig is dat ze collega's hebben die meerdere talen spreken. Bezoekers met een migratieachtergrond en die de Nederlandse taal niet goed machtig zijn, kunnen dan op hen afstappen voor hulp of vragen. Zo krijgen deze bezoekers alsnog de hulp die ze nodig hebben.

Om ervoor te zorgen dat ontplooiingsgerichte activiteiten meer aan bod komen op het 'groene' buurtcentrum, heeft de welzijnswerker aan de initiatiefnemers duidelijk gemaakt dat ze bij het plannen van bewonersactiviteiten met thema's moeten gaan werken die bijdragen aan de wijk. Op die manier kunnen zij dan hun dagdelen behouden. Anders worden deze vooral doelgroep- en ontspanningsgerichte activiteiten teruggebracht naar één dagdeel. Zo kunnen ontplooiingsgerichte activiteiten meer ruimte krijgen in het buurtcentrum.

Als het gaat om de spanning tussen bibliotheekprofessionals en jongeren bij overlast, dan is een professional van mening dat het aantal bezoekers dat bij de bibliotheek wil studeren, ingeperkt moet worden zodat andere bezoekers er niet onder lijden en er meer ruimte is voor andere activiteiten.

Drempels gerelateerd aan inwoners

Drempels die meer gerelateerd zijn aan de inwoners zelf en die hen belemmeren om naar de ontplooiingsgerichte voorzieningen te gaan, hebben volgens de professionals te maken met de beeldvorming van inwoners over de voorzieningen, met hun persoonlijke situatie en met hun mobiliteit. Deze drempels worden hieronder toegelicht.

Een professional van de bibliotheek vertelt dat de grootste misvatting bij buurtbewoners is dat ze er alleen welkom zijn als ze lid zijn. *"Ik heb ook heel veel mensen die hulp van mij hebben gekregen en die dan vragen waar ze moeten afrekenen omdat ze dus denken dat ze moeten betalen voor mijn diensten"*. Een andere misvatting die deze professional noemt is dat men denkt dat het bij de bibliotheek niet leuk is en dat men daar stil moet zijn.

Een professional van het huis van de wijk vertelt dat er uitkeringsgerechtigden zijn die vrijwilligerswerk verrichten en die denken dat zij gekort kunnen worden op hun uitkering omdat ze niet beschikbaar zouden zijn voor de arbeidsmarkt. Of dat ze minder uitbetaald krijgen omdat er een subsidiebedrag van

een buurtactiviteit op hun rekening staat. Deze gedachten kunnen leiden tot angst voor negatieve gevolgen. Deze professional geeft een illustratie.

Bijvoorbeeld, iemand vindt het heel leuk om, ik noem maar iets, te sporten.... Hij vraagt een budget aan om een sportgroepje op te richten. Maar hij heeft al een uitkering, dus is hij bang dat zijn uitkering wordt gekort als ze zien dat er een budget is gestort op zijn rekening. (professional, huis van de wijk)

Nu zijn er gelukkig buurtpassen, vertelt deze welzijnswerker. *“Maar in het verleden was dat echt een probleem. Mensen waren heel erg bang dat zij gekort werden op hun uitkering, omdat ze vrijwilliger waren”*.

Een andere drempel die volgens de professional van het huis van de wijk maakt dat inwoners geen gebruikmaken van de voorzieningen, is eenzaamheid. *“Bewoners die eenzaam zijn komen niet”*, vertelt deze welzijnswerker. *“Als jij gewend bent om altijd maar alleen te zijn, om geen hulp te krijgen, dan ga je niet vanzelfsprekend om hulp vragen”*. Deze professional denkt dat er eenzaamheid heerst onder bewoners in Osdorp-Midden en omliggende buurten. Deze gedachte deelt de medewerker van de buurtorganisatie. Zij heeft een vermoeden waar deze groep mensen woont, bijvoorbeeld in ouderenflats, zoals de Klarenburg.

Daar zitten er nu ook een paar waarvan we denken: ‘die mensen zijn echt eenzaam’, of ‘we willen daar graag langs gaan’. We horen ook al vanuit de gemeente Amsterdam dat daar echt brievenbussen helemaal vol zitten en niet geleegd worden. We vragen ons gewoon af hoe dat zit. (medewerker, buurtorganisatie)

Deze medewerker overlegt met samenwerkingspartners hoe ze deze toch wel moeilijk bereikbare groep kunnen bereiken opdat ze uit die eenzaamheid komt. *“En het is misschien ook wel een beetje trekken aan een dood paard, daar zijn we een beetje bang voor. Maar we willen het wel graag en we willen het ook echt graag proberen”*, aldus de medewerker van de buurtorganisatie.

Behalve eenzaamheid, zijn er nog bewoners die door hun fysieke beperking (slecht ter been zijn) niet aan alle activiteiten kunnen meedoen (wandelen).

Een sportprofessional vertelt dat slechte weersomstandigheden in de herfst en in de winter ook doorwerken op de motivatie van bewoners om deel te nemen aan buitenactiviteiten. *“Als een aantal afzegt, dan zijn de anderen ook minder gemotiveerd om te gaan. Dat is ook een belemmering”*. Wat ook niet bevorderlijk is voor de motivatie van bewoners, is dat er geen begeleiding is als bewoners gebruik willen maken van fitnessstoestellen in de openbare ruimte, zoals calisthenics. *“Als je het hebt over openbare sportattributen, alles wat er staat, vinden mensen dat fijner als er inderdaad iemand voor de groep [staat] die ze motiveert om daar gebruik van te maken”*, aldus de professional van de sportorganisatie.



Voor sommige ouderen uit Hoeken es is de afstand naar het groene buurtcentrum te ver en/of is de buurt onveilig om mee te doen aan de activiteiten, vertelt een welzijnswerker.

's Avonds heb je ook hangjongeren in de wijk. Ouderen vinden de afstand en de verlichting in het park niet goed geregeld. Sommigen komen ook niet meer. Zij hebben echt gezegd: 'Dat kan niet. Het is te ver of ik heb geen vervoer, of het is mij te donker, dus ik ga niet meer'. (professional, huis van de wijk)

In dit verband vindt deze professional van het huis van de wijk het jammer dat aanvullend openbaar vervoer zoals de GOGO's op het Osdorpplein er niet meer is. *"Dat waren van die golfkarretjes en voor twee euro brachten ze je vanaf je huis in de wijk naar het winkelcentrum. Die zijn wegbezuinigd"*. Een alternatief is vervoer op maat van RMC. Het nadeel van dit vervoer is dat mensen lang moeten wachten op hun vervoer en dat zij een rit moeten reserveren, zegt de professional. *"Sommige mensen hebben er geen recht op omdat die regels ook weer zijn aangescherpt. Dus hebben ze niks. Geen GOGO, geen RMC. Dan zijn ze afhankelijk van óf lopen óf openbaar vervoer"*, aldus de professional.

(Mogelijke) oplossingen voor drempels bij inwoners

Teneinde de beeldvorming van inwoners ten aanzien van de bibliotheek zo veel mogelijk in de gewenste richting te krijgen, vermeldt de OBA op de flyers dat de inloop voor digitale hulp gratis is en dat mensen zonder afspraak kunnen komen. Daarnaast werkt OBA samen met partners als bijvoorbeeld FunX om hun bibliotheekactiviteiten te promoten en voeren ze campagnes zoals 'Samenkomen in de bibliotheek' en 'Maak kennis' (Adformatie.nl). Laatstgenoemde beoogt alle Amsterdammers kennis te laten maken met het veelzijdige aanbod van de OBA middels (digitale) billboards en banners, posters, flyers, en onlineplatforms.

Om eenzaamheid bij bewoners te doorbreken wil de professional van het huis van de wijk samen met collega's en andere buurtwerkers meer outreachend werken. Dit willen de streetlevel professionals bijvoorbeeld doen door voor een supermarkt of op een veel bezochte ontmoetingsplek met een koffiekar te gaan staan met een groot bord 'welkom, gratis koffie', en een gesprek aan te gaan met de buurtbewoners. Een andere manier is gewoon gericht bij de bewoners aanbellen.

Daar zitten die mensen die achter de voordeur zitten....
Ja, echt gericht gaan zoeken. Ik denk dat je alleen daardoor echt iedereen kan bereiken, door actief mensen te gaan aanspreken. Op die manier wil ik samen met buurtwerkers de wijk in om te gaan kijken of we echt die mensen kunnen bereiken. (professional, huis van de wijk)

De medewerker van de buurtorganisatie deelt op woensdagmiddag soep uit aan mensen die minder goed ter been zijn of die het huis niet verlaten. Medewerkers van de buurtorganisatie proberen deze mensen ook enthousiast te maken voor hun activiteiten.

En dan zeggen we: 'We halen u op voor de theetuin en brengen u weer naar huis'. Dan is vaak die eerste stap al wel gezet, dat ze dan naar de theetuin willen. Maar als ze niet naar de theetuin willen, dan is dat jammer. Dan sta je daar voor de deur: 'Kom alsjeblieft'. Dan zeggen mensen wel dat ze willen, maar dan toch ook weer niet, en dan niet mee willen. Dat is zo lastig. Het is ook voor henzelf heel lastig. (medewerker, buurtorganisatie)

De drempels die de professionals ervaren en die de toegankelijkheid van hun collectieve ontplooiingsgerichte voorziening verminderen, hebben mogelijk te maken met verschraling. In de volgende paragraaf gaan we hier verder op in.

Sportprofessional Jolanda

Jolanda is een sportprofessional. Daarbij is haar voornaamste doel: zo veel mogelijk bewoners laten bewegen. Mogelijkheden zijn daarvoor ruimschoots aanwezig, vindt Jolanda. Het probleem is meer dat veel bewoners de weg naar die mogelijkheden niet kennen. Dat ziet Jolanda dan ook als een van haar voornaamste taken: mensen wegwijs maken in het sportaanbod. Zelf wil ze daarom een vertrouwd gezicht in de wijk zijn, op wie iedereen gemakkelijk af kan stappen.

Maar het is niet altijd eenvoudig om bewoners zo ver te krijgen. Er is in deze buurt veel sociaal isolement. Mensen trekken zich terug achter de voordeur en voelen zich onveilig op straat. Juist dan, denkt Jolanda, is samen in

groepjes aan sport doen zo waardevol. Waar Jolanda bijvoorbeeld echt trots op is, zijn de wandelgroepjes. Eerst is er de uitdaging om mensen over de drempel te krijgen om mee te doen. Na een tijdje zie je ze groeien en uiteindelijk kunnen bewoners zelf het wandelgroepje leiden. Dat is het uiteindelijke doel: mensen zelfredzaam maken. Sommige bewoners hebben zelfs de potentie om zelf buurtsporttrainer te worden. Daarvoor biedt Jolanda's organisatie cursussen aan. Dat is voor Jolanda een schoolvoorbeeld van ontplooiing. Het samen sporten heeft ook de meerwaarde van het sociale contact. Mensen brengen elkaar op nieuwe ideeën en helpen elkaar verder. Er gebeuren dus hele mooie dingen, en de gemeente heeft ook zeker geïnvesteerd in sportvoorzieningen. Wel ziet Jolanda ook de lastige kanten. Juist in deze buurt zie je dat er voor bewoners extra drempels zijn om te sporten. Voor de ouderen bijvoorbeeld, is een locatie dicht bij essentieel. Als het niet om de hoek is, haken ze af. En sportvoorzieningen zijn er in Nieuw-West genoeg - vooral voor de buitensport - maar ze zitten niet altijd om de hoek. Gymzalen in scholen, dat zou een ideale oplossing zijn. Maar om dat geregeld te krijgen bij de scholen... Jolanda heeft vaak genoeg ervaren hoe lastig dat is. Daarbij komt voor veel bewoners de betaalbaarheid. Het is echt belangrijk dat volwassenen en ouderen in deze buurten financiële steun krijgen om te sporten. En ja, het is mooi als bewoners de activiteiten zelfstandig kunnen draaien, maar dat is in deze buurt niet altijd een haalbare kaart. Juist omdat veel bewoners kwetsbaar zijn, is het vaak nodig dat Jolanda of een van haar collega's betrokken blijft. De aanwezigheid van sportvoorzieningen en toestellen alleen is niet genoeg. Juist in deze wijk blijven professionals nodig – die mensen de weg wijzen naar de voorzieningen, en daarna ook beschikbaar blijven voor begeleiding. Het zou mooi zijn als de komende jaren naar die bemensing wat extra middelen zouden gaan.

4.5 Is er sprake van verschraling in Osdorp-Midden?

Tijdens de gesprekken noemen de professionals een aantal expliciete voorbeelden van verschraling, een aantal problemen die (kunnen) leiden tot verschraling, of voorbeelden van verschraling die juist leiden tot (mogelijke) problemen. Het zijn vooral de professionals van de bibliotheek en het huis van de wijk die dit aangeven. Deze problemen hebben te maken met onvoldoende personeel, verschraling bij andere voorzieningen, met verhuur van afsluitbare ruimten, met jongerenoverlast, met een gebrek aan visie over buurthuizen, en met verschraling van de medemenselijkheid. Voor de medewerker van de buurtorganisatie zijn financiën soms een probleem om ontplooiingsgerichte activiteiten uit te voeren. Hieronder volgt een toelichting op hoe de professionals tegen deze problemen aankijken en hoe ze ermee omgaan, of wat er volgens hen zou moeten gebeuren.

Een voorbeeld van verschraling dat door een professional van de bibliotheek als een probleem wordt ervaren, heeft te maken met de **personeelsbezetting**. Momenteel verzorgt deze bibliotheekprofessional de computercursus en de inloop alleen zonder hulp van vrijwilligers. Het gevolg is dat er maar een beperkt aantal bewoners kan meedoen aan de computercursus en dat bezoekers van de inloop langer moeten wachten totdat ze aan de beurt komen. Het liefst helpt de bibliotheekprofessional tijdens de inloop iedereen meteen en wil hij een goede relatie met hen opbouwen. Dit geldt vooral voor nieuwe

bezoekers die hij het gevoel wil geven dat ze welkom zijn en met wie hij een goede relatie wil opbouwen. Het is dan ook lastig als hij niet meteen de vragen van nieuwe bezoekers kan beantwoorden omdat hij het werk alleen doet. Het probleem van lange wachttijden bij de inloop vereist timemanagement van de professional van de bibliotheek. Een ongeschreven regel bij OBA is dat bibliotheekprofessionals maximaal een halfuur besteden aan een bezoeker, vooral wanneer het druk is. Soms moet de professional langer werken, maar het is volgens hem ook een kwestie van relatiebeheer: een vervolgspraak maken met de bezoekers en hun duidelijk maken dat ze welkom zijn maar dat hij niet altijd veel tijd heeft. Het zijn vooral (terugkerende) senioren die met vragen komen en die relatief veel tijd en weinig haast hebben. Die vinden zo'n vervolgspraak prima. Op die manier kunnen vragen die meer tijd vergen de volgende keer alsnog opgelost worden. "Zo is het wel te doen", aldus de professional. Relatiebeheer houdt ook in dat deze bibliotheekprofessional soms een afweging maakt tussen nieuwe en bekende bezoekers tijdens de inloop.

Soms help ik iemand die ik al wat langer ken, en dan zie ik iemand zitten die wachtende is, die nieuw is. Dan kan ik ook wel dat gesprek met diegene die ik al ken op dat moment wat korter houden. Dan denk ik: 'die kan ik morgen ook helpen, die komt toch wel terug'. Om dan sneller die andere te kunnen helpen. (professional, bibliotheek)

Deze professional geeft evenwel aan dat het mooi zou zijn als bezoekers bij binnenkomst bij een andere bibliotheekprofessional aangeven wat het doel van hun komst is opdat deze kan inschatten welke hulpvragen snel opgelost kunnen worden en welke niet. Maar daarvoor heb je weer personeel nodig.

Verder vindt de professional van de bibliotheek dat er sprake is van **verschraling bij publieke instanties** als de Belastingdienst, energiebedrijven en vervoersbedrijven als het gaat om ondersteuning van hun klanten. Nu veel zaken online geregeld worden, vergt dit digitale kennis en vaardigheden van burgers. In het kader van het programma 'Hulp bij digitaal' dat door de overheid wordt gesubsidieerd, kunnen inwoners bij de professional terecht voor hulp bij digitale zaken. De behoefte aan digitale hulp is nu echter zo groot dat de subsidie verveelvoudigd is. "Dat heeft er dus mee te maken dat andere instanties [...] dat niet aanbieden", vertelt deze bibliotheekprofessional. Deze professional helpt burgers graag met digitale zaken (toeslagen, de belastingen, rijbewijs aanvragen), maar hij vindt eigenlijk dat publieke instanties zelf digitale hulp moeten bieden en niet dat een bibliotheekprofessional dat moet doen.

Een ander voorbeeld van verschraling die de professional van de bibliotheek noemt en wat voor het bibliotheekpersoneel tot een mogelijk probleem kan leiden, is dat de **aandacht voor de medemens is verschraald**. Mensen die aanspraak of een luisterend oor nodig hebben, kunnen bijvoorbeeld niet meer bij de betreffende instanties terecht voor vragen of hulp. Instanties maken het voor burgers ook steeds moeilijker om te bellen of om te komen. Wat deze professional ziet is dat veel mensen die naar de bibliotheek komen tussen wal en schip vallen. Hij heeft het dan over mensen met een stoornis die in principe niets te zoeken hebben in de bibliotheek, "maar die komen dan wel omdat de bibliotheek gewoon open is en die bijvoorbeeld een plek nodig hebben om even te kunnen zitten, of tot rust te komen, of te schuilen voor de regen". De professional vindt dat het personeel wel iets met deze mensen moet doen



doordat de samenleving zo veranderd is, ook al is dit misschien niet hun taak. “*Ten eerste, natuurlijk begroeten, dat gebeurt in principe ook wel. Maar ook als iemand heel lang in de bibliotheek blijft zitten, ernaartoe gaan om een praatje te maken*”. Soms is dit lastig omdat de bibliotheekprofessional daar niet altijd tijd voor heeft. Deze professional vermoedt dat dit verschijnsel te maken heeft met het gebrek aan aandacht vanuit instanties zoals bijvoorbeeld buurthuizen, of opvangplekken van het Leger des Heils.

Wat deze professional ook ziet is dat het **probleem rondom de afsluitbare of gesloten ruimten** bij de OBA-dependance tot verschraling van de programmering kan leiden. Deze dependance heeft 3 afsluitbare ruimten. Momenteel verhuurt de centrale bibliotheek deze ruimten aan twee organisaties. Het bibliotheekpersoneel deelt een ruimte met een van hen. Daarnaast hebben deze twee organisaties ieder een eigen afgesloten ruimte.

Dus je hebt [organisatie A], die huurt een ruimte, je hebt [organisatie B], die huurt een ruimte en die hebben soms ook activiteiten die ook weer de bibliotheek als het ware overnemen. Wat ook weer tot verschraling kan leiden van onze eigen programmering. (professional, bibliotheek)

Bovendien kan de bibliotheekprofessional de gedeelde ruimte met de betreffende organisatie niet gebruiken voor een taal cursus of taalcafé. *“Dan is er de afweging tussen inkomsten en je eigen programma aanbieden. Blijkbaar zijn inkomsten ook belangrijk. Dat kan ik me wel voorstellen.... maar dan gaat het wel ten koste van je eigen programmering”*. De professional vergelijkt de situatie bij zijn dependance met een andere OBA vestiging. Daar is wel een afgesloten ruimte die niet wordt verhuurd. Die ruimte is gewoon van de OBA en daar kunnen soms wel andere groepen in zitten, maar dat is niet permanent van een andere groep. In de dependance waar de bibliotheekprofessional werkt is het permanent van de andere groepen geworden. De professional denkt dat verschraling van programmering mogelijk groter wordt doordat één van de organisaties met AT5 gaat samenwerken. Er komt namelijk een studio in de OBA-dependance voor radiomakers, podcastmakers en tv-makers die gericht zijn op de buurtbewoners. *“Dus dan komt er wel aanbod bij, maar dat gaat ten koste van de bibliotheek”*, zegt de professional. Gelukkig verhuist de OBA-dependance waarschijnlijk in 2025 naar een nieuw pand. Daar komen weer andere partijen erbij. De professional hoopt dat de bibliotheek dan meer ruimte krijgt voor haar personeel en activiteiten.

Het liefst heeft de bibliotheekprofessional dat de OBA op een andere manier aan geld komt zodat hij zijn activiteiten kan uitvoeren. De bibliotheekprofessional gaat nu kijken of hij gebruik kan maken van de ruimte die één van de organisaties huurt omdat deze die weinig gebruikt. Want in de toekomst wil hij een DigiD cursus geven. Daarvoor is een afgesloten ruimte, privacy en meer ruimte tussen de cursisten noodzakelijk opdat ze niet bij elkaar kunnen kijken.

Wat ook meespeelt bij de verschraling van de programmering is dat de grote open ruimte van de bibliotheek te druk is met jeugd en jongeren die komen om te studeren. De **jongerenoverlast** die de bibliotheek ervaart en de daarmee gepaard gaande geluidsoverlast is voor de professional van de bibliotheek een aanwijzing dat er verschraling is van jongerenvoorzieningen.

Voor de jeugd is er te weinig te doen in Osdorp. Want je merkt wel dat als de middelbare school uit is in de middag, dan komen heel veel jongeren gewoon in de bibliotheek hangen, onder het mom van huiswerk maken. En dan heb ik wel het idee dat die dus gewoon niks anders te doen hebben. Die kunnen dus blijkbaar niet thuis zitten en die kunnen ook niet met hun vrienden op straat of ergens anders iets leuks gaan doen. Dus dan gaan ze maar zogenaamd huiswerk maken. Maar eigenlijk is het gewoon op de bank hangen en filmpjes kijken op een telefoon, wat denk ik niet per se thuis hoort in de bibliotheek. (professional, bibliotheek)

Volgens de bibliotheekprofessional hebben de jongeren een plek nodig waar ze kunnen chillen en de bibliotheek is hiervoor niet de geschikte plek. De bibliotheek kan en moet een plek zijn waar mensen elkaar kunnen ontmoeten, maar het moet niet ten koste gaan van ontplooiingsgerichte activiteiten van de bibliotheek.

De bibliotheek is nog iets te serieus daarvoor, dus dan moet er wel huiswerk gemaakt worden, of studeren, of lezen. Als ik naar mijn eigen jeugd kijk, hadden we een buurthuis waar ook een Playstation stond, waar je kon chillen, tafelvoetbal, pingpongtafel, zoïets. En ik denk dat zo'n buurthuis er niet meer is, waardoor de jongeren bij ons in de bibliotheek komen chillen. En dat ze ook niet meer op school welkom zijn, want de school gaat gewoon dicht en ze moeten weg. Dus ik denk dat dit ook wel verschraling is. (professional, bibliotheek)

In dit verband geeft de ambtenaar die zich onder andere bezighoudt met de gemeentelijke speel- en sportplekken in Osdorp-Midden aan dat er geen hangplekken of jeugdthonken zijn. Het gevolg is dat jongeren gaan hangen op speelplekken, pleinen en op hoeken van de straat, wat weer leidt tot overlast voor bewoners. De ambtenaar vertelt dat jongeren die 's avonds bij speelplekken rondhangen, rommel achter laten waar kinderen de volgende dag in spelen. *“Daar wordt op sommige plekken, waar men met jongeren te maken heeft, flink over gemopperd”*. Bewoners kunnen overigens laagdrempelig melding maken van jongerenoverlast. Er zijn jeugdwerkers en straatcoaches die jongeren erop aanspreken als er overlast is. Er wordt weleens van die leefregelborden geplaatst op die plekken, maar de ambtenaar gelooft niet dat het ook maar iets helpt. Maar als de jongeren zich naar een andere locatie moeten verplaatsen, dan verschuift ook het probleem van jongerenoverlast.

Jongeren hebben dus geen vaste plek in Osdorp-Midden maar dat geldt ook voor jongerenwerkers, vertelt een welzijnswerker. Eerst hadden deze streetlevel professionals een plek bij “De Hood” in Osdorper Ban. Nu zijn ze actief op straat, bijvoorbeeld wanneer er een voetbaltoernooi is. De welzijnswerker denkt dat er maar 2 of 3 jongerenwerkers zijn voor heel Osdorp, en *“dat terwijl er wel 600 jongeren in de wijk wonen”*. De ambtenaar van de laagdrempelige speel- en sportplekken werkt overigens samen met jongerenwerkers van een kickboks school in de nabijgelegen buurt. Deze jongerenwerkers hebben recentelijk een buurthuiskamer geopend.

Een voorbeeld dat een welzijnswerker als verschraling ziet, betreft het **gebrek aan visie** van zijn welzijnsinstelling over de wijk en waarom er een huis van de wijk moet zijn. De nadruk lijkt meer te liggen op faciliteren en minder op wat doelgroepen nodig hebben. *“Dan ga je meer dat huis van de wijk als stenen zien, en niet dat het een rol in de maatschappij heeft”*. De welzijnswerker vindt dan ook dat het aanbod van zijn huis van de wijk niet aansluit bij wat de bewoners willen. Daarnaast vindt hij dat er vanuit de voorziening onvoldoende is ingespeeld op de maatschappelijke ontwikkelingen sinds 2015 op het gebied van respectievelijk de WMO, kwetsbare bewoners, wijkzorg en buurtteams. Deze streetlevel professional vraagt zich eigenlijk af waarom er een huis van de wijk is en lijkt meer een voorstander te zijn van gedeelde locaties waar iedereen met elkaar samen leuke dingen doet. Hij geeft eerder de voorkeur aan verschillende ontmoetingsplekken met een aanbod dat aansluit op wat bewoners in die buurten willen dan een centrale plek als het huis van de wijk. Bovendien is de afstand naar het huis van de wijk voor sommige mensen te groot, terwijl er in hun buurt scholen, kerken, een seniorenwooncomplex en een vrouwen centrum zijn. Dat zijn volgens hem locaties waar mensen bij elkaar kunnen komen en waar tevens speelplekken en parken zijn. *“Als je meer van die locaties met elkaar gaat delen en elkaar neemt in de gedachte dat wij samen een leuke wijk met elkaar gaan maken, dan creëer je die omgeving”*

en samenleving”, is de gedachte van de welzijnswerker. Deze professional denkt dat de gemeente misschien van buurthuizen naar buurtkamers wil gaan omdat het relatief goedkoper is. “*Een kamer kost minder geld als dat je een heel pand hebt dat je moet gaan huren*”. Mocht dat zo zijn dan komt de gemeente tegemoet aan de wens van deze professional. Dit betekent wel dat welzijnswerkers van locatie naar locatie reizen omdat er iemand moet zijn die het beheer op zich neemt. “*Zorgen dat het schoon is, dat alles op voorraad is. Er moet een aanspreekpunt zijn. Ik denk dat ik nog meer mensen ga leren kennen*”, vertelt een andere professional van het huis van de wijk.

Een potentieel signaal van verschraling dat door een medewerker van een buurtorganisatie als een probleem wordt genoemd, is dat er **niet altijd geld beschikbaar** is voor nieuwe sportactiviteiten:

We willen ook graag andere sporten introduceren aan kinderen. We hebben een keer de Decathlon gemaaid dat we dit en dit graag zouden willen doen, maar dat dat niet kan omdat we geen budget hebben. Toen kwamen we met basketbal. Het ding met sport is dat je attributen nodig hebt. Voor hockey heb je hockeysticks nodig, en zo'n puck. Dat kost vaak weer geld. We kunnen niet elke sport introduceren als we die attributen niet hebben.
(medewerker, buurtorganisatie)

Deze medewerker probeert altijd oplossingsgericht te denken als er te weinig geld is om een activiteit uit te voeren: “*dat we met elkaar iets creatiefs kunnen bedenken wat we met €20,- kunnen doen in plaats van als we €50,- hadden gehad*”. Een manier om aan geld te komen is bewonersinitiatieven indienen, vertelt deze medewerker, maar “*het zou natuurlijk wel fijn zijn als wij echt een keer een budget hadden en dat het er gewoon was*”.

Evenals de medewerker van de buurtorganisatie vindt de sportprofessional het wel fijn als er meer geld beschikbaar is. Stadsdeel Nieuw-West is namelijk vrij groot. Meer geld betekent meer personeel en dan kan er ook meer gedaan worden. Maar voorlopig moet de professional van de sportorganisatie zich behelpen met de situatie. Overigens merkt deze professional op dat de speeltuinen zijn verloederd. Overall ligt veel vuil of glas. Voor de kinderen kan dit onveilig zijn.

Volgens de ambtenaar van speel- en sportvoorzieningen in de openbare ruimte is er geen sprake van verschraling qua aantallen. Ook vergeleken met de naburige wijken denkt de ambtenaar dat het aanbod van deze voorzieningen voldoende is. Wel kan het aanbod bij toekomstige inbreiding beknopt zijn.

Welzijnswerker Misha

Voor welzijnsprofessional Misha is de buurt bekend terrein. Hij woont er zelf, was jaren als vrijwilliger actief en is nu in dienst van het buurthuis. Dat maakt dat hij dicht bij de bewoners en de vrijwilligers staat met wie hij dagelijks werkt, en dat hij goed begrijpt waar zij behoefte aan hebben.

Misha kent de leefwereld van de bewoners en ziet dagelijks hoe bewoners vastlopen in de systeemwereld. Als vrijwilliger hielp hij hen al met het invullen van formulieren. En ook in zijn huidige rol ziet hij dat bewoners - met name de

ouderen en de laaggeletterden - de weg naar hulp en ondersteuning, of naar activiteiten niet kunnen vinden. Het probleem is niet dat er te weinig aanbod is, maar dat het onvindbaar of onbekend is. Misha ziet de versnippering van het aanbod als een van de grootste drempels waardoor bewoners onvoldoende ondersteund worden, of zich onvoldoende ontplooiën. Zó veel verschillende organisaties, die allemaal zelf willen 'scoren'. Terwijl samenwerking in het belang van de bewoner zo hard nodig is.

Het liefst zou Misha mensen binnen de vertrouwde muren van het buurthuis met alles kunnen helpen. Zodat ze niet weer hoeven te worden doorverwezen naar een of ander loket met een wachttijd. Maar de realiteit is anders. Het buurthuis ging op de schop, en op de tijdelijke locatie waar de organisatie nu zit is het passen en meten. Er zijn meer huurders en de ruimte is beperkt. Ouderen uit de wijk, die meestal slecht ter been zijn, ervaren de afstand als een drempel. Het is in deze wijk cruciaal om zo laagdrempelig mogelijk te zijn, dat weet Misha uit eigen ervaring. Zo moet je mensen gewoon in begrijpelijke taal aanspreken – maar dat lijken instanties maar niet te begrijpen. En je moet ze direct kunnen helpen. Dat doet Misha het liefst, mensen direct in duidelijke taal helpen. Hij beschouwt zichzelf als een 'doener', maar wel met de juiste netwerken en contacten in de systeemwereld. En tegelijk als een vertrouwd en bekend gezicht voor bewoners. Dat laatste komt voor een deel doordat hij zo veel gemeen heeft met bewoners. Maar er is meer voor nodig: een voortdurende focus op outreachend werken, op manieren om dicht bij de mensen te komen. Want sommige ouderen, zo weet Misha, zijn hun leven lang niet gewend om hulp te vragen. Om hen te bereiken is het nodig om naar hen toe te gaan, met de koffiekar voor de supermarkt of via eenvoudige informatie in een wijkkrantje. En om buiten de gebaande paden te gaan, flexibel te zijn. Als bewoners het buurthuis eenmaal weten te vinden, kunnen ze zich daar verder ontwikkelen. Daarvoor is genoeg aanbod: er zijn taalcursussen, cursussen over geldzaken, trainingen voor vrijwilligers. Dan kunnen mensen, zoals Misha dat noemt "zichzelf vooruithelpen", oftewel zich verder ontplooiën. Misha en het buurthuis kunnen mensen daarbij een zetje geven. Zijn motivatie daarbij komt voort uit zijn eigen ervaring als hulpzoekende. Hij maakt er zijn missie van om bewoners de hulp te bieden die hij zelf destijds niet kon vinden. Waar hij nog weleens van wakker ligt, zijn de gevolgen die de inflatie gaat hebben op het aanbod in de wijk, een wijk die dat aanbod als geen ander nodig heeft.

4.6 Belangrijkste indrukken

Net als in Kogerveldwijk wijzen de gesprekken met professionals er mogelijk op dat de toegankelijkheid van het 'groene' buurtcentrum, van het huis van de wijk en van de bibliotheek voor bewoners in Osdorp-Midden nog niet optimaal is. Professionals kampen met voorzieninggebonden drempels als de onbruikbaarheid van de ruimte en van het aanbod, de onbekendheid met het aanbod, en de onvoldoende beschikbaarheid van locaties. Andere voorzieninggebonden drempels zijn meer gerelateerd aan andere voorzieningen in de buurt. Zo is er onvoldoende uitwisseling van informatie tussen organisaties, is er sprake van een versplinterd aanbod, en is er gebrek aan efficiënt intercollegiaal overleg. Net als in Kogerveldwijk vormt de Nederlandse taal in Osdorp-Midden een drempel tussen professionals en

bewoners. Maar ook de spanning tussen professionals van de bibliotheek en jongeren, het cultureel verschil in man-vrouwrelatie en een verschillende visie op bewonersactiviteiten hebben invloed op de contacten tussen professionals en bewoners. Daarnaast kunnen volgens de professionals de beeldvorming van burgers over de voorzieningen, de persoonlijke situatie en de mobiliteit van bewoners een drempel voor hen vormen om gebruik te maken van de voorzieningen.

Om al deze drempels het hoofd te kunnen bieden, gebruiken professionals diverse oplossingen om hun werk toch zo goed mogelijk te doen. Zo werken ze onder andere samen met andere organisaties en gaan ze outreachend te werk om hun doelgroepen nog beter te bereiken. Om lange wachttijden tegen te gaan doet een professional van de bibliotheek aan timemanagement en rantsoenering. Deze professional zou het ook fijn vinden als bezoekers van de bibliotheek bij binnenkomst eerst bevroegd worden over hun hulpvraag opdat professionals beter kunnen inschatten of de hulpvraag snel beantwoord kan worden of niet.

Uit de gesprekken met professionals in Osdorp-Midden (en omgeving) komt naar voren dat er tevens sprake lijkt te zijn van enige vorm van verschralling zoals minder programma's en gebrek aan jongerenvoorzieningen. Ook zien we signalen die mogelijk wijzen op disproportionate care law: het aanbod is voldoende maar sluit onvoldoende aan bij de vraag in de aandachtswijk. Denk bijvoorbeeld aan professionals die als voorzieningenmakelaar bewoners informeren over allerlei regelingen of activiteiten. Desondanks zijn er mogelijk nog steeds bewoners die bijvoorbeeld niet op de hoogte zijn van taalcursussen of van de gratis OV-pas, terwijl ze deze goed kunnen gebruiken. Een ander voorbeeld is dat er wel voldoende inloopuren zijn, maar dat de juiste professionals soms ontbreken waardoor bewoners niet optimaal geholpen kunnen worden. Een volgend signaal dat wellicht duidt op disproportionate care law is de aanwezigheid van fitnessstoestellen in de openbare ruimte. Deze beogen burgers te stimuleren om zelfstandig gezond bezig te zijn, terwijl burgers liever professionele begeleiding hebben bij het werken aan deze attributen. De kans bestaat dan dat deze attributen onbenut blijven voor bijvoorbeeld ouderen.

In het volgende hoofdstuk beantwoorden we de geformuleerde onderzoeksvragen en reflecteren we op de gevonden resultaten.

5. Conclusie en reflectie

In dit narratievenonderzoek keken we naar de relatie tussen kansengelijkheid en collectieve ontplooiingsgerichte voorzieningen zoals een bibliotheek, een buurthuis en laagdrempelige speel- en sportvoorzieningen in de wijken Osdorp-Midden in Amsterdam en Kogerveldwijk in Zaanstad. We onderzochten dit vanuit het perspectief van professionals die hier werkzaam zijn. De keuze voor deze voorzieningen is gebaseerd op de 3B's (bibliotheek, buurthuis en basketbalveld, dit laatste verwijst naar speel- en sportvoorzieningen) die burgemeester Halsema van Amsterdam in de 'State of the Region 2020' heeft genoemd als kernvoorzieningen voor elke wijk. Deze typen van kernvoorzieningen beogen namelijk kansengelijkheid te bevorderen (Klinenberg, 2018). Het doel van het onderzoek was om inzicht te krijgen in hoe deze voorzieningen functioneren vanuit het perspectief en de ervaringen van (streetlevel) professionals, en wat dit in hun optiek betekent voor de ontplooiing van wijkbewoners. Hiervoor formuleerden we een viertal onderzoeksvragen die gericht waren op de rollen die deze voorzieningen vervullen in de geselecteerde wijken, op de drempels die professionals ervaren die de toegankelijkheid van hun voorziening en aanbod belemmeren, op eventuele vormen van verschraving, en hoe professionals met deze problemen omgaan. Om antwoorden te vinden op deze vragen voerden we halfgestructureerde gesprekken met (streetlevel) professionals van deze voorzieningen in de betreffende wijken. In dit laatste hoofdstuk geven we antwoorden op de onderzoeksvragen en reflecteren we op de bevindingen die zijn beschreven in hoofdstuk 3 en 4. We willen bij dezen herhalen dat ons onderzoek vooral een verkennend karakter heeft aangezien we een relatief klein aantal respondenten en voorzieningen hebben benaderd. Dat betekent dat de mogelijke oplossingsrichtingen of, liever gezegd, aanknopingspunten die we in dit hoofdstuk voordragen, vooral tentatief zijn en eerder vragen om verder onderzoek.

Welke rollen vervullen collectieve ontplooiingsgerichte voorzieningen volgens professionals in de wijk waar ze werken?

Zoals we lieten zien in hoofdstuk 3 en 4, schetsen de professionals in beide wijken een beeld van hun organisaties als potentiële voorbeelden van een collectieve ontplooiingsgerichte voorziening die de rol vervult van voorzieningenmakelaar (Small, 2006), van verbinder tussen burgers onderling en tussen burgers en professionals (zie ook Aabø et al., 2010; Amin 2002), en van zogenoemde 'aanjager van talent' (zie ook Leventhal & Brooks-Gunn, 2000). In die hoedanigheid streven deze bibliotheken, buurthuizen en laagdrempelige speel- en sportvoorzieningen ernaar bij te dragen aan de sociale competentie van burgers. De professionals geven aan dat ze hiervoor diverse activiteiten organiseren die gericht zijn op het bevorderen van kennis (taal, financiën, digitale apparaten, regelingen en instanties), vaardigheden (cognitief, digitaal, motorisch, sociaal) en positieve houding (zelfredzaam, gezonde leefstijl). Voor hen blijkt het echter een uitdaging te zijn om die rollen te vervullen vanwege de hieronder genoemde drempels die zij ervaren in hun dagelijkse praktijk. Een mogelijke interpretatie van wat wij zien in de interviews van met name de professionals van de bibliotheek en welzijnsorganisaties, is dat zij vooral gepreoccupeerd zijn met mensen te helpen overleven in hun dagelijks bestaan ('to get by'). Hierdoor kunnen zij niet altijd optimaal werken aan hun ontplooiing ('to get ahead').

Welke drempels ervaren professionals die de toegankelijkheid van hun voorziening en aanbod belemmeren?

Het empirische materiaal in de vorige twee hoofdstukken geeft aan dat de professionals in hun dagelijkse praktijk structurele problemen ervaren die een drempel vormen voor een optimale toegankelijkheid van hun voorzieningen en aanbod. Deze drempels kunnen gerelateerd zijn aan hun voorzieningen (bijvoorbeeld ruimtegebrek, onbekendheid van dienst- en hulpverlening, gebrek aan cultureel divers personeel) of aan de burgers (bijvoorbeeld gebrek aan mobiliteit, andere beeldvorming, onvoldoende beheersing van de Nederlandse taal), of kunnen spanningen opleveren in hun contacten met burgers (bijvoorbeeld taalbarrière, culturele verschillen in normen en waarden). Een uitputtend overzicht van deze drempels is te lezen in hoofdstuk 3 en 4. Overigens kunnen deze drempels ook met elkaar in verband staan. Zo zorgt een gebrek aan ruimte ervoor dat sociaal werkers en bibliotheekprofessionals in beide steden genoodzaakt zijn om hun groepsactiviteiten voor jong en oud naar een verder weg gelegen locatie te verplaatsen. De professionals denken dat de afstand voor de bewoners dan een drempel kan zijn om ernaartoe te gaan. Een ander voorbeeld is dat het aanbod van de bibliotheek in zowel Amsterdam als in Zaanstad nog steeds onbekend is bij een deel van de bevolking (bijvoorbeeld ouderen of mensen met een migratieachtergrond). Dit zorgt mogelijk voor een andere beeldvorming onder deze groep waardoor zij er niet naartoe gaan. Verder kan een gebrekkige beheersing van de Nederlandse taal bij burgers met een migratieachtergrond een taalbarrière vormen in hun contacten met professionals in beide steden. Overigens zijn de genoemde drempels bij burgers vanuit het perspectief van de professionals beschreven. In een toekomstig onderzoek wordt nagegaan of burgers deze en andere belemmeringen ervaren.

Een vaak voorkomende drempel waar alle geïnterviewde professionals zeggen tegenaan te lopen is de moeilijk bereikbaarheid van met name kwetsbare groepen bij wie er sprake lijkt te zijn van wat in de literatuur wordt aangeduid als een zogenaemde 'scarcity mindset'. Dat verwijst ernaar dat mensen in bepaalde omstandigheden, bijvoorbeeld in chronische armoede, vooral bezig zijn met overleven en weinig denkruimte hebben om uit de ongunstige situatie te komen (Mullainathan & Sharif, 2013). Mogelijk kunnen streetlevel professionals deze mensen stapsgewijs uit hun situatie helpen door samen met hen kortetermijndoelen op te stellen op het gebied van rondkomen en (daarna) vooruitkomen. Daarvoor is het wel noodzakelijk dat de eerste drempel wordt overwonnen. Wat ook kan helpen, is dat de personeelssamenstelling van een voorziening duidelijker een afspiegeling is van de buurtsamenstelling. Als er meer en divers personeel is, bestaat de kans dat bijvoorbeeld bewoners met een migratieachtergrond zich eerder thuis voelen bij een voorziening.

Is er volgens professionals sprake van verschraling in de wijk waar ze werken?

Een aantal drempels die professionals hebben genoemd, kan enerzijds leiden tot verschraling en anderzijds juist een gevolg zijn van verschraling. Denk bijvoorbeeld aan bibliotheekprofessionals in Amsterdam die geen eigen activiteitenruimte hebben voor grote groepen wat kan leiden tot verschraling van hun programmering. Nu is het zo dat deze OBA-vestiging mogelijk in 2025 een nieuw onderkomen heeft (OBA, Bestuursverslag 2021). Het gebouw biedt plek aan voor de OBA, en nog drie andere organisaties. Hopelijk is de kwestie rondom ruimten (gebrek aan eigen werkplek en afgesloten zalen) dan opgelost. Daarnaast geven de bibliotheekprofessionals aan dat er soms sprake is van geluids- en jongerenoverlast in de bibliotheek als gevolg van verschraling van jongerenvoorzieningen in Osdorp. Dat jongeren hun toevlucht zoeken tot de bibliotheek kan inderdaad een signaal zijn dat zij onvoldoende elders terecht kunnen. Het is dan ook van belang te zorgen voor goede alternatieve ontmoetingslocaties voor jongeren waar ze elkaar kunnen ontmoeten, sociale relaties onderhouden en aan zelfontplooiing kunnen werken. Een ander voorbeeld dat met verschraling te maken heeft, is het beperkte aanbod van sociaal werkers in Kogerveldwijk doordat de dependance van hun welzijnsorganisatie te klein is en op een ongunstige plek staat.

De gesprekken met professionals tonen dus aan dat er in hun ogen sprake is van verschraling van voorzieningen en aanbod in beide steden. Het zijn vooral professionals van de welzijnsorganisatie en van de bibliotheek die onder andere kampen met ruimtegebrek, onvoldoende personeel en uitdagingen rondom de uitvoering van hun takenpakket. Volgens een sociaal werker is de kwestie rondom het takenpakket het gevolg van veranderingen die in het sociaal domein hebben plaatsgevonden (voor informatie over veranderingen in het sociaal domein zie De Jong et al., 2015; Ter Avest, 2015). Deze veranderingen zijn gepaard gegaan met een afbouw van professionele capaciteit (Bureau Bartels, 2012), en hebben tevens geleid tot een nadruk op zelfredzaamheid, participatie en sociale samenhang (De Brabander, 2014 in Ter Avest, 2015, p. 23). Echter, de vraag is of bijvoorbeeld het zelfredzaamheidsideaal wel realistisch is (Eggink, Woittiez, & de Klerk, 2020). Diverse studies laten namelijk zien dat het niet alle burgers lukt om bijvoorbeeld meer zelfredzaam te worden zonder ondersteuning (De Klerk et al., 2022; Eggink et al., 2020; Kromhout, van Echtelt, & Feijten, 2020). Denk bijvoorbeeld aan mensen met een verstandelijke beperking, mensen met een lichamelijke beperking, of andere kwetsbare groepen als kwetsbare jongeren en ouderen (Eggink et al., 2020). Ondersteuning van burgers blijft daarom essentieel (ibid.).

Het valt ons overigens op dat professionals van de bibliotheek de term 'zelfredzaamheid' gebruiken als het gaat om ontplooiing. Dit komt mogelijk door de bovengenoemde transitie die ook de bibliotheekbranche heeft ondergaan, namelijk die van een klassieke bibliotheek naar een maatschappelijk-educatieve bibliotheek (VOB, 2002). De nadruk is daarbij komen te liggen op het bevorderen van een geletterde en participerende samenleving waarin burgers zich kunnen blijven ontwikkelen (Bibliotheekconvenant, september 2020). Om dit te bereiken willen bibliotheken toewerken naar het zelfredzamer maken van burgers door hun bijvoorbeeld cursussen en ondersteuning aan te bieden over allerlei digitale zaken (hardware, software en digitale overheidszaken) maar ook over de Nederlandse taal. In deze context zou het tevens goed zijn om in een toekomstig onderzoek na te gaan welke drempels burgers ervaren als ze willen werken aan hun zelfredzaamheid of ontplooiing.

Volgens de ambtenaren van openbare speelvoorzieningen in beide steden is er geen sprake van verschraling qua aantallen in de onderzochte wijken. Dat komt doordat er een algemene landelijke richtlijn is die stelt dat 3% van de openbare ruimte een speelruimte is. Daar wordt dus ook (financieel) in geïnvesteerd. Wel kunnen bij bouwontwikkelingen in de toekomst er mogelijk minder grote openbare speel- en sportplekken komen door inbreiding (bouwen binnen bestaande bebouwing). Ook de op sportgerichte professionals in Zaanstad geven aan dat er in grote lijnen geen sprake is van verschraling van aanbod in Kogerveldwijk omdat sport steeds belangrijker wordt voor de overheid. Zij zien ook dat de sportactiviteiten toenemen. Als verklaring verwijzen deze professionals naar een sportakkoord en preventieakkoord die zijn opgesteld vanwege de toenemende aandacht voor gezonde leefstijl in de samenleving, zeker na coronatijd. Overigens, spreken de professional van een sportorganisatie en de medewerker van een buurtorganisatie in Amsterdam wel van kleinere budgetten, maar benoemen dit niet meteen als verschraling.

Overigens geven professionals in Zaanstad aan dat er naast verschraling ook sprake is van onderbedeling van Kogerveldwijk in vergelijking met de aandachtswijk Poelenburg. Om die onevenredige verdeling van voorzieningen en middelen op te heffen, heeft de Gemeente Zaanstad inmiddels afspraken gemaakt met partnerorganisaties om ook extra middelen te investeren in Kogerveldwijk en in andere wijken als Zaandam-Zuid en Rosmolenwijk.

In dit onderzoek wilden we ook nagaan of er sprake is van disproportionele care law of van inverse care law. Disproportionele care law omschrijven we als dat er in kwetsbare wijken vergeleken met andere wijken wel een gelijk of meer dan gemiddeld aanbod is maar dat de kwaliteit en kwantiteit achterblijven bij de grotere vraag in deze kwetsbare wijken. Inverse care law omschrijven we als dat er in kwetsbare

wijken onvoldoende aanbod is terwijl de vraag groot is. We zien in de narratieven vooral mogelijke aanwijzingen voor disproportionate care law. Een voorbeeld hiervan is te zien in Amsterdam en betreft de aanwezigheid van fitnessstoestellen in de openbare ruimte. Het doel van deze attributen is burgers aanmoedigen om zelfstandig gezond bezig te zijn, terwijl burgers liever professionele begeleiding hebben bij het werken aan deze attributen. De kans bestaat dat deze toestellen onbenut blijven voor bijvoorbeeld ouderen. Een ander mogelijk voorbeeld van disproportionate care law is de verschraling van programmering bij de bibliotheek in Osdorp. Die verschraling heeft te maken met het feit dat er geen ruimte beschikbaar en geschikt is om ontplooiingsgerichte activiteiten uit te voeren. Wijkbewoners lopen hierdoor mogelijk ontplooiingskansen mis. Een soortgelijke situatie zien we ook in Zaanstad waar het aanbod van sociaal werkers in Kogerveldwijk beperkt is omdat hun dependance te klein is en gevestigd is in een woonblok dat bestaat uit beneden- en bovenwoningen. Hierdoor kunnen bijvoorbeeld geen grote groepsactiviteiten plaatsvinden. Tevens wijzen sociaal werkers van deze welzijnsorganisatie op de noodzaak van meer menskracht om aan de behoeften van de buurt te voldoen. Deze roep om meer personele inzet vindt ook zijn weerklank bij professionals in Amsterdam zoals die van de bibliotheek.¹

Hoe gaan professionals om met de ervaren drempels en met verschraling?

Uit het empirisch materiaal zien we dat, ondanks dat de professionals in hun dagelijkse werk worstelen met al deze drempels en vormen van verschraling, zij hun uiterste best doen om met de beperkte middelen hun werk optimaal uit te voeren en zo kansengelijkheid van burgers te bevorderen. Deze houding wordt door Tummers (2015) beschreven als een 'moving-towards-clients' houding, waarbij professionals desnoods gebruikmaken van hun eigen middelen. Dit zien we bijvoorbeeld terug bij een welzijnswerker die zijn eigen persoonlijk netwerk gebruikte om een bewoner te helpen. Sommige professionals spreken ook liever van een uitdaging wanneer ze met een probleem te maken hebben. Het lijkt erop dat zij dus meer kiezen voor een oplossingsgerichte dan voor een probleemgerichte benadering. Uitdagingen worden dus eerder omarmd dan gemeded. Wat we ook zien is dat professionals 'outreaching' te werk gaan om hun aanbod verder bekend te maken onder de bevolking én om in contact te komen met moeilijk bereikbare groepen (bewoners die eenzaam zijn, slecht ter been zijn of die moeite hebben om te overleven). Zo werken professionals van de bibliotheek en sportorganisaties in beide steden samen met onder anderen sociaal werkers en welzijnswerkers omdat zij tenslotte midden in de wijk staan en direct contact hebben met wijkbewoners. Deze professionals kunnen achterhalen wat de behoeften zijn van wijkbewoners en wat er achter de voordeur speelt. Men zou hieruit kunnen opmaken dat sociaal werkers en welzijnswerkers de oren en ogen in de wijk vormen voor de voorzieningen. Deze professionals op hun beurt werken samen met sleutelfiguren in de wijk die bewoners kunnen stimuleren om mee te doen aan de activiteiten van de bibliotheek, het buurthuis en de speel- en sportvoorzieningen. Sleutelfiguren vervullen vooral de rol van bruggenbouwers: personen die de drempels tussen burgers en voorzieningen kunnen overbrengen. Deze outreach-strategie vinden we ook terug in andere studies (e.g., Bellaart et al., 2019; Welschen et al., 2019).

¹ Het is mogelijk dat sommige voorbeelden wijzen op tekenen van inverse care law. Denk bijvoorbeeld aan de verschraling van programmering bij de bibliotheek of aan het kleine pand van de welzijnsorganisatie. Hiervoor zouden we echter een vergelijking moeten maken met andere wijken in de betreffende stad, wat buiten de scope van dit onderzoek valt. Vooralsnog beschouwen we deze vormen van verschraling als een mogelijk teken van disproportionate care law. Meer diepgaand onderzoek naar beide verschijnselen is nodig om een scherper beeld te krijgen van versobering van de sociale infrastructuur in deze twee aandachtswijken.

Er zijn tegelijkertijd ook terughoudende strategieën die de geïnterviewden (willen) gebruiken om met de genoemde drempels om te gaan. Die strategieën betreffen onder andere timemanagement, rantsoenering en triage. Bij timemanagement besteden professionals bijvoorbeeld een halfuur per bezoeker en indien nodig maken zij een vervolfgafspraak. Rantsoenering is onder andere burgers vragen om op een ander moment terug te komen in verband met drukte (Tummers, 2015). Met triage bedoelen we hier dat er voorafgaand aan een gesprek met de professional de vraag van de bezoeker eerst door een andere medewerker wordt verhelderd (is de vraag simpel of complex te beantwoorden) waarna deze vervolgens wordt behandeld of doorverwezen (zie ook Vereniging van Nederlandse Gemeenten, 2015). Verder lijkt er een proces van 'outsourcing' gaande te zijn: professionals die vrijwilligers opleiden om andere burgers te ondersteunen. Denk bijvoorbeeld aan bewoners die opgeleid worden om buurtsporttrainer te worden in hun wijk of bewoners die een cursus 'hospitality' volgen opdat zij bezoekers in het buurtcentrum adequaat kunnen bedienen. Het opleiden van bewoners is mogelijk het gevolg van transities in het sociaal domein waarbij er meer aan vrijwilligers wordt overgelaten. Het is de vraag of dit proces dat we zien het gevolg is van formeel overheidsbeleid of van een copingstrategie, of misschien wel een beetje van allebei. Desalniettemin kunnen vrijwilligers professionals niet vervangen. Het is mooi dat bewoners elkaar kunnen ondersteunen bij ontplooiingsgerichte activiteiten (bijvoorbeeld beheersen van de Nederlandse taal of omgaan met Whatsapp) maar voor bepaalde ondersteuningsbehoeften van bijvoorbeeld minder valide bewoners of bewoners met psychische problemen blijven professionals nodig. Er is dus zeker variatie in copingstrategieën. Onze bevindingen komen in grote lijnen overeen met andere studies die laten zien dat een aanzienlijk deel van de (streetlevel) professionals ondanks onvoldoende middelen copingstrategieën ontwikkelen om hun werk alsnog te kunnen uitvoeren en een verschil te maken in de strijd tegen kansenongelijkheid (e.g., Jansen et al., 2021).

Tot slot

Dit narratievenonderzoek laat net als andere studies (Klinenberg, 2018; Kuoppa & Kymäläinen, 2022) zien dat bibliotheken, buurthuizen en laagdrempelige speel- en sportvoorzieningen cruciale spelers kunnen zijn in de sociale basis. Deze publieke plekken, of zoals Klinenberg (2018) 'Palaces for the people' noemt, zijn van belang voor het onderlinge contact tussen burgers, voor de kwaliteit van leven, het vertrouwen en veerkracht van een wijk (Engbersen, Repetur, Veldboer & Jager-Vreugdenhil, 2020), en om kansengelijkheid van burgers te bevorderen (Klinenberg, 2018). De professionals die we hebben gesproken beamen deze potentie. Wel is het zo dat zij in het alledaagse werk zich vaak beperken tot kleinere subdoelen voor bezoekers zoals beter rondkomen.

Bij het realiseren van laagdrempelige 'paleizen' is het goed om rekening te houden met verschillende drempels (onbereikbaar, slecht beschikbaar en zichtbaar, onbekend) die de toegankelijkheid van deze 'paleizen' in de weg staan. Denk bijvoorbeeld aan de mobiliteit van burgers. Dit onderzoek toont welbeschouwd aan dat de afstand naar (en overigens ook de kwaliteit van) voorziening een 'dealbreaker' kan zijn voor burgers om hun ontplooiingskansen te vergroten. Deze drempel kan bijvoorbeeld weggehaald worden door het delen van ruimten van instellingen die gevestigd zijn in de eigen buurt, zoals zorginstellingen, scholen, en kerken (Kuoppa & Kymäläinen, 2022).

Het gaat echter niet alleen om ruimtelijke oplossingen. Professionals zetten allerlei copingmechanismen in om alsnog inwoners te bereiken, waaronder de inzet van eigen tijd en middelen. Hier zien we dat de interacties in de sociale infrastructuur niet alleen worden bepaald door fysieke condities, maar vooral ook door sociaal handelen van professionals. Speciale aandacht verdienen sociaal werkers en welzijnswerkers die een sterkere lokale aanwezigheid en worteling hebben in de onderzochte wijken en die een essentiële schakel zijn tussen bewoners en voorzieningen als de bibliotheek en sportorganisaties. Het is ons inziens daarom noodzakelijk om in de twee aandachtswijken te investeren in professioneel kapitaal wil men de sociale infrastructuur daar overeind houden. Op deze manier kunnen burgers meedoen in de samenleving en krijgen ze de kans om zich verder te ontplooiën. Door dit te doen

voorkomt men tevens een te hoge werkdruk en uitstroom onder streetlevel professionals (Hojtink, 2022). Dus niet alleen inzetten op extra middelen en fysieke accommodaties maar ook op professionals – ook van diverse etnische achtergronden – die werken vanuit de onderzochte voorzieningen. Zeker als het gaat om (super)diverse wijken als Osdorp-Midden en Kogerveldwijk waar sprake is van een moeizame beheersing van de Nederlandse taal en van laaggeletterdheid. De professionals die vanuit deze voorzieningen werken willen immers bijdragen aan de kansengelijkheid van burgers via hun ontplooiingsgerichte activiteiten. Ze zijn alleen onvoldoende toegerust om dit te bereiken en moeten schipperen met wat ze hebben.

Vervolgonderzoek is uiteraard nodig om de uitspraken van de professionals te bevestigen. Kijken bewoners van de onderzochte aandachtswijken bijvoorbeeld op dezelfde manier of hanteren ze een ander perspectief? Desalniettemin komen er uit de interviews met de professionals voldoende aanknopingspunten om te spreken van 'signalen van professionele ervaring van verschraling'. Die signalen onderbouwen de noodzaak van extra investeringen in het professioneel kapitaal in collectieve ontplooiingsgerichte voorzieningen in de twee aandachtswijken. Als gemeenten meer willen investeren in activiteiten en minder in 'stenen' (Van der Zwaard & Specht, 2013; Ter Avest, 2015), dan laat dit onderzoek zien dat versterking van het professioneel kapitaal cruciaal is om het sociaal kapitaal en de ontplooiingskansen van burgers te vergroten.

Literatuur

Aabø, S., Audunson, R., & Vårheim, A. (2010). How do public libraries function as meeting places? *Library & Information Science Research*, 32(1), 16-26. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2009.07.008>

Alle Cijfers (2023a). *Statistieken wijk Kogerveldwijk*. Alle Cijfers. Geraadpleegd op 24 februari 2023, van <https://allecijfers.nl/wijk/wijk-15-kogerveldwijk-zaanstad/>

Alle cijfers (2023b). *Statistieken wijk Osdorp-Midden*. Alle Cijfers. Geraadpleegd op 24 februari 2023, van <https://allecijfers.nl/wijk/osdorp-midden-amsterdam/>

Amin, A. (2002). Ethnicity and the multicultural city: Living with diversity. *Environment and Planning A*, 34(6), 959–980. <https://doi.org/10.1068/a3537>

Austin, J.E. (2000). Strategic collaboration between nonprofits and businesses. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 29(1), 69–67. <https://doi.org/10.1177/0899764000291S004>

Bellaart, H., Achachah, J., & Badou, M. (2019). *Duurzame bruggen bouwen: Onderzoek naar de samenwerking tussen lokale migrantenorganisaties en formele instellingen*. Kennisplatform Integratie en Samenleving.

Bieb voor de Zaanstreek (z.d.). *Beleidsplan 2021-2030*. Zaandam: De Bieb voor de Zaanstreek.

Bibliotheekconvenant 2020-2023 (september 2020). *Convenant houdende afspraken over de bijdrage van de bibliotheekvoorziening in Nederland aan maatschappelijke opgaven*. Den Haag.

Brown, J. & Barber, A. (2012). Social infrastructure and sustainable urban communities. *Engineering Sustainability*, 165(1), 99-110. <https://doi.org/10.1680/ensu.2012.165.1.99>

Bureau Bartels B.V. (2012). *Participatie onder druk: Onderzoek naar bezuinigingen in Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening in relatie tot de transities*. Amersfoort: Bureau Bartels B.V.

Cookson, R., Doran, T., Asaria, M., Gupta, & F.P. Mujica (2021). The Inverse care law reexamined: A global perspective. *The Lancet*, 397(10276), 828-838.

De Jong, E., Kooiman, A. & Omlo, J. (2015). *Nieuwe publieke ruimtes*. Rotterdam: WMO-werkplaats Rotterdam.

De Klerk, M., Eggink, E., van Echtelt, P., Kromhout, M. (2022). *Uitdagingen in het sociaal domein. Nieuwe gemeentebesturen aan zet*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Eggink, E., Woittiez, I., de Klerk, M. (2020). *Maatwerk in meedoen. Een vergelijking van zelfredzaamheid, hulpbronnen en kwaliteit van leven tussen mensen met en zonder een verstandelijke beperking*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Engbersen, R., Repetur, L., Veldboer, L., & Jager-Vreugdenhil, M. (1 augustus 2020). *Investeer in paleizen voor gewone mensen*. Sociale Vraagstukken. Geraadpleegd op 8 maart 2022. <https://www.socialevraagstukken.nl/investeer-in-paleizen-voor-gewone-mensen>.

Gemeente Amsterdam (oktober 2021). *Amsterdamse armoedemonitor 2020*. Amsterdam.

Gemeente Amsterdam (2021). *Gebiedsplan 2021: Osdorp*. Amsterdam.

Gemeente Amsterdam (2022). *Gebiedsplan 2022: Osdorp*. Amsterdam.

Gemeente Zaanstad (februari 2017). *Speelruimtebeleidsplan Gemeente Zaanstad*. Zaanstad.

Gemeente Zaanstad (april 2019). *Perspectief Kogerveldwijk 2040. Samen bouwen aan een diverse en dynamische Kogerveldwijk*. Zaanstad.

Gemeente Zaanstad, Team Onderzoek & Statistiek (2021). *Armoedemonitor 2021. Onderzoeksrapport*. Zaanstad.

Gray, M., & Barford, A. (2018). The depths of the cuts: the uneven geography of local government austerity. *Cambridge Journal of Regions, Economy and Society*, 11, 541-563.

Guagliardo, S., & Palimariciuc, M. (2021). *Well-performing public services for a fair and resilient European society* [Issue paper Social Europe and Well-being. Programme. EPC CESI].

Hastings, A., Matthews, P., & Wang, Y. (2021). Unequal and gendered: Assessing the impacts of austerity cuts on public service users. *Social Policy and Society*, 1-21. doi:10.1017/S1474746421000543

Hojtink, M. (2022). Stil verzet. Over de uitstroom van sociaal werkers. *Vakblad Sociaal Werk*, 4, 6-10.

Hoyng, J. (11 januari, 2016). *Een gezonde gemeente met sport- en beweegbeleid*. Geraadpleegd op 24 februari 2023, van <https://www.allesoversport.nl/thema/beleid/een-gezonde-gemeente-met-sport-en-beweegbeleid/>

Hoyng, J., & Sluis, M. (2020). *Beleidswijzer sport & bewegen*. Ede: Kenniscentrum Sport & Bewegen.

Idenburg, A., & Weijnen, M. (2018). *Sturen op sociale waarde van infrastructuur*. Bundel naar aanleiding van gelijknamige conferentie 4 juni 2018. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.

Jansen, E., Javornik, J., Brummel, A., & Yerkes, M. A. (2021). Central-local tensions in the decentralization of social policies: Street-level bureaucrats and social practices in the Netherlands. *Social Policy Administration*, 55, 1262–1275.

Klaassen, C., Huwaë, S. (2006). *Scholen die werken aan burgerschap: Een verkenning van inspanningen en leerlingvolgsystemen*. Ubbergen: Uitgeverij Tandem-Felix.

Klinenberg, E. (2018). *Palaces for the people: How social infrastructure can help fight inequality, polarization, and the decline of civic life*. New York, NY: Broadway Books.

Kromhout, M., van Echtelt, P., & Feijten, P. (2020). *Sociaal domein op koers? Verwachtingen en resultaten van vijf jaar decentraal beleid*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Kuoppa, J., & Kymäläinen, P. (2022). Street-level workers and the construction of social infrastructure in Suburban neighbourhoods. *Urban Planning*, 7(4), 409-419.

Leventhal, T., & Brooks-Gunn, J. (2000). The neighborhoods they live in: The effects of neighborhood residence on child and adolescent outcomes. *Psychological bulletin*, 126(2), 309–337. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.126.2.309>

Liebrand, F., Wernsen, I. (12 september 2017). *Evaluatie visie en ondersteuning Zaanse buurthuizen*. Rotterdam: Inicio.

Loorbach, D. (December 2015). *Durven bibliotheken de transitie aan?* Gedownload op 28 januari 2023 <https://www.cubiss.nl/sites/default/files/bestanden/paginas/DURF%21-W-Durven%20de%20bibliotheken%20de%20transitie%20aan.pdf>

Mullainathan, S. & Sharif E. (2013), *Scarcity: Why having too little means so much*. London: Allen Lane.

- Nussbaum, M.C. (2001). *Upheavals of thought: The intelligence of emotions*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Omlo, J. (maart 2017). *Wat werkt bij outreachend werken: Kansen en dilemma's voor sociale wijkteams*. Utrecht: Movisie.
- Openbare Bibliotheek Amsterdam, (2022). *Koers 2030. De OBA toekomstbestendig*. Amsterdam: Stichting Openbare Bibliotheek Amsterdam.
- Openbare Bibliotheek Amsterdam (2021). *Bestuursverslag 2021*. Amsterdam.
<https://www.oba.nl/dam/bestanden/bestuursverslagen/22036-oba-bestuursverslag-opmaak-web2.pdf>
- Pijl, M. (2016, 13 juni). *Gezin in de bres voor buurthuis Kogerveld. De Zaanse verhalen*. Geraadpleegd op 24 februari 2023, van <https://www.dezaanseverhalen.nl/gezin-in-de-bres-voor-buurthuis-kogerveld/>
- Raad voor de leefomgeving en infrastructuur (2020). *Toegang tot de stad. Hoe publieke voorzieningen, wonen en vervoer de sleutel voor burgers vormen*. Den Haag.
- Reijndorp, A. (2020). *De nieuwe stad, een gebruiksaanwijzing*. Haarlem/Amsterdam: Trancity/Valiz. Gedownload van <https://trancity.nl/downloads/de-nieuwe-stad.html> op 10 mei 2022.
- Sannen, L. (2003). *Drempels naar welzijnsvoorzieningen: De cliënt aan het woord*. Literatuurstudie en diepte-interviews bij kansarmen en etnisch-culturele minderheden. Leuven: Katholieke Universiteit Leuven.
- Small, M.L., (2006). Neighborhood institutions as resource brokers: childcare centers, interorganizational ties, and resource access among the poor. *Social Problems*, 53(2), 274-292.
- Smith, S. R., & Lipsky, M. (1993). *Nonprofits for hire: The welfare state in the age of contracting*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Ter Avest, D.J. (2015). *Betekenisvolle ontmoetingsplekken: Nieuwe strategieën en hernieuwde tactieken*. Hogeschool Inholland.
- Tummers, L. (2015). *Street-level bureaucrats help clients, even in difficult circumstances*. Policy brief for Marie Curie Project "COPING". Rotterdam: Erasmus University Rotterdam.
- Van der Zanden, W., Mesu, L., Bombeke, A., Meijdam, J., Bannink, A., & Goijvaerts, E. (10 juni 2021). *Rotterdams OmgevingsEffectRapport (ROER)*. Deelstudie Welzijn. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.
- Van der Zwaard, J., & Specht, M. (2013). *Betrokken bewoners, betrouwbare overheid: condities en competenties voor burgerkracht in de buurt*. Rotterdam: Kenniswerkplaats Leefbare Wijken.
- Van IJzendoorn, K. (2019). *Het Huis van de Wijk: Ontwikkelingen van 2012 tot heden en een blik naar de toekomst*. Vianen: Vondel & Nassau.
- Veldboer, L. (2022). We moeten het hebben over schaarste. *Vakblad Sociaal Werk*, 23, 21-23.
<https://doi.org/10.1007/s12459-022-0973-3>
- Vereniging Landelijk Samenwerkingsverband Aandachtswijken (2013). *Projectplan Zelfbeheer Wijkaccommodaties: Een nieuwe toekomst voor wijkhuizen*. Utrecht: Vereniging LSA.
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten. (2015). *Factsheet triage en privacy in het sociaal domein*.
<https://vng.nl/files/vng/publicaties/2015/isd-factsheet-privacy-triage-sept2015.pdf>
- Vereniging van Openbare Bibliotheken (2022). *Cao Openbare bibliotheken. 1 juli 2020- 31 december 2022*. Utrecht: Vereniging van Openbare Bibliotheken.

Welschen, S., & Veldboer, L. (2019). Sociaal werk in stadswijken waar problemen zich opstapelen. *Beleid en Maatschappij*, 46(3), 348-365. <https://doi.org/10.5553/BenM/138900692019046003003>