

# Toegankelijkheid in divers perspectief

Bewoners, verbinders en professionals  
over de sociale basis in een ontwikkelbuurt



Hogeschool van Amsterdam



## Colofon

Dit is een uitgave van de Hogeschool van Amsterdam, Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie, lectoraat Stedelijk Sociaal Werken.

Alles uit deze uitgave mag, mits met bronvermelding, worden vermenigvuldigd en openbaar gemaakt. Deze uitgave is onderdeel van de Werkplaats Sociaal Domein Amsterdam, een samenwerkingsverband tussen regionale gemeenten en instellingen en de Hogeschool van Amsterdam, in samenwerking met het Ministerie van VWS.

### Auteurs

Saskia Welschen, Marc Hoijtink,  
Lone von Meyenfeldt, Pamela Lucas,  
Jeremy Rijnders, Lex Veldboer.

### Foto's omslag & pagina 6

Lone von Meyenfeldt

### Opmaak

Johannaworks

Amsterdam, december 2019



# Toegankelijkheid in divers perspectief

Bewoners, verbinders en professionals  
over de sociale basis in een ontwikkelbuurt



# Woord Vooraf

Wie goed kijkt ziet in Amsterdamse wijken een web van laagdrempelige activiteiten, voorzieningen en ontmoetingsruimten. Denk bijvoorbeeld aan wandelclubs, culturele voorzieningen, sportgelegenheden, buurtbarbecues, bibliotheken en Huizen van de Wijk. De gemeente Amsterdam wil stimuleren dat deze wijkgerichte voorzieningen en activiteiten samen door bewoners, vrijwilligers en professionals in de 'sociale basis' worden opgezet en onderhouden. Met name laagdrempelige activiteiten en diensten in wijken die het gevoel van onderlinge verbondenheid en betrokkenheid tussen bewoners versterken, komen in aanmerking voor subsidie van de gemeente. Verbondenheid en betrokkenheid tussen bewoners gelden daarbij als een belangrijk doel in zichzelf, maar ook bijvoorbeeld als voorwaarde voor 'samenredzaamheid' (collectieve vormen van informele ondersteuning).

In met name Amsterdamse ontwikkelbuurten buiten de ring staat die onderlinge verbondenheid en betrokkenheid tussen wijkbewoners echter onder druk. Het zijn relatief diverse en arme wijken waar burens met verschillende achtergronden vaak moeizaam samenleven en waar sociale netwerken sterk gefragmenteerd zijn. Het is in deze wijken dan ook een flinke opgave om te voldoen aan de 'eis' van sociale toegankelijkheid c.q. dat activiteiten en diensten voor iedereen open staan en met name ook een vangnet vormen voor alle kwetsbare groepen.

Op verzoek van de gemeente Amsterdam, partner in de Werkplaats Sociaal Domein Amsterdam en Omgeving, hebben wij het afgelopen jaar in een exploratief onderzoek perspectieven en ervaringen van nieuwe bewonersgroepen, van zogenaamde verbinders en van sociaal werkers over de sociale toegankelijkheid van de sociale basis in Geuzenveld in kaart gebracht. Wat zijn wensen en verwachtingen bij deze verschillende partijen? Welke drempels ziet men? Voor welke dilemma's voelt men zich geplaagd?

Hoewel we met een breed scala van mensen hebben gesproken en bij sommige respondentengroepen ook sprake was van 'saturatie' (dat wil zeggen dat bij de volgende respondent uit die groep er weinig nieuwe informatie bijkwam) blijft in deze studie het aantal respondenten overall relatief bescheiden (N=63). Vandaar dat we het onderzoek vooral als exploratief beschouwen.

In het tweede deel van januari 2020 zullen we in de finale rapportage de theorie, de onderzoeksmethoden, de data en de literatuur compleet aan u presenteren. In deze verkorte publieksversie ter gelegenheid van de bijeenkomst 'Thuis in de Sociale Basis in Ontwikkelbuurten' op 12 december 2019 in Amsterdam Nieuw West, presenteren wij alvast de belangrijkste bevindingen.

Veel leesplezier!

Saskia Welschen  
Marc Hoijtink  
Lone von Meyenfeldt  
Pamela Lucas  
Jeremy Rijnders  
Lex Veldboer



# Inleiding

Amsterdamse stadswijken waren altijd al divers qua samenstelling, maar die diversiteit neemt steeds intensere vormen aan. Enerzijds is dat het resultaat van de natuurlijke mondiale beweging naar de stad en het feit dat steeds meer mensen met verschillende nationaliteiten zich settelen in de stad; de stad is steeds meer etnisch divers. Anderzijds heeft de toenemende diversiteit ook te maken met ontwikkelingen in onder andere de woningmarkt en het sociaal domein.

Op de Amsterdamse woningmarkt vindt residualisering plaats: sociale huurwoningen worden steeds meer 'passend' toegewezen aan bewoners in de meest kwetsbare categorieën, zoals statushouders en bewoners uit de maatschappelijke opvang of de GGZ en ook aan andere bewoners uit de laagste inkomensgroepen die weinig kans hebben om hun situatie te verbeteren. Een gelijktijdige ontwikkeling is dat in het sociaal domein in het kader van de WMO er aan wordt gewerkt dat bewoners met een zorgachtergrond steeds meer zelfstandig (blijven) wonen en hun ondersteuning ten dele vinden in het sociale en informele netwerk in de wijk.

Vanwege het relatief grote aandeel sociale huur dalen deze ontwikkelingen vooral neer in wijken waar al sprake is van verhoogde kwetsbaarheid en diversiteit en een grote sociale opgave. In Amsterdam spreken we in dit verband over de 'ontwikkelbuurten'. Veelal wijken met veel armoede, bijzondere doelgroepen en een hoog percentage oudere bewoners met een migratieachtergrond. Van verschillende groepen in deze buurten is uit onderzoek bekend dat zij relatief weinig gebruik maken van laagdrempelige basisvoorzieningen en een afstand ervaren tot het formele welzijnsaanbod, zoals de jeugdzorg of schuldhulpverlening.

Het wordt, met andere woorden, armer en diverser in deze wijken, de sociale opgave wordt groter en bewoners met uiteenlopende zorg- en ondersteuningsbehoeften moeten hun weg in de wijk vinden. Dit alles heeft invloed op de sociale samenhang en het thuisgevoel van bewoners in de wijk. Bekend is bijvoorbeeld dat een toenemende etnische diversiteit van de buurtbevolking tot moeizaam samenleven leidt tussen directe buren. En ook bij de toename van bewoners met een GGZ-achtergrond zijn er veel signalen dat dit leidt tot moeizamer samenleven tussen buren.

Tegen de achtergrond van deze ontwikkelingen is er een steeds belangrijkere rol weggelegd voor wat in het beleid ideaaltypisch 'de sociale basis' wordt genoemd: 'een breed en laagdrempelig aanbod van activiteiten en ondersteuning in de eigen buurt of wijk'<sup>1</sup>. Vanuit het Amsterdamse beleid wordt veel hoop gevestigd op de sociale basis als plek binnen ontwikkelbuurten waar ontmoeting en ondersteuning kunnen plaatsvinden. Na een periode van bezuinigingen, wil men nu juist gaan investeren. Spelers in de sociale basis zijn: kinder- en jongerenwerk, welzijnswerk, opbouwwerk, maatschappelijke dienstverlening, maar met nadruk ook vrijwilligerswerk en bewonersinitiatieven. De sociale basis moet bewoners in diverse ontwikkelbuurten zowel helpen aan sociale verbindingen als individuele en collectieve ondersteuning bieden. Tegelijkertijd zijn de betekenis en de rol van 'de sociale basis' in de praktijk niet altijd even duidelijk.

Een belangrijk onderdeel van de sociale basis zijn wijk- en buurtgerichte ontmoetingsplekken (Ter Avest, 2015); plekken waar een 'huiskamergevoel' vanuit gaat en die aansluiten op de alledaagse leefwereld. Die plekken zijn van dagelijkse betekenis voor bewoners omdat ze ontmoeting mogelijk maken, waardoor buurtbewoners vertrouwd en herkenbaar voor elkaar worden. Naast ontmoeting, kunnen bewoners in deze ontmoetingsplekken ook verder geholpen worden als zij op zoek zijn naar hulp en ondersteuning.

Buurtgerichte ontmoetingsplekken zijn er in vele soorten en maten, van kleine huiskamers die volledig door vrijwilligers worden gerund tot Huizen van de Wijk die door de overheid zijn ingericht en onder meer draaien op professionele krachten.

De sociale basis is idealiter dan ook een fijnmazig geheel van allerlei verschillende spelers, die samen de infrastructuur bieden die bewoners helpt om zelfredzaam te zijn, mee te doen en talenten te ontwikkelen. En die de sociale samenhang en het thuisgevoel van bewoners in de buurt moet ondersteunen.

Maar is dat in de praktijk ook zo, in steeds diversere stadsbuurten waarin een toestroom is van kwetsbare bewonersgroepen? Weten al die bewoners de weg te vinden naar de voorzieningen in de sociale basis, maken ze er gebruik van, zijn ze er tevreden over?

Met andere woorden: is de sociale basisinfrastructuur toegerust op de veranderende samenstelling van Amsterdamse ontwikkelbuurten? In hoeverre is er sprake van toegankelijkheid van de sociale basis in het perspectief van toenemende diversiteit?

<sup>1</sup> *Samen Vooruit: Stedelijk kader sociale basis, Gemeente Amsterdam 2018.*



# Bewoners, verbinders en professionals over de sociale basis in een ontwikkelbuurt

## Casus en onderzoeksdoelen

In dit onderzoek hebben wij deze vragen onder de loep genomen in een ontwikkelbuurt in Amsterdam Nieuw-West die gekenmerkt wordt door toenemende diversiteit (en kwetsbaarheid): Geuzenveld.

Een van de doelen van dit onderzoek was om inzicht te krijgen in wat de sociale basis in de praktijk – op wijkniveau – betekent voor bewoners, verbindende personen en professionals werkzaam in laagdrempelige voorzieningen in de wijk. We zijn daarom gestart met een verkenning van het fijnmazige geheel dat in de wijk Geuzenveld de sociale basis vormt. In lijn met het beleidskader hanteerden we hierbij een brede opvatting van de sociale basis, waaronder zowel professioneel aangestuurde voorzieningen als het Huis van de Wijk als vrijwilligers- of bewonersinitiatieven, maatschappelijke en religieuze organisaties, en informele ontmoetingsplekken. In Geuzenveld gaat het in concrete zin naast het Huis van de Wijk het Pluspunt om alternatieve plekken als buurthuiskamer Stichting de Brug, Stichting Kumbet, Ontmoetingsruimte de Plint, en om maatschappelijke organisaties als Stichting Studiezalen.

Zoals in de inleiding geschetst, is een achterliggende vraag of de sociale basis in een buurt als Geuzenveld voldoende is toegerust op een toenemende diversiteit en de instroom van nieuwe kwetsbare bewoners. We beschreven hoe een wijk als Geuzenveld, met relatief veel sociale huur, te maken heeft met de impact van ontwikkelingen op de woningmarkt en in het sociaal domein. Verschillende nieuwe groepen kwetsbare bewoners moeten in de wijk hun weg zien te vinden naar voorzieningen in de sociale basis.

De overkoepelende onderzoeksvragen van dit project luiden:

*Welke perspectieven op en ervaringen met toegankelijkheid van de sociale basis hebben bewoners, verbinders en professionals in Geuzenveld?*

*Hoe zien en ervaren zij die toegankelijkheid in de context van toegenomen diversiteit en de instroom van nieuwe bewonersgroepen?*

## Perspectieven van bewoners, verbinders en professionals

Op zoek naar een antwoord op onze vragen zijn we in de eerste plaats op zoek gegaan naar de ervaringen van bewoners in die sociale basis. We kozen er daarbij na overleg met lokale beleidsmakers voor ons toe te spitsen op drie bewonersgroepen voor wie het bewegen binnen de sociale basis geen vanzelfsprekendheid is. De eerste groep betreft nieuwe statushouders, die recent in Geuzenveld zijn gehuisvest. In de tweede plaats hebben we bewoners geïnterviewd met een zorgindicatie of GGZ achtergrond, die zelfstandig wonen in de wijk. Tot slot richtten we ons op een groep bewoners die niet persé nieuw is in de wijk, maar die wel een nieuwe fase ingaat: ouderen met een migratieachtergrond. In Geuzenveld woont een relatief groot aantal eerste generatie migranten die nu de leeftijd van ouderdom bereiken. Hiermee ontstaat een nieuwe groep kwetsbare bewoners, met in potentie andere behoeften aan ontmoeting en ondersteuning dan (kwetsbare) ouderen zonder migratie achtergrond.

Tussen maart en augustus 2019 zijn vanuit deze drie doelgroepen in totaal 34 personen geïnterviewd. We wilden van hen te weten komen in hoeverre zij de weg vinden naar ontmoetingsvoorzieningen in de sociale basis en wat hun ervaringen zijn. De onderzoeksvraag in dit gedeelte van het onderzoek is:

*Hoe ervaren bewoners, behorende tot een van de drie 'nieuwe' groepen (statushouders, bewoners uit de vermaatschappelijking en kwetsbare ouderen met een migratie achtergrond) de toegankelijkheid van voorzieningen in de sociale basis in Geuzenveld?*

Voor het onderzoeken van 'toegankelijkheid' maken we gebruik van het concept van *drempels*. Dat leent zich goed voor het verkennen van bewoners- of gebruikersperspectieven op toegankelijkheid en is in de context van welzijnsvoorzieningen uitgebreid uitgewerkt door Sannen (2003). We verkennen in ons onderzoek dus niet alleen welke motivaties bewoners benoemen om plekken in de sociale basis te bezoeken, maar ook of zij drempels ervaren, en wat voor type drempels.

Het tweede niveau van dit onderzoek richt zich op personen die een brugfunctie vervullen, juist voor bewoners waarvan bekend is dat zij een zekere mate van afstand voelen tot het formele zorg- en welzijnsaanbod. We duiden deze personen in dit onderzoek aan als 'verbinders'. Verbinders zijn personen die vanuit een vertrouwensrelatie als gids of wegwijzer fungeren voor bewoners, en daarmee eventuele drempels wegnemen. Ze kunnen die positie innemen als actieve bewoner, die een voortrekkersrol heeft voor een bepaalde groep bewoners – soms op grond van gedeelde (etnische) achtergrond.

Maar ook professionals kunnen verbinder zijn; soms expliciet vanuit een professionele taakopdracht, soms meer impliciet als 'bijrol' naast hun eigenlijke professionele functie. We constateren dat verbinders essentieel zijn om de vindbaarheid en toegankelijkheid van en de doorstroom in de sociale basis te vergroten. Het bleek daarom relevant om hun positie, beweegredenen, opvattingen en ervaringen in kaart te brengen om van daaruit na te denken over de vraag hoe verbinders het beste ondersteund kunnen worden. Voor dit gedeelte van het onderzoek hebben wij 23 personen geïnterviewd die vanuit verschillende achtergronden als verbinder actief zijn in Geuzenveld. Ook in dit gedeelte draait het primair om het vinden van de routes naar voorzieningen in de sociale basis. We beschrijven hierbij ook hoe verbinders praten over de toegankelijkheid van sociale basisvoorzieningen in Geuzenveld, omdat dit van invloed is op de besproken toegankelijkheid. Daarnaast onderzochten we welke vormen van ondersteuning en ontmoeting verbinders zelf bieden in informele of formele voorzieningen. Voor een deel gaat het hier om wat door Schrooten et al. (2019) ook wel 'sociaal schaduwwerk' wordt genoemd. Zoals gezegd, is de sociale basis in een wijk als Geuzenveld een fijnmazig geheel, met allerlei verschillende actoren die lang niet allemaal goed in beeld zijn bij het beleid of bij formeel sociaal werk en soms dus in de schaduw blijven. De centrale vraag in dit gedeelte van het onderzoek luidt:

*Hoe en door wie worden mensen uit 'nieuwe groepen' aan de sociale basis van Geuzenveld verbonden?*

Het derde gedeelte van het onderzoek, tot slot, spitst zich toe op kwesties van toegankelijkheid binnen een specifieke voorziening in de sociale basis: het Huis van de Wijk. We concentreren ons in dit deel op de processen *binnen* deze ontmoetingsplek, die mogelijk van invloed zijn op de *ervaren* toegankelijkheid van de voorziening; op de mate waarin bewoners zich er thuisvoelen. Daarvoor is het relevant hoe gebruikers van voorzieningen elkaar ervaren, en hoe ze met elkaar omgaan binnen de voorziening. De toenemende diversiteit van de wijk wordt naar verwachting weerspiegeld in de toenemende diversiteit van gebruikersgroepen van het Huis van de wijk, inclusief de spanningen die daarmee gepaard gaan. Er is veel hoop dat het samenleven in de sociale basisvoorzieningen een soort leerschool kan zijn voor prettiger samenleven in de buurt. Maar het Huis van de Wijk heeft doelstellingen die soms met elkaar kunnen botsen; zo kan de doelstelling 'er voor iedereen te zijn' botsen met het thuisgevoel van bepaalde bewoners. We kiezen in dit deel van het onderzoek het perspectief van de professional, in dit geval de sociaal werker in het Huis van de Wijk. De belangrijkste deelvragen in dit deel van het onderzoek luiden:

*Hoe gaan professionals om met de verschillende verwachtingen van het Huis van de Wijk? Wat is bij het 'samenleven in het Huis van de Wijk' de balans tussen activiteiten in eigen kring enerzijds en groepsoverstijgende activiteiten anderzijds?*

We hebben voor dit gedeelte zes professionals geïnterviewd in twee verschillende Huizen van de Wijk. Om tot iets bredere inzichten te komen en variaties in context te kunnen verkennen hebben wij niet alleen in Geuzenveld, maar ook in Osdorp interviews met professionals in het Huis van de Wijk afgenomen.

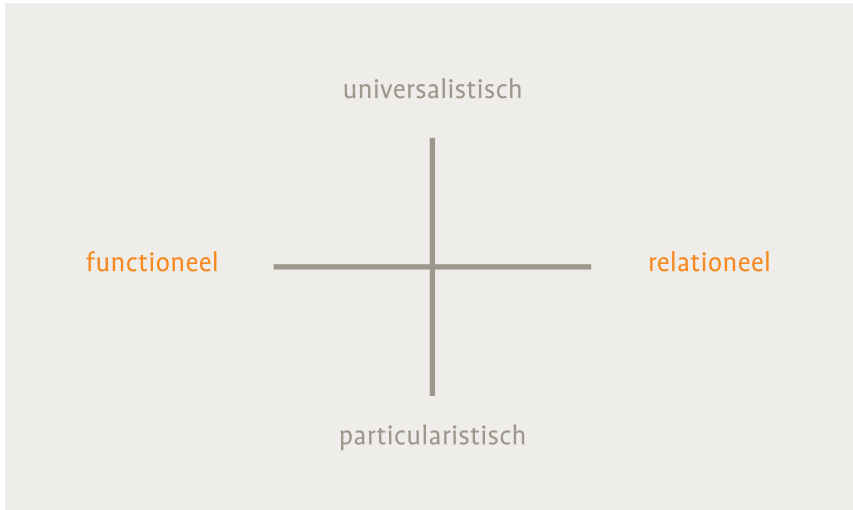
### Verkennd onderzoek met onderzoeksvragen als uitkomst

Het nauwkeurig beschrijven van alledaagse processen in de sociale basis en het optekenen van behoeften en ervaringen van bewoners, sleutelfiguren en professionals is tijdrovend en vergt een zorgvuldige opbouw van relaties en vertrouwen in de buurt. Binnen het tijdsbestek van dit onderzoek konden we daarmee een goede eerste start maken, maar een uitputtend beeld van de sociale basis in Geuzenveld is het niet. De thematiek van dit onderzoek is veelomvattend, en het veldwerk was uitdagend- met name voor het in contact komen met bewoners die weinig participeren in sociale basisvoorzieningen.

Die omstandigheden maken dat dit onderzoek vooral is opgezet als verkenning: we hebben voldoende materiaal verzameld om een goed eerste beeld te verkrijgen van de sociale basis in Geuzenveld, maar verdere verdieping en uitbreiding ligt voor de hand. Op basis van de inzichten uit dit onderzoek kunnen een aantal onderzoeksvragen worden geformuleerd die wij in vervolgonderzoek centraal willen stellen. Die onderzoeksvragen komen aan bod in de laatste paragraaf van dit rapport.

### Perspectieven op de sociale basis: een assenstelsel

We hanteren in dit onderzoek een indeling in verschillende perspectieven op de sociale basis, die geplaatst kunnen worden op de uiterste einden van een assenstelsel (zie de figuur hieronder, deels ontleend aan Movisie (2018)). De concepten aan de verschillende einden van de assen – universalistisch, particularistisch, functioneel of relationeel- duiden op waardengerichte perspectieven op voorzieningen of onderdelen van de sociale basis. Daarmee wordt het mogelijk de grote diversiteit aan opvattingen en invalshoeken op de sociale basis die wij optekenden in te delen en te interpreteren.



*Figuur: perspectieven op de sociale basis*

In dit model staat universalistisch voor een perspectief op de sociale basis waarbij de gelijke toegankelijkheid voor iedereen centraal staat en er geen onderscheid wordt gemaakt tussen verschillende groepen. Particularisme staat voor voorzieningen of activiteiten die zich richten op specifieke groepen, in 'eigen kring'. Een functioneel perspectief op de sociale basis ziet de sociale basis als middel om problemen aan te pakken, en legt sterk de nadruk op de sociale basis als onderdeel van een keten van zorg en welzijn. De sociale basisvoorzieningen zijn dan een laagdrempelig voorportaal waar problematiek vroegtijdig gesignaleerd kan worden en waar lichte ondersteuning wordt geboden. Het relationele perspectief, tot slot, legt de nadruk op betekenisvolle relaties tussen bewoners als intrinsieke waarde op zich, zonder (directe) achterliggende doelstellingen.

Het assenstelsel maakt scherp duidelijk dat er uiteenlopende en tegenstrijdige opvattingen zijn over de betekenis en functies van de sociale basis. Het brengt daarmee het (ideologische) spanningsveld in kaart waarbinnen spelers in de sociale basis opereren, waarbinnen zij verantwoordelijk zijn voor wat zij doen en waarom zij dat doen. Wij herkenden de perspectieven op de assen niet alleen terug in de verhalen over de behoeften van bewoners, maar ook in de opvattingen van verbinders en professionals en in hun beschrijving van hun werkwijze.

***Ontmoeting en ondersteuning: functies van de sociale basis voor bewoners in Geuzenveld***

De bewoners die wij spraken uit de drie bewonersgroepen gaven vrijwel allemaal aan be-

hoefte te hebben aan *ontmoeting* met anderen. Ontmoeting is dan ook een beweegreden om voorzieningen in de sociale basis op te zoeken. Daarbij valt in eerste instantie op dat er vooral behoefte is aan ontmoeting met bewoners met een gedeelde achtergrond. In termen van het assenstelsel kunnen we stellen dat er veel behoefte is aan particularistische voorzieningen of activiteiten; gericht op 'de eigen groep'. Het samenkomen met de eigen groep werkt drempelverlagend: voor migrantenouderen die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen, voor mensen met een zorgachtergrond die zich onveilig voelen in gemengde groepen, voor statushouders die de weg naar formele voorzieningen nog slecht kennen en steun zoeken bij landgenoten. Activiteiten in eigen kring lijken van belang om zich ergens *thuis* te voelen. Voor die activiteiten in eigen kring kunnen de bewoners terecht bij het Huis van de Wijk, waar bijvoorbeeld een koffie ochtend is van een Marokkaanse vrouwengroep en een besloten GGZ kookgroep, of bij alternatieve ontmoetingsplekken zoals een Turkse Stichting of de multiculturele buurthuiskamer die Indische middagen organiseert. Het samenkomen in eigen kring, zo vertellen bewoners, helpt de stress van het dagelijks leven weg te nemen, en helpt tegen eenzaamheid. De doelstelling is vooral relationeel; bewoners zoeken ontmoetingsplekken op om contact te leggen en relaties op te bouwen met anderen. Het aanbod in de sociale basis in Geuzenveld lijkt die behoefte aan activiteiten in eigen kring te faciliteren; er zijn zowel binnen het formeel welzijnswerk als in het informele domein veel activiteiten die vooral bezocht worden door specifieke groepen.

Er zijn wel duidelijke verschillen in de mate waarin bewoners uit de drie groepen de weg naar voorzieningen in de sociale basis vinden. Migrantouderen wonen al decennia in de wijk en kennen de routes naar plekken als het Huis van de Wijk doorgaans goed, terwijl nieuwe statushouders slecht bekend zijn met de plekken en het aanbod. Zij komen vooral in aanraking met deze plekken om hele concrete, functionele redenen, zoals het volgen van een taal cursus. Voor mensen uit de vermaatschappelijking geldt heel sterk dat begeleiders de rol van gids op zich moeten nemen, om bewoners de weg te helpen vinden.

De behoefte aan activiteiten in eigen kring heeft voor een deel te maken met de behoefte zich thuis te voelen, waaraan sneller wordt voldaan onder mensen met eenzelfde afkomst. Zo klinkt althans door in de verhalen van bewoners en verbinders. Maar aan de andere kant is die behoefte vaak noodgedwongen, en niet zelfverkozen, omdat men het gevoel heeft niet 'mee te kunnen komen' bij gemengde, of Nederlandstalige activiteiten. Uit onze interviews blijkt duidelijk dat taal de doorslaggevende factor is; migrantouderen die de Nederlandse taal wel beheersen geven aan geen drempel te voelen naar gemengde activiteiten en daar vaker aan deel te (willen) nemen. En ook andere praktische drempels

als de onbekendheid met het (gemengde) aanbod, of ingewikkelde procedures om deel te nemen/ activiteiten te organiseren, vormen een reden om zich te beperken tot de eigen kring. Ook binnen de doelgroep vermaatschappelijking lijkt de keuze voor besloten activiteiten in de eigen kring niet voor iedereen een keuze uit vrije wil. Eerder lijkt dit te worden ingegeven door de vrees om door 'gewone mensen' niet geaccepteerd te worden. De keerzijde van een nadruk op activiteiten in eigen kring is dat ze een uitsluitend effect kunnen hebben op mensen die niet tot 'de eigen kring' behoren. Daarmee is particularistisch aanbod niet alleen een manier om drempels te beslechten, maar juist ook om drempels op te werpen. Als particularisme te ver doorslaat naar fragmentatie in afgesloten groepen en (beeldvorming over) de overheersing van bepaalde groepen op bepaalde plekken, dan heeft dat een negatief effect op de toegankelijkheid voor anderen.

In dat verband is het van belang dat we in Geuzenveld geen *absolute* particularistische behoeften en activiteiten van bewoners zien, maar eerder een behoefte aan een juiste balans tussen de vertrouwdheid van de eigen kring en openingen naar een gemengdere, universalistische setting. Een Marokkaans-Nederlandse vrouw, die goed Nederlands spreekt en deel is van de Marokkaanse vrouwengroep biedt die opening, zegt zij, door geluiden 'uit de buitenwereld' in de groep in te brengen. Vanuit de vermaatschappelijking geven meerdere bewoners aan de contacten buiten de eigen kring te waarderen. Onder hen leeft de wens om meer te participeren in gemengd contact dan nu de praktijk is. Statushouders zijn bij uitstek op zoek naar zowel de ondersteuning van lotgenoten uit eigen kring als overbruggende contacten met Nederlanders. Dit laatste heeft voor hen een duidelijk functioneel doel: contacten met Nederlanders zijn nodig om zich verder te ontwikkelen in de Nederlandse samenleving. We signaleren wel een verschil in de mate waarin dit geldt voor Syriërs resp. Eritreërs. Dat kan verklaard worden uit het idee dat je eerst stevig in je basis moet staan – waarvoor bindende activiteiten in eigen kring belangrijk zijn – voordat je de hand kunt reiken naar andere groepen. Die wetmatigheid zien we bij verschillende groepen terug. De balans tussen activiteiten in eigen kring en openingen naar 'de buitenwereld' vormt een rode draad door ons onderzoek en zal ook in de bevindingen van verbinders en professionals in Geuzenveld terugkomen.

Wat betreft *ondersteuning* zien we in ons onderzoek een bevestiging van eerder onderzoek naar onderbereik van formele hulpverlening onder twee van onze doelgroepen. Zowel migrantenouderen als statushouders die wij interviewden bleken te kampen met grote, complexe problematiek waarvoor zij slecht de weg naar hulp vinden. Bij de migrantenouderen wordt dat gevormd door een opeenstapeling van armoede, isolement, geestelijke gezondheidsproblemen en familie-/gezinsproblemen. Bij statushouders

worden vooral armoede, trauma en grote vraagstukken als gezinshereniging of het gebrek daaraan genoemd.

Met deze grote, vaak ongeadresseerde hulpvragen lijken deze bewoners niet goed ergens terecht te komen. Ze vinden de weg naar formele ondersteuning binnen het Huis van de Wijk onvoldoende, en blijken deze problemen ook niet echt in eigen kring met elkaar op te lossen. Dit bleek bijvoorbeeld duidelijk toen vrouwen in de vrouwengroep in het Huis van de Wijk naar de interviewer kwamen met (financieel juridische) hulpvragen. Zowel de functionele doorverwijzing als meer relationele vormen van samenredzaamheid lijken daarom onvoldoende van de grond te komen.

Daar waar informele spreekuren in een alternatieve setting worden georganiseerd, bijvoorbeeld binnen een migrantenzelforganisatie of een laagdrempelige vrijwilligersorganisatie, lijkt het bereik iets beter te zijn. Voor de vermaatschappelijkingsdoelgroep ligt dit anders; de primaire functie van de sociale basis is voor hen (op dit moment) de ontmoetingsfunctie. Hun aansluiting op formele hulp is meestal goed geborgd dankzij de (ambulante) begeleiding, waardoor ondersteuning niet zozeer vanuit de sociale basis hoeft te komen.

We concluderen dan ook op basis van de bewonersperspectieven dat een stevig aanbod van activiteiten in eigen kring wenselijk is en in een concrete behoefte voorziet, maar dat er sterker moet worden gezocht naar manieren om verbinding te maken en behouden tussen deze activiteiten en universeel aanbod, en functionele ondersteuning. De uitdaging is om constant op zoek te gaan naar de mogelijkheden tot verbinding, de openingen naar een aansluiting op de bredere sociale basis.

### De rol van verbinders in de sociale basis

Het is precies vanwege de ervaren drempels dat verbinders een essentiële rol blijken te spelen in het tot bloei komen van de sociale basis in Geuzenveld. Verbinders zijn voortdurend bezig met mensen de weg wijzen in de sociale basis. Soms heel letterlijk door busnummer en bustijden op het hart te drukken, na te bellen als iemand niet komt opdagen, mee te gaan als iemand voor het eerst een nieuwe activiteit bezoekt, door te verwijzen. Maar verbinders dragen ook bij aan het beslechten van drempels die bewoners in algehele zin ervaren bij het participeren in de sociale basis. Ze dragen bij aan het versterken van de relationele dimensie van de sociale basis, door groepen bewoners met elkaar samen te brengen, en ontmoeting te organiseren, mensen aan activiteiten



te koppelen. Of simpelweg door individuele bewoners te betrekken, door een gesprek te beginnen, door mensen te zien en aandacht te geven.

### ***Wie hebben wij als verbinders aangemerkt in dit onderzoek?***

De 23 verbinders die wij voor dit onderzoek spraken vervullen die rol vanuit uiteenlopende achtergronden, van actieve bewoners en vrijwilligers tot professionals in welzijn en zorg, al dan niet met een expliciete verbindende taakopdracht.

Verbinders hebben met elkaar gemeen dat ze, logischerwijs, bijdragen aan het proces van verbinden. De gemene deler die bij alle verbinders duidelijk naar voren kwam was de centrale rol die vertrouwen speelt in de manier waarop zij hun rol vervullen. Door dat verbinders een vertrouwensrelatie opbouwen met bewoners zijn zij in de positie om ook mensen die wantrouwend tegenover ontmoetings- en ondersteuningsaanbod staan over de drempel te houden, en om afstand tot het onbekende te verminderen. De basis voor dat vertrouwen is uiteenlopend.

Bij een deel van de verbinders gaat het om wat in de literatuur ook wel ‘community connectedness’ (Fretwell et al. 2018) of verbondenheid met de gemeenschap wordt genoemd. Een gedeelde achtergrond vormt dan de basis voor het vertrouwen. Dat kan een zelfde etnische of culturele achtergrond zijn, of het delen van gelijksoortige levenservaringen. We constateerden dat voor bewoners activiteiten in eigen kring van belang zijn om zich veilig te voelen, en zich thuis te voelen. Migrantenuderen geven bijvoorbeeld aan behoefte te hebben aan culturele herkenning, aan plekken en activiteiten waaraan men in de eigen taal en cultuur kan deelnemen. Dit soort plekken – zoals de Marokkaanse vrouwengroep of de Turkse maatschappelijke stichting – beschrijven wij in het onderzoek als ‘particularistische voorportalen’. De culturele herkenning maakt de drempel naar dit soort plekken laag. Als bewoners zich eenmaal thuisvoelen, kan ruimte ontstaan om problematiek bespreekbaar te maken, en kan het daarmee een voorportaal zijn op weg naar verdere hulp en ondersteuning. Dat kan in de context van het voorportaal zelf, als het gaat om lichte ondersteuning, of het kan door middel van doorverwijzing naar zwaardere vormen van (formele) ondersteuning. Maar het is nooit de primaire doelstelling van de samenkomst van bewoners in voorportalen. Voorportalen zijn vooral relationeel gericht; ze bieden in de eerste plaats een plek waar betekenisvolle relaties tussen mensen kunnen ontstaan. Die nadruk werd ook benoemd door verbinders die op dit soort plekken een trekkersrol vervullen. Het is juist omdat deze plekken *niet* worden geassocieerd met formele hulpverlening, dat bewoners ze als laagdrempelig ervaren en zich er thuis voelen. Formele hulpverlening schrikt bewoners uit bepaalde bewonersgroepen af, aldus een

verbinder, omdat er voorbij gegaan wordt aan het belang van de relatie, en te snel wordt overgegaan naar een functionele oplossing van de hulpvraag.

Tegelijkertijd zien we dat verbinders die geen gedeelde achtergrond hebben met de doelgroep, vooral dankzij hun onderscheidende werkwijze vertrouwen opbouwen. De meesten van hen benadrukken het belang van de *relationele* aanpak. Ze investeren eerst in de relatie tussen henzelf en de bewoner, waarbij er nadrukkelijk geen sprake is van een agenda, achterliggende doelstellingen of doorverwijzen. Luisteren en naast de bewoner staan staat daarbij centraal. Daarin zijn aspecten van de presentiebenadering in het sociaal werk duidelijk herkenbaar; waarbij de sociaal werker zich nauw inleeft in de leefwereld en het perspectief van de ander zonder dat daarmee meteen een resultaat moet worden bereikt (Wilken, 2016). Aan de andere kant spraken we ook met medische professionals – een fysiotherapeut en een praktijkondersteuner – die voor bewoners als eerste aanspreekpunt fungeren en van daaruit, vrij oplossingsgericht, mensen proberen door te verwijzen naar welzijn. Tot slot spraken we ook een professionele verbinder, die zich richt op statushouders, en die op basis van haar gedeelde achtergrond en relationele aanpak vertrouwen wint. Uit haar verhaal komt naar voren dat die combinatie van factoren extra van belang is bij statushouders, waarbij het opbouwen van vertrouwen extra precair is.

### ***Hoe verbinden de verbinders?***

In de verhalen van de verbinders klinken de verschillende perspectieven op de sociale basis duidelijk door, en die zijn ook van invloed op de vraag **hoe zij verbinden**.

Sommige verbinders leggen sterk het accent op het relationele en het particularistische; doordat zij bijvoorbeeld de initiator zijn van ontmoeting en daarbij vooral ook mensen met een gedeelde achtergrond samenbrengen. Zelf hebben ze daarbij veel 'lijntjes' naar de 'buitenwereld', waardoor ze de bewoners in de eigen kring kennis kunnen laten maken met onderdelen van die 'buitenwereld'. Hun 'culturele bemiddeling' werkt ook de andere kant op; sommigen kennen de 'systeemwereld' goed en kunnen daardoor ook een rol vervullen als woordvoerder, contactpersoon, en letterlijk als bruggebouwer. Daarom zien we ook hier weer het 'gematigde' particularisme: particularisme is een voorportaal voor openingen naar meer universalisme.

Daarbij moet worden benadrukt dat er ook verbinders zijn die zich stevig uitspreken tegen activiteiten in eigen kring; en die in hun werk de kracht zien van ontmoeting tussen mensen met verschillende achtergronden. Zij schetsen ook de mogelijke keerzijden van

een te ver doorgevoerd particularisme; die ook in de literatuur over dit onderwerp vaker worden genoemd. Bindend kapitaal (gevormd door het samenkomen in eigen kring) *kan* mensen klein houden, overbruggend kapitaal (gevormd door contacten met 'anderen') *kan* mensen 'opliften'. Dat besef is breed aanwezig. Niet voor niets bevindt niemand zich op het volledige uiterste van de as particularisme/ universalisme, maar zien we hierin gradatieverschillen in de opvattingen van verbinders.

We beschreven hierboven al dat veel verbinders een relationele aanpak hanteren om vertrouwen te winnen. Daarnaast manifesteert de relationele dimensie zich in het type activiteiten dat zij organiseren; ontmoeting met als resultaat dat mensen zich thuis voelen, het tot stand brengen van een huiskamergevoel, vertrouwdheid en ontspanning. Bij een kleinere groep verbinders staat het functionele perspectief centraal; zij zetten zich als verbinder vooral in om doelgericht oplossingen te zoeken voor gesignaleerde problemen. Dit was bijvoorbeeld duidelijk bij de fysiotherapeut en de POH. Zij zijn vooral bezig met doorverwijzen, en vormen daarmee ook een belangrijke schakel binnen de sociale basis. Uit hun verhalen komt naar voren dat de doorstroom binnen de sociale basis niet optimaal verloopt; verbinders weten niet altijd waar ze een bewoner naar kunnen verwijzen. Onbekendheid met en veranderingen in het aanbod spelen hierbij mee. Maar ook haperingen in de samenwerking tussen zorg en welzijn. Voor deze kwesties lijkt de welzijnscoach een concrete, goed werkende oplossing; zij wordt door deze functionele verbinders goed gevonden.

Over de doelgroep vermaatschappelijking constateerden we al dat participatie in de sociale basis vooral gericht lijkt te zijn op het opzoeken van ontmoetingsmogelijkheden en van (sociale) activiteiten. Voor de verbinders die we spraken die met deze bewoners werken – professionals met een expliciete verbindende opdracht en een enkele vrijwilliger – is het samenleven van bewoners uit deze groep met 'andere' bewoners uit de wijk een groot thema. De belofte van het vermaatschappelijkingsideaal is immers dat mensen met een zorgindicatie samenleven met mensen zonder zorgindicatie en dat er van daaruit ook onderlinge zorgzaamheid ontstaat. Een universalistisch ideaal, waarbij geen onderscheid wordt gemaakt tussen verschillende groepen. Verbinders die wij spraken lijken hier gemengde opvattingen over te hebben. Aan de ene kant zijn zij zich zeer bewust van de mogelijke hobbels op dit pad. Die hobbels zien ze zowel voor bewoners uit de doelgroep zelf- die zich niet direct op hun gemak voelen in gemengde groepen, als voor de 'ontvangende partij' (de andere bewoners en / of welzijnsprofessionals). Bij die laatsten vormen onvoldoende acceptatie van het 'anders zijn' of een vermeend gebrek aan capaciteit voor begeleiding de mogelijke hobbels.

Tegelijkertijd benadrukken de meeste verbinders wel het belang van het streven naar universalisme als een eindpunt op de horizon, omdat het uiteindelijk tegemoet komt aan de wensen en behoeften van bewoners uit de vermaatschappelijking zelf. Maar de paradox is dat juist om dat universalisme mogelijk te maken, een specifieke aanpak voor deze doelgroep – een ‘zetje over de drempel’ – nodig is. Ongeleid universalisme werkt bij deze doelgroep averechts. Ook hier gaat het daarom om de balans tussen de veiligheid van activiteiten in eigen kring, en telkens de ruimte te blijven zoeken om ‘het open te breken’.

In de gesprekken met verbinders rondom deze doelgroep is ook de impact van de transitie in het sociaal domein te herkennen, waarbij de schotten tussen welzijn en zorg meer fluïde worden. Dat proces staat nog in de kinderschoenen, en professionals zijn daarin nog zoekende – wat tevens bleek uit onze gesprekken met professionals in de Huizen van de Wijk.

### Verbinders over het Huis van de Wijk

Om een inzicht te krijgen in de ‘besproken toegankelijkheid’ van het Huis van de Wijk in Geuzenveld hebben we verbinders gevraagd naar hun ervaringen met het Huis van de Wijk en de mate waarin zij hiernaar doorverwijzen. De ervaren toegankelijkheid van een plek als deze wordt hierdoor beïnvloed, want het ‘advies’ van verbinders over deze plekken zal door bewoners die hen vertrouwen ter harte worden genomen.

Verbinders bevestigen het beeld uit de bewonersinterviews dat het Huis van de Wijk een bekende plek is in Geuzenveld, die letterlijk zichtbaar en vindbaar is. Toch beschrijven ze ook drempels die bewoners uit de drie groepen ervaren. Een vaak genoemde drempel is het beeld dat het Huis van de Wijk een plek is waar veel ‘vaste’ groepen al langere tijd komen. Het lijkt alsof vaste groepen domineren, zowel in zichtbaarheid in de algemene ontmoetingsruimtes als in de vaste activiteiten in de programmering. Nieuwere groepen krijgen daardoor de indruk dat zij lastiger kunnen binnenkomen, aldus enkele verbinders. Dit raakt aan een bredere discussie die in de interviews naar voren komt, die gaat over de vermeende leidende filosofie binnen het Huis van de Wijk. Is het Huis van de Wijk er vooral om actieve bewoners de ruimte te geven activiteiten te ontplooiën, of is het Huis van de Wijk er ook om minder actieve, nieuwere groepen bewoners te helpen over de drempel te komen? Volgens het merendeel van de verbinders ligt de nadruk in de praktijk op het eerste, terwijl zij zelf graag meer inspanning op de tweede doelstelling zouden willen zien. In algemene zin lijken de verbinders vrij grote verwachtingen te hebben van

de professionele aansturing van het Huis van de Wijk. Vanuit het beeld dat bepaalde groepen lijken te domineren, en andere groepen minder makkelijk binnenkomen, lijken verbinders duidelijke richting en actieve interventies vanuit de professionele organisatie van het Huis te verwachten. Voor sommigen is er te weinig zichtbare visie, missie en sturing en zouden professionals duidelijker moeten laten zien hoe zij steeds opnieuw de balans zoeken tussen de behoeften van gevestigde groepen en de belangen van openheid en inclusie. De interviews illustreren in die zin ook de hooggespannen verwachtingen die 'de buitenwacht' lijkt te hebben van het Huis van de Wijk.

### Professionals: navigeren tussen sturing en spontaniteit

Waar in het voorgaande al opvattingen over en ervaringen met het Huis van de Wijk van bewoners en verbinders aan bod kwamen, concentreert het derde deel van het onderzoek zich op de perspectieven van professionals die werken in de Huizen van de Wijk, in Geuzenveld en Osdorp. Deze Huizen van de Wijk hebben weliswaar dezelfde taakopdracht, maar laten accentverschillen zien in de uitvoering. Die zouden te maken kunnen hebben met de verschillende aanbieders van de Huizen van de Wijk; in Geuzenveld is dat een bewonersorganisatie en in Osdorp een welzijnsinstelling. In welke verschillen dit resulteert is een interessante vraag voor vervolgonderzoek.

We hebben voor dit gedeelte drie professionals geïnterviewd in beide locaties. Hoe gaan zij om met de toenemende diversiteit in de gebruikersgroepen van de voorziening, en hoe gaan zij om met de soms tegenstrijdige verwachtingen en hoop die er van buiten op het Huis worden geprojecteerd? We hebben deze vragen binnen de reikwijdte van dit onderzoek alleen kunnen verkennen, maar er zijn veel aanknopingspunten voor waardevol vervolgonderzoek.

### ***Huizen van de wijk als plekken van hoop op ontmoeting en ondersteuning***

Van buurthuizen in Nederland wordt vandaag de dag veel verwacht, in het bijzonder in sterk diverse wijken. Vanuit het beleid is er een duidelijke hoop dat het Huis van de Wijk een universalistische, laagdrempelige voorziening is voor alle bewoners. Tegen de achtergrond van toenemende diversiteit en opstapeling van sociale problematiek zou het Huis van de Wijk juist in ontwikkelbuurten een plek moeten zijn waar verschillende groepen bewoners met elkaar 'leren samenleven'. Er zouden overbruggende contacten gevormd moeten worden, die, onder de juiste voorwaarden, zouden moeten leiden tot meer onderlinge sympathie en de afname van vooroordelen. En mogelijk tot onderlinge steun.

De bekende socioloog Michael Lipsky (1980) stelt dat beleid niet wordt gemaakt door beleidsmakers, maar in interacties tussen professionals en individuen, groepen en gemeenschappen met wie zij interacteren en bedienen. Wie wil weten wat beloften werkelijk inhouden in de dagelijkse praktijk doet er daarom goed aan om ervaringen, visies en handelen van professionals te bestuderen. We hebben dat op een bescheiden empirische schaal gedaan: we keken specifiek naar ‘Huizen van de Wijk’ in Geuzenveld en Osdorp waar we zes professionals interviewden. We keken hoe professionals omgaan met verschillende verwachtingen en hoe het samenleven tussen diverse groepen in ontwikkelbuurten gaat ‘binnen’ een voorziening. We keken daarnaast naar het bereik van ouderen een migrantenachtergrond, bewoners uit de vermaatschappelijking van de zorg en nieuwe statushouders, en kwesties daarin spelen.

### ***Verwachtingen van het Huis van de Wijk: laveren op het assenstelsel***

Uit ons onderzoek onder bewoners en verbinders blijkt duidelijk het belang van het tegemoet komen aan specifieke behoeften van bewoners uit de drie doelgroepen van het onderzoek. Met andere woorden, er ligt een belangrijke rol voor een bepaalde mate van particularisme; om vertrouwen te winnen en om drempels te verlagen. Professionals in de Huizen van de Wijk zijn zich duidelijk bewust van deze behoefte en maken dan ook ruimte voor particularisme. Tegelijkertijd komt daarmee de opgave van universele toegankelijkheid niet te vervallen. In plaats daarvan moeten professionals telkens laveren tussen deze tegenstrijdige doelstellingen en op zoek gaan naar de juiste balans.

Als het gaat om de as functioneel/relatieve, dan is relevant in hoeverre Huizen van de Wijk fungeren als plekken waar problematiek vroegtijdig wordt gesignaleerd en indien mogelijk geadresseerd, en de mate waarin onderlinge zorgzaamheid en samenredzaamheid tussen bewoners wordt gefaciliteerd. Vanuit het strikt relationele perspectief ligt de nadruk op de mate waarin het Huis van de Wijk ruimte geeft aan de eigen preferenties van mensen en groepen, zingeving, ontspanning, eigenheid, talenten, behoeften en vragen van bewoners – liefst zonder inmenging van ‘derden’.

We hebben gezien dat de buitenwacht zeer uiteenlopende en soms tegenstrijdige verwachtingen projecteert op het Huis van de Wijk, die vaak in meer of mindere mate berusten op een van deze perspectieven. De vraag is hoe professionals omgaan met al deze verschillende verwachtingen.

### ***Toegankelijkheid voor de drie doelgroepen***

Allereerst valt op dat professionals uit beide Huizen van de wijk ambivalent zijn over

het ideaal van een voor iedereen toegankelijk buurthuis. Enerzijds wordt dat ideaalbeeld gedragen, en hopen professionals op een toekomst waarin (nog) meer diverse groepen bewoners bereikt worden dan nu het geval is, zoals bijvoorbeeld meer werkenden, tweeverdieners of – in geval van het Huis van de wijk in Geuzenveld – meer studenten. Anderzijds wijst de praktijk op een andere werkelijkheid en vragen de professionals zich af of het universele perspectief wel realistisch is: in de buurthuizen blijken toch vooral bepaalde groepen bewoners te komen, onder andere als gevolg van de samenstelling van de wijk.

Ouderen met een migratieachtergrond weten hun weg goed te vinden naar de Huizen van de Wijk, zo is de ervaring van professionals. Veel ouderen met een migrantenachtergrond wonen al lang in de wijk en bezoekers voelen zich verbonden met hun omgeving. Dat ligt echter anders bij nieuwe statushouders. Professionals hebben minder goed zicht op deze groep. Er lijkt, zo is hun ervaring, sprake van andere buurtbinding en andere behoeften, dan ouderen met een migratieachtergrond. Als er nieuwe statushouders komen, dan komen zij vaak heel doelgericht en meestal voor kortere periode. Deze ervaringen bevestigen het beeld dat ook in de bewonersinterviews naar voren kwam.

In beiden buurthuizen constateren professionals een toename van bewoners uit de vermaatschappelijking van de zorg. Partners benoemen in een recente evaluatie een kwaliteit van Huizen van de Wijk waar een welzijnsorganisatie – zoals in Osdorp – aanbieder is: zij zouden ‘sterk zijn in de ketensamenwerking’ (Van IJzendoorn, 2019, pp. 22). Als valkuil noemen partners het risico dat het buurthuis zich tot een ‘Huis voor GGZ’ ontwikkelt en daarmee andere groepen uitsluit. Aansluiting ‘op de waarden van de mensen zelf’ wordt door partners als ‘kwaliteit’ genoemd van Huizen van de Wijk waar de aanbieder een bewonersorganisatie is, zoals in Geuzenveld. Als risico wordt ‘het buitensluiten van anderen en weinig ruimte voor (andere) professionals’ genoemd. Deels kan dit verklaren waarom professionals uit de Huizen van de wijk in Geuzenveld en Osdorp verschillend spreken over verwachtingen ten aanzien van de groep bewoners uit de vermaatschappelijking. In Geuzenveld benadrukken zij vooral een gebrek aan een professionele infrastructuur, specialistische deskundigheid en tijd om deze doelgroep te begeleiden naar en binnen de activiteiten. Hetzelfde gaat op voor het signaleren van zwaardere problematiek en doorverwijzen naar hulpverlening: professionals in het Huis van de Wijk missen de benodigde expertise hiervoor, zo geven zij aan. Professionals in Geuzenveld spreken over incidenten met verwarde of soms agressieve bezoekers, en hoge beleidsambities van de overheid ten aanzien van de vermaatschappelijking. Ze geven blijk van twijfel over de vraag of het Huis van de Wijk hier wel een taak in moet hebben. In onze

gesprekken met verbinders uit de zorg bleek ook al dat het opnieuw vormgeven van de rolverdeling tussen zorg en welzijn een zoektocht, en soms een punt van spanning is in Geuzenveld. Dat lijkt te draaien om de vraag of zorgprofessionals verantwoordelijk zijn voor de begeleiding van bewoners uit de doelgroep binnen het Huis van de Wijk, of dat welzijnsprofessionals die begeleiding zouden moeten overnemen zodra een bewoner over de drempel is.

In Osdorp zien professionals het nadrukkelijker als een taak van het Huis van de Wijk om een rol te spelen in het binnenhalen en in goede banen leiden van mensen uit deze doelgroep, inclusief het signaleren van zwaardere problematiek en doorverwijzen naar hulpverlening. Bovendien lijken de domeinen zorg en welzijn daar steeds meer met elkaar te vermengen op het niveau van de dagelijkse praktijk.

### ***Ruimte voor particularisme***

In de wijze waarop professionals spreken over het vormgeven aan het samenleven tussen diverse groepen binnen de Huizen van de Wijk zien we vooral veel overeenkomsten. Professionals vinden het erg belangrijk om mee te bewegen met en ruimte te geven aan behoeften en wensen van bewoners. Dat als gevolg daarvan bewoners vooral de eigen groep opzoeken en activiteiten zich vaak langs deze lijnen organiseren, is menselijk en zien we ook in de samenleving, vinden professionals. In eerste instantie vinden professionals het belangrijk dat bewoners zich vooral welkom en veilig voelen in het buurthuis en faciliteren daarom graag deze vormen van bonding. Particularisme wordt niet alleen gefaciliteerd en gerechtvaardigd met een verwijzing naar wat bewoners zelf willen en wat er in de wereld buiten het buurthuis gebeurt, maar creëert ook 'eigenaarschap' van bewoners. Op meer onderlinge zorg of ondersteuning tussen bewoners sturen professionals niet; het is aan bewoners zelf hoe zij vorm en betekenis geven aan hun relaties met anderen. Wel zien zij dit ontstaan als gevolg van het onderlinge contact, maar vooral binnen groepen, en dat is volgens professionals ook een belangrijk motief van mensen om bij elkaar te komen in de Huizen van de Wijk.

Professionals zijn voorzichtig en terughoudend om mensen uit groepen of groepen geforceerd met elkaar te verbinden, als dat niet bij de behoeften of wensen van bewoners past. Ontmoetingen kunnen onderlinge vooroordelen soms juist vergroten. Juist om als gebruiker van het Huis van de Wijk ruimte te ervaren voor eigenheid, diversiteit en specifieke behoeften en toch goed met elkaar samen te leven, is enige afstand tot elkaar geen probleem. Het is eerder een voorwaarde om in goede sfeer, met onderling



respect naast en soms met elkaar activiteiten te ontplooiën. Professionals lijken een al te dwingend mengingsideaal impliciet te bekritisieren.

Spanningen en meningsverschillen zijn onvermijdbaar, maar komen niet zo voortdurend voor, geven professionals aan. Sommige bewoners kunnen zich wat teveel thuis voelen, en om te voorkomen dat dit ten koste gaat van de toegankelijkheid voor anderen sturen professionals bij. Als een groep bewoners geen ruimte wil maken voor anderen, dan doen professionals, afhankelijk van de situatie en mogelijkheden, een beroep op de wederkerigheid. Bij spanningen tussen individuen gaan professionals met hen in gesprek of met sleutelfiguren van een groep. Dat leidt niet altijd tot een oplossing van het conflict, maar maakt wel dat spanningen omtrent dit conflict verminderen en beide partijen weer samen naast elkaar in het Huis van de Wijk kunnen verblijven. Wel zoeken professionals dan nadrukkelijk naar manieren om vertrouwde te bevorderen en mensen uit verschillende groepen op een respectvolle en soepele – soms zelfs amicale – manier met elkaar te laten omgaan.

#### ***Lichte afgestemde interventies en bridgingstactieken***

In navolging van theoretici als Amin (2001) die over buurthuizen als public microspaces spreekt, zien professionals het buurthuis als een plek waar verbinding eerder tot stand kan komen dan op het niveau van de straat. Ondanks hun voorzichtigheid en waarschuwing om onderlinge ontmoetingen en contacten niet te forceren maar zo ‘organisch’ mogelijk te laten verlopen, zien zij hierin wel degelijk een taak voor hen weggelegd om vormen van contact en verbinding te stimuleren.

Professionals dwingen ontmoeting en verbinding niet af, en vermijden het liefst directe sturing. In plaats daarvan creëren ze subtiel en indirect condities die ontmoeting en verbinding tussen bewoners meer of minder uitlokken en waarschijnlijker maken. We duiden die kleine stapjes in ons onderzoek – in navolging en aanpassing van Ridderhof De Wilde (2015) – aan als ‘gevoelig makende interventies’.

Daartoe hanteren zij een waaier aan tactieken die loopt van het creëren van minimale condities waarin ontmoeting waarschijnlijk(er) wordt tot meer sturende vormen. Zo spelen professionals met tijd en ruimte om omstandigheden te creëren waarin ontmoeting waarschijnlijker wordt. Een voorbeeld is het tegelijk plannen van activiteiten van twee groepen, die elkaar dan in de koffiepauze ‘spontaan’ tegenkomen. Een andere tactiek is dat professionals bepaalde *verbindingsmomenten* aangrijpen om groepen met

elkaar in contact te brengen, zoals het organiseren van een gezamenlijk programma rondom internationale vrouwendag. Daarnaast stimuleren professionals bewoners uit verschillende groepen om in *gezamenlijke activiteiten aan gemeenschappelijke doelen* werken. Het *samenwerken met sleutelfiguren* is een vierde tactiek, waarbij sleutelfiguren waarmee een persoonlijke band is ontstaan gevraagd wordt om aan een gezamenlijke activiteit deel te nemen in de hoop dat meer mensen uit een bepaalde groep mee zullen participeren.

Belangrijk is echter dat professionals zoveel mogelijk proberen te voorkomen dat ontmoeting en contact geforceerd plaats vindt. Hun dagelijkse werk en interventies kunnen ook begrepen worden als *afstemmingswerk*. Spierts (2014) spreekt over *aansluiten en afstemming* als onderdeel van 'de logica van het activeren'. Hij typeert het handelen van sociaal-culturele professionals als een 'logica' die contrasteert met de 'logica van de verzorgingsstaat'. In de *logica van het activeren* gaat het om 'bescheidenheid en geduldig manoevreren' terwijl er in de logica van de verzorgingsstaat sprake is van 'urgentie, maakbaarheid en een zeker ongeduld' (Spierts, 2014: 294). Het onderscheid is behulpzaam om de discrepantie te adresseren tussen de soms grote aanspraken in beleid en literatuur over buurthuizen, en de subtiele, voorzichtige, precaire alledaagse praktijk van afstemmen en activeren, die wij optekenden als professionals over hun dagelijkse werk in het buurthuis spreken.

## Conclusie: enkele hoofdlijnen

Als we de bevindingen van de drie delen in samenhang bekijken, komt een duidelijke rode draad naar voren. Dat is dat zowel bewoners, verbinders als professionals geen statische plek innemen op het assenstelsel, maar 'schipperen' of 'laveren' tussen de verschillende perspectieven op de sociale basis.

Bewoners zoeken de veiligheid van de ontmoeting in eigen kring, maar geven ook blijk van de wens om, in de juiste omstandigheden, te participeren in meer universalistische activiteiten. Verbinders kiezen voor de relationele aanpak omdat dat de beste manier is om vertrouwen op de bouwen, maar houden daarbinnen wel degelijk in de gaten wanneer er ruimte ontstaat om aan oplossingen te werken, of door te verwijzen. Professionals komen tegemoet aan de duidelijk zichtbare behoefte aan de eigen kring, maar blijven op subtiele manieren condities scheppen voor opening en verbinding.

Het is interessant dat hierbij het accent in onze casestudie sterker op het particularistische en het relationele perspectief ligt, terwijl in het beleid de nadruk meer op universalisme en functionalisme ligt.

Een mogelijke verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat de ruimte voor particularisme en een relationele aanpak een logisch gevolg is van de specifieke uitdagingen die kenmerkend zijn voor diverse ontwikkelbuurten. We beschreven de afstand tot en het onderbereik van formeel ondersteuningsaanbod bij de bewonersgroepen die in dit onderzoek centraal staan. Uit ons onderzoek spreken de problematiek van sociale eenzaamheid en uitsluiting, het moeilijk(er) meekomen in de samenleving, en algehele sociale problemen in meerdere domeinen, waar de bewoners uit de verschillende doelgroepen dagelijks mee leven. In dat verband moet de ondersteunende waarde van een 'eigen groep' niet worden onderschat. Verbinders en professionals die met de verschillende groepen werken beamen dat voor elke groep. Ook een relationele aanpak, waarbij in eerste instantie gewerkt wordt aan het opbouwen van vertrouwen en een betekenisvolle relatie, lijkt een logisch antwoord op de uitdagingen van een ontwikkelbuurt als Geuzenveld. Of dat inderdaad zo is, zou moeten blijken uit vervolgonderzoek.

Op basis van het onderzoek constateren we dat het uitgaan van hechte, vaste groepen waardevol is omdat het een broodnodige thuisbasis biedt voor veel bewoners. Tegelijkertijd blijkt uit ons onderzoek ook het belang om steeds de ruimte te zoeken om groepen open

te houden en contact te laten maken met anderen. Wat nodig is om de drempel voor de één te verlagen -zoals het samenkomen in de eigen taal- kan immers tegelijk een drempel opwerpen voor de ander.

Het feit dat verschillende spelers in de sociale basis op subtiele manier te werk gaan, ogenschijnlijk zonder duidelijk vooropgestelde agenda, roept soms vragen op bij anderen. Processen in de sociale basis blijven daarmee moeilijk grijpbaar, waarvoor het voor beleidsmakers bijvoorbeeld lastig is te beoordelen of bepaalde beleidsdoelen (zoals universele toegankelijkheid) worden bereikt. Iets als 'monitoren op resultaten' wordt daardoor lastig. Maar ook tussen spelers in het veld registreerden we deze kwestie. Zo leken verbinders soms meer sturing en zichtbaarheid te verwachten van de professionals die werkzaam zijn in het Huis van de Wijk. Dat gaat dan vaak om situaties die schuren; zoals de vermeende dominantie van bepaalde groepen of het actief over de drempel helpen van bewoners met een zorgindicatie.

Uit deze voorbeelden blijken de hoge en soms tegengestelde, of lastige verwachtingen die van buiten op het Huis van de Wijk 'geprojecteerd' worden, en waar professionals mee om moeten gaan.

Ons onderzoek onder professionals maakt duidelijk dat professionals wel degelijk bewust te werk gaan, maar met subtiele tactieken, die per situatie verschillen. Dat past goed bij het beeld van subtiel 'afstemmingswerk,' dat in kleine stapjes verloopt. Dat is in zijn subtiliteit voor de buitenwereld misschien niet altijd even zichtbaar.

# Reflectie

Met het huidige onderzoek verschaffen we meer inzicht in de perspectieven en werkwijzen van verschillende gebruikers en spelers in de sociale basis, waarmee we ook helder krijgen waarom er rondom de sociale basis in dit stadium nog veel onduidelijkheid en tegengestelde verwachtingen bestaan. We hopen dat dit rapport een startpunt vormt voor betrokkenen bij de sociale basis overall in de stad, om het gesprek aan te gaan over de kwesties en verwachtingen in hun buurt en werkveld.

We herhalen het nog maar eens, ons onderzoek is vooral exploratief. In het bijzonder het deel over professionals is gebaseerd op een klein aantal respondenten. Het biedt dus vooral ruimte voor verdere verkenning in onderzoek (en onderwijs). Voor die verdere verkenning bouwen we voort op onze bevindingen en de vragen waar we mee blijven zitten na dit onderzoek.

## ***Ambities bij verbinding tussen verschillende groepen***

Opmerkelijk in onze bevinding is zoals gezegd dat het merendeel van de nieuwe bewonersgroepen, de verbinders en de sociale professionals vaak kiezen voor (deelnemen/ werken aan) particularistische omgevingen in de sociale basis. Tegelijkertijd wil bijna iedereen dat van daaruit op enig moment een stap verder richting 'universalisme' wordt gezet. De veilige haven van onderlinge ontmoeting als springplank voor nieuwe verbintenissen en onderlinge ondersteuning is een credo dat we beluisterden bij respondenten, maar ook elders aantreffen bij andere initiatieven in de Amsterdamse sociale basis, zoals bij buurtcirkels.

In het geval van diversiteit is die sprong door de respondenten echter nog niet heel duidelijk benoemd. Welk type verbinding willen sociale professionals in Huizen van de Wijk in ontwikkelbuurten bijvoorbeeld subtiel uitlokken als ze koffiepauzes van twee diverse groepen gelijk laten vallen of bij andere manoeuvres voor groepsoverstijgend contact? Enerzijds stellen professionals de doelen ogenschijnlijk hoog met verwijzingen naar sociale inclusie, waarbij groepsidentiteiten worden overstege en mensen 'ongeacht achtergrond' met elkaar gaan verkeren. Anderzijds wordt er impliciet ook veel voorzichtiger gestreefd naar wat door Blokland (2008) publieke familiariteit is genoemd. Herhaalde ontmoetingen tussen mensen en groepen mensen leiden tot een gevoel van onderlinge vertrouwdheid, wat bevorderlijk is voor vreedzame co-existentie en veiligheid in de contacten met 'anderen'.

Die bekendheid ontstaat niet van de een op ander dag, maar gestaag in wat Duyvendak en Wekker (2017) *homemaking practices* noemen. Voor dat proces is veel tact en -als we de interviews van de professionals in de Huizen van de Wijk analyseren- veel *afstemmingswerk* vereist.

We zagen ook dat professionals soms inzetten op vriendschappelijke banden, op amicaliteit. Duyvendak en Wekker zien amicaliteit als een belangrijke aanvulling op het bekendere idee van publieke familiariteit (Blokland 2008).

Een aspect dat duidt op een vriendschappelijke omgangsvorm, zoals vrienden met elkaar omgaan, zonder dat daarvoor de emotionele diepgang en lading van echte vriendschap nodig is. Voor amicaliteit hoef je niet 'hetzelfde' te zijn in termen van gedeelde leefstijl, culturele achtergrond of sociaaleconomische positie: de gemene deler kan zijn dat je allebei van honden houdt, of een kind hebt, of allebei van koken houdt. Amicaliteit gaat dus meer over wat je samendoet, dan over wie je bent. Daarmee wordt het een 'bereikbaar' ideaal voor mensen die in diverse wijken leven, zo betogen Duyvendak en Wekker. In plaats van te streven naar de meest diepgaande variant van thuisgevoel, waarbij vriendschapsrelaties worden gevormd tussen bewoners, menen zij dat het effectiever is om *vriendschappelijke* relaties na te streven.

Veel geslaagde sociale interventies – zo poneren Duyvendak en Wekker – zijn gericht op activiteiten die bewoners samen ondernemen; zij creëren een lichte vorm van gemeenschappelijkheid die een basis vormt voor amicaliteit. Amicaliteit voegt iets toe aan de definitie van familiariteit waardoor mensen zich minimaal thuis kunnen voelen, terwijl ze tegelijkertijd anderen de ruimte geven om zich daar ook enigszins thuis te voelen. Want, zo stellen Duyvendak en Wekker, die amicaliteit vraagt ook om een open houding: de erkenning dat plekken per definitie ook van anderen kunnen zijn. Dat betekent dat plekken niet geclaimd mogen worden als 'onwrikbaar eigen'.

In de Engelse taal staat deze vriendelijke variant van publieke familiariteit te boek als *conviviality*. Conviviality verwijst naar het vreedzaam samenleven tussen diverse groepen, waarbij een goede balans gevonden wordt tussen enerzijds activiteiten in eigen kring en anderzijds groepsoverstijgend contact, om onderlinge vertrouwde en vriendelijkheid te bevorderen (zie onder andere Wessendorf, 2013 en 2016). Conviviality draait om een zorgvuldige balans tussen het aangaan van positieve relaties over scheidslijnen heen en het bewaren van afstand (Overing en Passes, 2000). Naast het bewaren van afstand gaat het dus ook om het aangaan van positieve relaties over scheidslijnen heen.

Op basis van ons exploratief onderzoek en op basis van onze beschouwing van de literatuur betogen we dat het voor vervolgonderzoek relevant is om verder uit te zoeken in hoeverre het concept conviviality kan dienen als een werkbaar verbindingsdoel in de sociale basis.

Om het afstemmingswerk, de subtiliteiten en dilemma's in de dagelijks omgang met diversiteit van professionals in de buurthuispraktijk beter te begrijpen, zouden de betekenis en beperkingen – van een concept als conviviality uitgebreider empirisch onderzocht moeten worden. Een vraag die zich bijvoorbeeld opdringt is hoe conviviality zich verhoudt tot kwesties waarmee professionals soms mee worstelen, zoals bijvoorbeeld als een bepaalde groep domineert en daarmee de toegankelijkheid van andere groepen in de weg zit.

Hoekunnen professionals nieuwe groepen verwelkomen in een sfeer van vertrouwdheid en amicaliteit met zittende belangen, historisch gegroeide relaties en onderlinge gewoonten en gebruiken? In welke situaties komen er dan kantelpunten, waarop meer actieve sturing noodzakelijk wordt? Eerder onderzoek wees op de belangrijke rol van de sociaal werker in ontmoetingsruimtes om 'uitsluitingsmechanismen' te voorkomen, en om accommodaties 'alert te maken en te houden voor kwetsbare groepen en individuen' (in De Jong et al. 2015).

Is conviviality ook in die context een bruikbaar concept of zijn er dan andere (minder lichte en subtiele?) vormen van interventies nodig om bijvoorbeeld ruimte te maken voor anderen bewoners en nieuwe groepen (maar ten koste waarvan en tegen welke risico's)?

### ***Toerusting van sociale professionals***

Veel nieuwe bewoners, verbinders en sociale professionals die we spraken voor dit onderzoek zien ontmoetingen in eigen veilige kring niet alleen als opstap naar nieuwe verbindingen, maar ook als een zeer subtiele springplank naar meer functionele doelen, zoals individuele doorverwijzingen naar zorg of vormen van collectieve onderlinge steun. Er mag volgens bijna alle respondenten niet te veel worden geforceerd en gestuurd, maar uiteindelijk zien we ook hier de behoefte aan 'stapjes'. Tegelijkertijd zijn er ook duidelijke zorgen onder de respondenten over een expliciete 'instrumentalisering' van ontmoeting, zoals soms wordt voorgestaan in het beleid.

We merken dat communityworkers in ontwikkelbuurten zich hier niet altijd volledig op willen vastleggen en zeer voorzichtig zijn met het formuleren van al te hooggestemde functionele doelen en verwachtingen. Omgekeerd weten POH's en huisartsen vaak nog

niet goed hoe ze op de ogenschijnlijk 'agendaloze' werkwijze van welzijn kunnen bouwen. Welzijn als een preventief voorveld van zorg is kortom een vraagstuk dat nog omgeven is met zeer veel sociale dynamiek en professionele dilemma's.

We hebben gezien dat professionals steeds goed moeten kunnen laveren tussen alle verschillende uitgangspunten op de uitersten van het assenstelsel dat we in deze studie toepassen. Zoals Bernardo Zacka in zijn boek *'When the State meets the Street'* (2017) stelt, vraagt sociaal werk in de alledaagse praktijk steeds om een 'balancing act' tussen allerlei tegenstrijdige verwachtingen. Hij ziet professionele werkers als 'morele agenten' die telkens bij dilemma's de afweging moeten maken wat in een bepaalde situatie nodig is om fair, responsief, erkennend en effectief te werken. In de ogen van Zacka is het wenselijk dat professionals goed kunnen laveren tussen verschillende verwachtingen, opdrachten en dat ze verantwoording over hun keuzes kunnen afleggen aan bewoners, werkgevers en opdrachtgevers, maar vooral ook aan professionals met wie ze samenwerken.

Om afstemming en overeenstemming in manier van werken te organiseren op street level niveau, wijst Zacka op de mogelijkheid van inter-peer accountability. Communityworkers en preventiewerkers binnen en buiten de sociale basis kunnen dan niet alleen aan beleid, financiers en bewoners, maar ook aan elkaar verantwoording afleggen over keuzes met betrekking tot een aanpak bij bepaalde vraagstukken. Bijvoorbeeld of men in een bepaalde situatie kiest voor expliciete of impliciete functionele doelen. Kortom, een soort meta-intervisie om hun aanpak aan elkaar te 'ijken'.

Op dit moment is er in het werkveld en bij opleidingen veel aandacht voor het vormgeven van nieuwe vormen van communitywork. Voor opleidingen Social Work is het daarbij van belang om goed na te denken over de meest wenselijke combinaties van theoretische, praktijk en ervaringskennis. De in dit onderzoek ontwikkelde analysetool van het assenstelsel kan daarbij een belangrijk hulpmiddel zijn, omdat het (toekomstige) professionals leert om situaties te categoriseren en te balanceren tussen de verschillende doelstellingen.

Zeker in diverse ontwikkelbuurten komt daarnaast ook een aanzienlijk deel stedelijke kennis kijken bij werken in de sociale basis. In het Verenigd Koninkrijk wordt door stedelijke werkers in complexe buurten bijvoorbeeld gewerkt aan het maken van stedelijke kaarten van een gebied via 'participatory GIS' waarbij sociaal werkers door henzelf (en of samen met bewoners) verzamelde informatie toevoegen aan bestaande gemeentelijke kaarten (Texeira, 2018). Ook dit kan een belangrijk hulpmiddel zijn.



De bruikbaarheid voor professionals van deze beide instrumenten uit de Anglo-Saksische kenniswereld (peer accountability en participatory GIS) vraagt tegelijkertijd nog wel om verder onderzoek voor toepassing in Nederlandse ontwikkelbuurten.

## Literatuur

- Amin, A. (2002). *Ethnicity and the multicultural city: living with diversity*. Environment and Planning A 34, 959–80.
- Avest, D. ter (2015). *Betekenisvolle ontmoetingsplekken: Nieuwe strategieën en hernieuwde tactieken*. Rotterdam: WMO werkplaats.
- Blokland, T. (2008). *Ogen op straat: sociale controle, veiligheid en publieke familiariteit*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- De Jong, E., Kooiman, A., & Omlo, J. (2015). *Nieuwe publieke ruimtes*. Rotterdam: WMO werkplaats.
- De Wilde, M. (2015). *Brave New Neighbourhood: Affective citizenship in Dutch territorial governance*.
- Duyvendak, J. W., Wekker, F., Mamadouh, V., & van Wageningen, A. (2016). *At home in the city?: The difference between friendship and amicability*. *Urban Europe*, 23-29.
- Duyvendak, J. W., & Wekker, F. (2015). *Thuis in de stad?: over het verschil tussen vriendschap en amicaliteit*. Amsterdam: AUP.
- Fretwell, N., Osgood, J., O'Toole, G., & Tsouroufli, M. (2018). *Governing through trust: Community based link workers and parental engagement in education*. *British Educational Research Journal*, 44 (6): 1047-1063.
- Gemeente Amsterdam (2018). Notitie 'Samen Vooruit'. Stedelijk kader voor 2020-2023.
- Lipsky, M. (1980). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York, NY: Russel Sage Foundation.
- Overing, J. & A. Passes (red.) (2000). *The Anthropology of Love and Anger*. London: Routledge.
- Van Pelt, M., & Repetur, L. (2018). *De sociale basis: terug van weggeweest*. Geraadpleegd op 6 december 2019, van <https://www.movisie.nl/publicatie/sociale-basis-terug-weggeweest>.
- 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.
- Schrooten, M., Thys, R., & Debruyne, P. (2019). *Sociaal Schaduwwerk: over informele spelers in het welzijnslandschap*. Politeia.
- Spierts, M. (2014). *De stille krachten van de verzorgingsstaat. Geschiedenis en toekomst van sociaal-culturele professionals*. Amsterdam: Van Genneep.
- Teixeira, S. (2018). *Qualitative geographic information systems (GIS): An untapped research approach for social work*. *Qualitative Social Work*, 17(1), 9-23.
- Wessendorf, S. (2014). 'Being open, but sometimes closed'. *Conviviality in a super-diverse London neighbourhood*. *European journal of cultural studies*, 17(4), 392-405.
- Wessendorf, S. (2016). *Settling in a super-diverse context: Recent migrants' experiences of conviviality*. *Journal of Intercultural Studies*, 37(5), 449-463.
- Wilken, J. P. (2016). *Werken met sociale netwerken. De professional als netwerkwerker*. Wmo-wijzer.
- Ijzendoorn, K. van. (2019). *Het Huis van de Wijk. Ontwikkelingen van 2012 tot heden en een blik naar de toekomst*. Vondel en Nassau (niet gepubliceerd).
- Zacka, B. (2017). *When the state meets the street: Public service and moral agency*. Harvard University Press.



