

# Klem tussen overlast en oplossing



Ingebedde bewonersondersteuning en kracht van bewoners bij sloop, renovatie en nieuwbouw

Helma Hurkens Werkgroep herstructurering

## COLOFON

Dit is een brochure van de werkgroep herstructurering  
De werkgroep is onderdeel van Netwerk DAK  
De werkgroep werkt onder begeleiding van het  
Trainingscentrum Kor Schippers  
De brochure kwam tot stand dankzij medefinanciering  
van het Skanfonds

### **uitgever**

Van der Ros Communicatie (v/h Van der Ros Verlag),  
Ootmarsum

### **grafische vormgeving:**

Twentie Design, Hengelo  
2011

ISBN/EAN 978-90-812849-5-0

NUR—code 711

Niets uit deze uitgave mag vermenigvuldigd en/of  
openbaar gemaakt worden, door middel van druk,  
fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan  
ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming  
van de uitgever.

De zachte krachten zullen zeker winnen  
in 't eind — dit hoor ik als een innig fluistren  
in mij: zoo 't zweeg zou alle licht verduistren  
alle warmte zou verstarren van binnen.

Henriëtte Roland Holst

# Inhoud

Inleiding .....	5
I. Bewoners in de knel .....	7
II. De mythe van de wijkbewoner .....	11
III. Ingebedde ondersteuning voor bewoners .....	13
IV. Ingebedde ondersteuning leidt tot duurzame bewonersbetrokkenheid.....	19
V. Omgaan met onoplosbare situaties.....	23
VI. Ten slotte .....	27



# Inleiding

In een aantal grote stadswijken staat de leefbaarheid onder druk. Bewoners gaan gebukt onder overlast, zij voelen zich onveilig en de kwaliteit van de woningen is minimaal. De overheid wil de leefbaarheid vergroten en treft daartoe een scala aan maatregelen.

Soms leiden de maatregelen tot nieuwe problemen. Zo kan een voornemen tot sloop jaren van voorbereiding en daarmee onzekerheid met zich meebrengen.

In deze processen gaat de overheid uit van de mythe van de wijkbewoner: de bewoner die in staat is om mee te praten en zich betrokken voelt op zijn wijk. Deze 'actief participerende bewoner' is een te statisch beeld. Bewoners ervaren spanningen in de contacten in hun wijk of hebben in hun eigen dagelijkse bestaan al moeite om het hoofd boven water te houden. De combinatie van de eigen dagelijkse sores van de bewoners

en de onzekerheid over hun woonsituatie maakt mensen uitgeput en ontevreden.

Betekent dit dat de overheid het idee moet opgeven dat bewoners mee verantwoordelijk zijn voor de leefbaarheid van de wijk? Dat is niet het geval. Via ingebedde ondersteuning kunnen buurtpastores en bewonersondersteuners een rol spelen in deze situatie, waarin bewoners klem zitten tussen overlast en oplossing. Buurtpastores en bewonersondersteuners zijn langdurig in de wijk aanwezig en hebben in het alledaagse leven contact met bewoners. Hierdoor zien zij de diversiteit van bewoners. Zij zien dat het participeren van bewoners in verregaande mate wordt bepaald door ontwikkelingen in het persoonlijke leven, zoals het vinden of kwijtraken van een baan, het krijgen van kinderen, het verliezen van een partner enzovoort. Zij zien verschillen in kennis en competenties en ook het



verschil in belangen. Zij zien dat er mensen in de wijk zijn, die eenvoudigweg niet aan te spreken zijn op kwaliteiten, mensen die het niet kunnen. Kortom, zij prikken de mythe door en plaatsen daar tegenover een nieuwe formule om wel tot participatie te komen. Die formule noemen zij 'ingebedde bewonersondersteuning'.

Meer aandacht voor de zachte krachten is nodig bij de sociale herovering van probleemwijken.

De stelling is dat in deze wijken en met name rondom sloop een bijzondere professionele ondersteuning noodzakelijk is, namelijk 'ingebedde ondersteuning'. Ingebed omdat het wijkbewoners benadert als personen voor wie het wonen is ingebed in heel hun leven. Ingebed bovendien, vanwege de methodische keuze om in de alledaagse leefwereld te duiken.

Als buurtpastores en bewonersondersteuners ingebedde ondersteuning bieden, zijn zij aanwezig in de leefwereld van bewoners. Zij kennen hun individuele verlangens en luisteren naar hun ervaringen. Zij bieden professionele ondersteuning die individueel en collectief helpt om belangen te verwoorden. Zo wordt zelfvertrouwen gekweekt, dat helpt aan het samenleven in de wijk. Het zijn professionals die een verbinding maken tussen het wonen in de wijk en de betekenis die dat heeft in het levensverhaal van de individuele bewoner. Het is een passende manier om de druk die deze bewoners ondervinden, op te vangen. Vooral voor kwetsbare bewoners is dit belangrijk, omdat het voor hen heel moeilijk is om hun mening naar voren te brengen.

Deze brochure bespreekt de ingebedde ondersteuning bij herstructurering.

Eerst gaat deze brochure in op de situatie van de bewoners en de overlast die zij ervaren. Vervolgens komt 'de mythe van de wijkbewoner' aan bod, die ontstaat door de verwachtingen van de overheid. Dan wordt de aanpak van Ingebedde ondersteu-



ning beschreven. Voorbeelden laten zien dat deze ondersteuning tot een duurzame inzet van bewoners leidt en dat ingebedde ondersteuning weet om te gaan met onoplosbare problemen.

Deze brochure is gebaseerd op de reflectie van 8 buurtpastores en bewonersondersteuners werkzaam in zes wijken gedurende 2008-2010. Leo Hanegraaf, Helma Hurkens, Herman IJzerman, Jan van Os, Arja Poot, Tilly Prinsen, Marieke Sillevis-Smit, Rob van Waarde. De wijken zijn Malburgen in Arnhem, Boschveld in 's-Hertogenbosch, Middelland, Lombardijen en Hoogvliet in Rotterdam, Kanaleneiland in Utrecht.

# I. Bewoners in de knel

## I.1. Overlast en onveiligheid

De wijken waarover het in deze brochure gaat, zijn sociaal-economisch zwakke wijken. Kenmerkend is het grote aandeel sociale huurwoningen. De woningen zijn klein, gehorig of slecht geïsoleerd. Er wonen veel mensen met een laag inkomen, weinig opleiding en weinig middelen. Met uiteenlopende leefstijlen. Veel mensen leven teruggetrokken: zij spreken de taal niet of weten de weg niet in de samenleving, missen hun familie of hebben geen sociale netwerken. Door de vermaatschappelijking van de zorg wonen in deze wijken ook mensen met een psychiatrische problematiek of verstandelijke beperking. Zij worden geholpen om zelfstandig te wonen, maar de begeleiding is op afstand. In deze wijken ontstaat overlast. Overlast doordat mensen afval op straat dumpen, door rondhangende jongeren of onderlinge ruzies. Er heerst een cultuur van de straat, kinderen schoppen en intimideren zonder dat zij gecorrigeerd worden. Er is sprake van onrechtmatige bewoning, overlast gevende horeca, belwinkels, hennepkwekerijen, verwaarloosde achtertuinen, graffiti, anonimiteit. Bij bewoners leidt dit tot gevoelens van onveiligheid en onbehagen. Maar de wijk is wel de plek waar zij wonen, waar hun huis staat, waarin



zij intimiteit en veiligheid hopen te vinden. Die intimiteit en rust komt onder druk te staan door de onrust in hun omgeving. Bewoners wonen in deze wijken omdat er misschien sneller een woning beschikbaar was; er zijn immers wachtlijsten van jaren voor een huurwoning. Of omdat men hier al lang woont en zijn sociale netwerken heeft. De woningen zijn goedkoop. Ondanks de overlast kan het toch zijn voordelen hebben.

*Het wonen staat onder druk door de opeenhoping van sociale en fysieke problematiek. Toch willen of kunnen bewoners niet weg. Zij blijven zitten tussen de overlast.*

## I.2. Herstructurering als oplossing

Tegen de verloedering is een tegenaanval ingezet. Men spreekt van sociale herovering. Corporaties, politie, gemeente en uitkeringsinstanties hebben de handen ineen geslagen. Om deze wijken te verbeteren, worden fysieke en sociale programma's uitgerold. Sloop en nieuwbouw, renovatie, aanleg van pleinen, fietspaden, speelplekken, bouw van brede scholen. Sociale programma's als interventieteams, buurtconciërges, opvoedingsondersteuning, inburgering, werktrajecten. Men probeert ongewenste praktijken tegen te gaan door ook achter de voordeur te kijken. Beheersing en dwang zijn woorden die niet meer geschuwd worden.

Bij de fysieke wijkaanpak wordt gesloopt en gebouwd. Sloop omvat hele flatgebouwen en hele straten. Het overkomt zowel overlastgevers als mensen die onopvallend leven. Het treft hen in de beleving van de woning en het toekomstperspectief. Aan sloop gaan vaak jaren van planvorming en dus van onzekerheid vooraf. Dit betekent dat de rust die een huis zou moeten bieden, al die tijd verstoord is. En het brengt mensen in een positie van afhankelijkheid van lange termijn processen en belangenafwegingen die hun eigen belang overstijgen.



De sociale herovering heeft soms goede resultaten, vooral als de omgeving er schoon en heel uit zien. Maar herstructurering treft de zittende bewoners hard<sup>1</sup>. Bewoners kunnen dan behoorlijk klem komen te zitten, niet alleen door de overlast, maar ook door de gekozen oplossingsstrategieën van woningcorporaties en overheid.

Al de programma's hebben tot gevolg dat er veel professionals in de wijk werkzaam zijn en er steeds nieuwe projecten worden uitgezet. Wie de discussies volgt over het gevoerde beleid, merkt dat er veel onzekerheid is over wat werkt en wat niet en dat de oplossingen taai en moeizaam zijn. Projecten komen en gaan, elk met hun eigen kennismakingsronde en hun eigen folders en persberichten. Op korte termijn zijn er wel successen, maar door de complexiteit van de problemen ziet het er naar

uit dat de leefbaarheid onder druk blijft staan. Door economie en regeringsbeleid is de verwachting dat de investeringen in de wijken de komende jaren weer terug zullen lopen.

*Bij de sociale herovering van de wijk zijn het de plannen voor sloop die het meeste invloed hebben op bewoners en dat vaak jarenlang.*

### 1.3. Bewoners als object van beleid

De sociale herovering wordt ingezet om weer meer controle te krijgen over de wijken en de leefbaarheid te vergroten. Bewoners zijn object van dit beleid. Zij zijn degenen die gecontroleerd en gecorrigeerd worden. Zij moeten verhuizen bij sloop. Tegelijk is het beleid in hun belang: hun wijk wordt leefbaarder en daarmee het wonen ook. Zij worden betrokken bij de ontwikkeling van de wijk.

Participatie van bewoners is een veel geuite wens. Echter, tussen de bewoners en de professionals hapert er nogal wat. Ondanks de energie die er in wordt geïnvesteerd en ondanks het feit dat er veel goed gaat, blijft er onvermogen, wantrouwen, overvraging, onevenredige vertegenwoordiging, misverstanden, een te veel aan overleggen. Zowel professionals als bewoners hebben daar last van. De bewoners zijn de partij met de minste macht. Zij hebben geen middelen, weinig tijd en minder toegang tot kennis dan de bestuurders.

*De oplossing van de wijkproblemen vermindert de overlast, maar bewoners erbij betrekken stuit op veel valkuilen.*

### 1.4. Bewoners zitten klem tussen overlast en oplossing

Over deze bewoners gaat het in deze brochure. Zij leven te midden van overlast. Overlast door huizen die vochtig en toch-

<sup>1</sup> Herstructurering treft niet allen zittende bewoners. Wachtlijsten voor woningzoekenden worden langer. Door de verplaatsing van bewoners kunnen problemen naar andere wijken verschuiven.

tig zijn. Overlast door afval of de agressie van buren. Het zijn de meest kwetsbare bewoners die niet weg kunnen of niet weg willen naar een andere plek. De overheid werkt aan oplossingen in een reeks van sociale en fysieke maatregelen. Maar daarmee worden deze bewoners object van beleid van partijen met institutionele macht en middelen. Zij krijgen projecten over zich heen gespoeld. Dat slaat weer op hen terug. Met name de 'oplossing' sloop en renovatie pakt negatief uit voor bewoners. Woningbouwcorporaties realiseren zich dat en zetten extra woonconsulenten in of maatschappelijk werkers bij uitverhuizen. Dat helpt, maar dan blijft er nog veel dat niet in beeld komt. Jaren van onzekerheid gaan doorgaans vooraf aan de overstap naar een betere woning.

*Bij de meest kwetsbaren komt de onzekerheid het hardste aan. Zij zitten klem. Klem tussen de overlast en de oplossing.*

### 1.5. Extra ondersteuning nodig

Deze situatie vraagt om ingebedde ondersteuning. Ondersteuning die aanwezig is in de leefwereld van bewoners, hun individuele verlangens en belangen kent en luistert naar hun ervaringen. Professionele ondersteuning die zelfvertrouwen weet op te wekken en die helpt aan het samenleven in de wijk. Er is behoefte aan professionals die het wonen in de wijk verbinden met het levensverhaal van de individuele bewoner. Zij kijken



niet alleen naar bewoners die actief zijn of die overlast veroorzaken, ook de anderen zijn van belang. Zij kijken juist naar kwetsbare bewoners, omdat het voor hen heel moeilijk is om hun mening naar voren te brengen. Het gaat om stem geven aan hen die geen stem hebben. Het gaat er om, om samen met hen hun belangen te behartigen. Deze ingebedde ondersteuning wordt geboden door buurtpastores en bewonersondersteuners.

*Als er sprake is van overlast en oplossingen staan bewoners extra onder druk; dan is ondersteuning noodzakelijk die past bij de mensen en de context.*



## II. De mythe van de wijkbewoner

Alvorens in te gaan op de betekenis van ingebedde bewonersondersteuning, is het zinvol om te kijken welke verwachtingen vanuit de overheid op de wijkbewoners worden geprojecteerd.

### II.1. Verwachtingen van de overheid

Voor de overheid worden buurten en wijken steeds belangrijker als schaalniveau waarop gewerkt wordt. In de WMO bijvoorbeeld, wordt als eerste prestatieveld genoemd: 'Het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten'. De lokale overheid kiest meer en meer voor een wijkgerichte aanpak, om dichterbij de burgers te zijn. Men wil burgers in een vroeg stadium betrekken bij het ontwikkelen van beleid. Dan is het beleid gestoeld op meer kennis en hoopt men op meer draagvlak. De lokale overheid ziet wijkbewoners dan ook als medevormgevers van beleid.

Mensen leven echter niet op het niveau van de wijk. Het zijn slechts enkelingen die bereid zijn om tijd in de wijk te investeren. Sommigen doen dat structureel via wijkraad of commissies. Anderen incidenteel, bijvoorbeeld eenmalig rondom een speeltuin of een parkeerregeling. En heel veel doen niets in hun eigen omgeving. Leeftijd speelt een belangrijke rol bij de mate waarin bewoners zich richten op de wijk. Voor gezinnen en ouderen is de directe omgeving belangrijker dan voor jongeren. Voor degenen die geen auto hebben, niet kunnen fietsen en geen geld hebben om met de bus te gaan, speelt het leven zich voor een groot gedeelte binnen de wijk af. Maar ook zij hebben familie en vrienden die elders wonen. Voor nagenoeg iedereen geldt dat sociale verbanden niet samenvallen met de wijk of buurtgrenzen. De sociale verbanden liggen buiten de wijk, of zij zijn beperkt tot een straatje binnen een wijk.

Mensen kiezen ook steeds meer een wijk die bij hun leefstijl past. Als die mogelijkheid er niet is en verhuizen geen optie is, dan ontstaan er negatieve gevoelens. De binding met de wijk

wordt negatief, men is niet meer tevreden over de buurt, men vindt het contact onprettig en heeft ook minder contacten. Vooral de relaties tussen autochtonen en allochtonen en tussen jongeren en ouderen zijn kwetsbaar. Spanningen leiden tot onbegrip en maken dat bewoners zich minder thuis voelen in hun wijk.<sup>2</sup> Dan staan zij onder druk van de leefomgeving en gaan overlast en onzekerheid zwaar tellen, zoals in het begin van deze brochure beschreven.

Het is dan ook geen verrassing dat de door de overheid gewenste participatie op structureel beleidsmatig niveau beperkt blijft tot een kleine groep. Meestal zijn het autochtone mannen van middelbare leeftijd die meedoen.<sup>3</sup> Participatie in interactieve beleidsvorming neemt bovendien dramatisch af als het opleidingsniveau lager is.<sup>4</sup>

Instellingen en gemeente die deze werkelijkheid niet scherp in beeld hebben, maken de wijkbewoner tot een mythisch begrip. Aan deze 'burger' in de wijk wordt te veel toegeschreven, zonder dat daar kritisch over gereflecteerd wordt. Men verwacht mensen die meedenken over beleid, en ziet wellicht over het hoofd onder welke druk dezelfde mensen staan.

*Lokale overheden willen met bewoners komen tot interactieve wijkontwikkeling, maar het is slechts een zeer beperkte groep die hieraan mee doet.*

### II.2. Gevolgen van de mythevorming

De stress die ontstaat door jaren van onzekerheid over de wo-

---

<sup>2</sup> RMO, *De wijk nemen, een subtiel samenspel van burgers, maatschappelijke organisaties en overheid*, 2009, 25.

<sup>3</sup> Dat concludeert de Raad van de Maatschappelijke Ontwikkeling, 2009.

<sup>4</sup> Zie *Diplomademocratie, Over de spanning tussen meritocratie en democratie*, Bovens, M., Wille, A., Amsterdam, 2011.

ning, vaak in combinatie met andere problemen, taalbeperking of weinig inkomen, maakt dat mensen uitgeput raken. En als je uitgeput bent is er geen energie meer over om mee te praten. Meepraten bovendien in een structuur en met tijdschema's die meer afgestemd zijn op de beleidscycli van de overheid dan op het dagelijks levenstempo van de wijk en zijn bewoners. Dan blijkt al snel dat het beleid niet aansluit, of dat bewoners ontevreden worden. Er groeit kritiek. De kritiek betreft het alledaagse beheer, bijvoorbeeld het te laat verwijderen van gedumpte vuilniszakken en huisraad. En de kritiek betreft de zaken die spelen op de langere termijn. De meest gehoorde klacht is dat besluitvormingsprocessen zo lang duren en 'er wordt toch niet geluisterd'. Vooral bij grootschalige projecten, zoals herstructurering, haken bewoners af omdat zij niet zien wat de inbreng van hun mening uiteindelijk oplevert. Bijvoorbeeld in de wijk Boschveld in 's-Hertogenbosch werd twee jaar gesproken over het wijkplan en de brede school die in het hart van de wijk was gepland. Op het moment dat de school daadwerkelijk ontworpen moest worden, bleek het con-

cept te ingewikkeld. Binnen twee weken was het overleg van twee jaar weg en werd de school op een andere plek gepland. De voorzitter van de wijkraad zegt: "tja, dan vraag ik me toch af wat ik al die vrije avonden heb zitten doen. Het is ook een onvermogen van de gemeente om goed vorm te geven aan de wijkontwikkeling."

Het risico is steeds groot dat zelfs de weinigen die meepraten over de wijk, afhaken uit teleurstelling. In plaats van 'burgers' die mede vorm geven aan interactief beleid, zijn er afgehaakte personen.

De 'mythe van de wijkbewoner' onttrekt aan het oog dat deze mensen klem zitten: door de overlast, door de onzekerheid en door de verkeerde of te hoge verwachtingen die bij corporaties en gemeenten bestaan rondom meepraten. Maar zonder bewoners kan het niet.

*Bewoners haken af bij het meewerken aan wijkontwikkeling, doordat deze niet voldoende is afgestemd op het tempo van bewoners en het alledaagse leven.*



# III. Ingebedde ondersteuning voor bewoners

Ingebedde ondersteuning van bewoners is een antwoord waar bewoners klem zitten tussen overlast en oplossing. Het is een vorm van ondersteuning die mensen helpt om mee te werken aan wijkontwikkeling. Dit hoofdstuk beschrijft wat ingebedde bewonersondersteuning inhoudt.

Het woord 'ingebed' wordt gekozen om twee redenen. Ten eerste: wonen is ingebed in heel het leven. Dat betekent aandacht voor alle vragen, niet alleen rondom wonen of leefbaarheid. Ten tweede: inbedding staat voor de methodische keuze om in de alledaagse leefwereld te duiken. De buurtpastores en bewonersondersteuners komen niet alleen achter de voordeur, zij zijn ook in de lift en op het schoolplein. Zij drinken koffie in de wijkwinkel en dan horen zij waar 's nachts gevochten werd. Buurtpastores en bewonersondersteuners zijn de professionals die voor ingebedde bewonersondersteuning kiezen. Daarom beschrijft dit hoofdstuk de achtergronden van deze werkers.

## III.1. Persoonlijke relaties - geloof hoop en liefde

De inzet zou je kunnen aanduiden met 'geloof, hoop en liefde'. De buurtpastores en bewonersondersteuners willen de bewoners hoop en liefde geven en laten ervaren. Daartoe is vertrouwen een absolute voorwaarde. De inzet is om mensen te laten merken dat zij gekend en gezien worden, en de inzet is om hen te helpen zich als mens verder te ontplooiën. De leefbaarheid van de wijk is daaraan gerelateerd. Vertrouwen opbouwen is een intensieve en tijdrovende investering in mensen. In de presentiebenadering gebeurt dat op vergelijkbare wijze. De pastores en bewonersondersteuners hebben de tijd en nemen de tijd om langdurige en diepgaande relaties aan te gaan. De bewonersondersteuners en buurtpastores zoeken bewoners op. Aanleiding kan zijn een renovatie, of overlast, of een signaal uit de omgeving. Dan blijkt hoe zeer die bewoner steun



nodig heeft in de dagelijkse zorgen voor het bestaan. In de praktijk blijkt dat mensen dan ook graag met hen over andere dingen praten: gezondheidsklachten, kinderen, schulden, toekomstplannen. Zij trekken hem hun leven in.

Het contact speelt zich af op drie lagen van de menselijke persoon: gebeurtenissen, emoties, zingeving. De gebeurtenissen zijn de gewone dingen: woning, werk, levensstaat, betrokkenheid bij de samenleving, hobby's. Aan de orde komen dagelijkse zorgen: ziektes, geldzorgen, en dingen die voorvallen. Bij de volgende laag gaat het niet enkel om gebeurtenissen, maar ook om wat dat feitelijk met hen doet. Het gaat ook over de emoties die dat oproept: de vreugde van het samenwonen, het vertrouwen door bekende burens, de woede over baldadige jongeren en de frustraties als wederom alle parkeerplaatsen bezet zijn; of zij gelukkig zijn met hun kinderen, of zij last hebben van hun leeftijd enzovoort. Het gesprek krijgt daarmee meer diepte en wordt persoonlijker.

De contacten kunnen nog meer de diepte in gaan, dan komt de zingeving aan bod. Hoe zien mensen zichzelf in het leven staan; hoe voelen zij zich verbonden met de familie, de omgeving; hebben zij een opdracht in hun leven; zijn er idealen; waar putten zij moed of troost uit; speelt het geloof in God een rol in hun leven? Het gaat dan over de eigen levensgeschiedenis en de eigen identiteit.

Op deze verschillende lagen van de persoon, op de drie lagen van gebeurtenissen - emoties – betekenisgeving probeert de buurtpastor of bewonersondersteuner een verbinding te maken met de buurtbewoner.

Juist op de diepere lagen ligt de motivatie om iets te betekenen voor de omgeving en voor de burens om hen heen. En daar liggen ook de breuken die belemmerend werken in het alledaagse leven. Daar zijn mensen kwetsbaar.

*Als de beroepskrachten op deze manier hun tijd investeren in de wijk, dan zijn zij aanwezig op een bijzondere manier. Het heeft betekenis, zelfs al gebeurt er nog niets aan de leefomgeving. Vanuit de intimiteit en vanuit de zachte kanten waar hoop, verlangens en drijfveren zichtbaar worden en aangewakkerd worden.*

### III.2. Buurtpastores

Het buurtpastoraat sluit aan bij individuele mensen en hun strijd voor het bestaan en als onderdeel daarvan hun inzet voor de straat of de buurt of de eigen gemeenschap.

Buurtpastoraat ontstond in de jaren tachtig. Toen het kerkelijke club- en buurthuiswerk seculariseerde en door fusies opging in grote welzijnsinstellingen, trokken theologen opnieuw de buurt in om aanwezig te zijn in de leefwereld van kwetsbare mensen. Missionarissen die terugkeerden vanuit de missiegebieden deden hetzelfde.<sup>5</sup> Sommige missionarissen bijvoorbeeld witte zusters, leefden onopvallend te midden van andere volken en waren ingebed in de cultuur en alledaagse beleving van die mensen. Hun betrokkenheid lag op het vlak van praktische



hulp, meelevens met ups en downs en zingeving. Die grondhouding van aanwezig zijn in het alledaagse leven werd toegepast in grote steden in Nederland. Vanuit deze grondhouding kiezen buurtpastores er voor om in de alledaagse leefwereld dicht bij mensen te zijn. Zo geven zij de inspiratie van hun christelijke traditie vorm. Het gebeurt vanuit het ideaal van gelijke kansen, opkomen voor de zwakkeren in de samenleving.

---

<sup>5</sup> Buurtpastoraat is een vorm van missionair werk. Er zijn 100 stichtingen en kerken van waaruit buurtpastoraat of straatpastoraat en inloophuizen in stand worden gehouden. Het werkgebied is vaak beperkt tot één doelgroep of één buurt. Er zijn vrijwilligers, al dan niet kerkelijk, bij betrokken. Het zijn stichtingen of aan de kerken gelieerde organisaties die hun financiering moeizaam rond krijgen met subsidies van kerken, fondsen en lokale overheid. Binnen de kerken wordt dit werk nog als uitzondering gezien.

Kenmerkend aan het missionaire werk is de sfeer: gastvrij, informeel, laagdrempelig en niet uitsluitend. Diversiteit is het uitgangspunt, mensen met uiteenlopende achtergronden worden aan elkaar gekoppeld. Er worden duurzame vertrouwensrelaties aangegaan waarbij wederkerigheid voorop staat. Er is aandacht voor levensvragen, voor het levensverhaal, het alledaagse, welke betekenis zij daaraan geven in hun leven. Soms is er hulpverlening, maar er wordt ook steeds ruimte gehouden voor de onoplosbaarheid van problemen en de tragiek van het leven. Door kwetsbare mensen te bundelen rond hun belangen, wordt op heel basaal niveau gewerkt aan belangenbehartiging van onderop.



Het belang van menselijke waardigheid en het opgenomen zijn in een sociaal verband, zijn centrale kenmerken. Het is een vorm van presentie.<sup>6</sup> Presentie maar niet met de handen over elkaar, het is interventie vanuit de leefwereld.

Het is werk ten dienste van de mensen in de marge, met name de meest kwetsbaren. Het is niet zo dat men zich beperkt tot christenen, of probeert om mensen naar de kerk te halen.

Evenwel ontstaan rondom dit werk gemeenschappen of sociale structuren waarbij geloof en vertrouwen een rol spelen. Het gebeurt vanuit christelijke idealen van liefde en gerechtigheid.

*Vanuit christelijke idealen kiezen buurtpastores er voor om te werken ten dienste van de meest kwetsbare mensen. Zij doen dit door aanwezig te zijn in de leefwereld.*

### III.3. Bewonersondersteuners

Bewonersondersteuners die werken vanuit een bewonersorganisatie zijn er om de mensen bij te staan, die te maken krijgen met herstructurering. Er zijn voorbeelden uit Nijmegen in 2007 en 's-Hertogenbosch vanaf 2008. Zij staan vanuit hun opdracht en hun positie dicht bij de bewoners. Zij nemen hun vertrekpunt heel consequent bij de bewoners en daarmee is hun positie vergelijkbaar met die van de buurtpastores.

Doordat hun opdrachtgever de bewoners zijn (via een stichting, detachering of anderszins) hebben zij een andere positie dan de welzijnswerkers of de opbouwwerkers in de wijk. De bewonersondersteuners vervullen, net als opbouwwerkers, de rollen van ondersteunen, netwerken en communiceren. Maar zij investeren in persoonlijke relaties en komen zo veel dicht bij het perspectief van de bewoners, zowel bij de bewoners die overlast veroorzaken als bij de bewoners die gebukt gaan onder de overlast.

*Bewonersondersteuners werken ten dienste van bewoners. Door persoonlijke relaties op te bouwen vinden zij aansluiting bij de beleving en kwaliteiten van bewoners.*



### III.4. Organisatorische kenmerken

Buurtpastores en bewonersondersteuners willen dus dienstbaar zijn aan de bewoners. De beroepskrachten doen dit vanuit een diepere motivatie, voor buurtpastores is dat verbonden met hun eigen spiritualiteit. Dat geeft een groot uithoudingsvermogen als het gaat om werken in ongestructureerde omstandigheden.<sup>7</sup>

De organisatorische kenmerken passen bij deze uitgangspunten. Het buurtpastoraat is vaak de kleinste professionele organisatie in de buurt. Doorgaans zijn er een of twee beroepskrachten. De besturen worden gevormd door vrijwilligers. Dat heeft voor- en nadelen. Kleine organisaties zijn kwetsbaar, bijvoorbeeld als een beroepskracht uitvalt. Maar kleine organisaties zijn erg flexibel. Er is geen managementlaag, de professionals hebben ruime handelingsvrijheid.<sup>8</sup>

<sup>6</sup> Dit werd door Andries Baart uitgewerkt in de theorie van de presentie. Presentie is een theologisch begrip dan vanaf halverwege de 20e eeuw werd gebruikt om de aanwezigheid van God en de aanwezigheid van de kerken in de leefwereld te doordenken.

<sup>7</sup> Voorbeelden hiervan worden beschreven in de de bundel *Allemachtig kwetsbaar*, 2006, zie bijvoorbeeld de bijdrage van Frans Wijssen blz. 18.

Voor deze werksoorten is met name die professionele autonomie al vanaf de oorsprong een voorwaarde om gedegen werk te leveren. De beroepskrachten zijn generalisten, zij gaan in op vragen rondom wonen, inkomen, opvoeding, relaties en zingeving. Zij blijven meerdere jaren op een plek werken. Bewoners komen naar hun locatie, en zelf gaan zij op huisbezoek en zij zijn aanwezig in de publieke ruimte, op straat of bij bijeenkomsten. Daarmee onderscheiden deze werksoorten zich van andere partijen in de wijk. Men is minder institutioneel gebonden. Er is meer uitvoeringstijd.

*De professionals die ingebedde ondersteuning bieden, zijn generalisten en hebben veel autonomie bij de invulling van hun werk.*

### III.5. Aansluiting

Bij ingebedde ondersteuning worden relaties opgebouwd met mensen in de wijk waarbij ruimte is voor zingeving en identiteit. Alledaagse gebeurtenissen en de emoties die dat oproept krijgen eveneens een plek. Het aanknopingspunt wordt gezocht bij bewoners, hun frustraties en wensen en de mogelijkheden die zij zelf hebben om daar vorm aan te geven. Het aanspreken van deze 'zachte krachten', leidt tot duurzame vormen van bewonersbetrokkenheid. Mensen die niet meededen gaan meedoen, mensen die zich niet lieten horen krijgen een stem en de inzet is duurzaam. In het volgende hoofdstuk wordt dat beschreven met enkele voorbeelden.

---

<sup>8</sup> Dat handelingsruimte voor de professionals noodzakelijk is, is een van de 'vernieuwingen' die genoemd worden bij Welzijn Nieuwe Stijl. Zie bijvoorbeeld de brochure van het ministerie [http://www.invoeringwmo.nl/sites/default/documenten/Informatieblad\\_programma\\_WNS.pdf](http://www.invoeringwmo.nl/sites/default/documenten/Informatieblad_programma_WNS.pdf) en de discussies die hierover gevoerd zijn in TSS, Tijdschrift voor sociale vraagstukken, 2010.





## IV. Ingebedde ondersteuning leidt tot duurzame bewonersbetrokkenheid

Na deze uiteenzetting over bewonersondersteuners en buurtpastores, en de verbinding met de persoonlijke achtergronden van wijkbewoners, keren we terug naar de werkelijkheid van overlast en de leefbaarheid die onder druk staat in tal van wijken in Nederland. Wat levert deze aanpak op? Wat heb je aan gesprekken als je kinderen niet veilig buiten kunnen spelen? Door mensen te benaderen als personen die ook wijkbewoner zijn, is het mogelijk om voorbij de mythe van de wijkbewoners te komen en aan te sluiten bij wensen, verlangens en kwaliteiten die er in de wijk zijn (en deze te versterken). Door bijzondere aandacht te geven aan het zwakste belang, lukt het ook mensen in hun kwetsbaarheid in beeld te krijgen en contact te maken. Wijkbewoners geven aan hoe belangrijk de buurtpastores en bewonersondersteuners zijn voor hun persoonlijke leven. Hun aanwezigheid schept verwachtingen. Hun aanwezigheid geeft hoop. Een buurtbewoner zegt tegen de pastor: “met dat je er bent schep je verwachtingen en geef je mij hoop. Jullie hebben een bepaald idee van mensen jullie hebben altijd zo veel vertrouwen, terwijl wij zien dat mensen heel hard zijn. Je hebt te maken met mensen die heel hard zijn; als je kritiek hebt, dan worden zij kwaad. Omdat jullie van het evangelie zijn, geef je mij hoop.” Waar dit toe leidt wordt beschreven met behulp van drie voorbeelden.

### IV.1. Tilly: “Van straatcultuur naar vreedzame straat”

Tilly woont in een wijk waar op grote schaal woningen gesloopt worden en vervangen door nieuwbouw. Op straat heerst een straatcultuur. Dit betekent dat op straat het recht van de sterkste geldt. Volwassenen durven de kinderen niet meer aan te spreken op hun gedrag en zijn bang voor represailles.

*“Doordat ik mijn kinderen op straat liet spelen, ben ik in aanraking gekomen met straatcultuur. Ik vind het erg dat kinderen hier al op zeer jonge leeftijd mee te maken krijgen. Ik vind dat de straat van iedereen is en dat we als buurt een verantwoordelijkheid hebben ten opzichte van elkaar maar vooral voor kinderen. Kinderen zien het gedrag van ouders en volwassenen. Zij gaan dit nadoen en als we als volwassenen onze verantwoordelijkheid niet nemen kunnen zij niet opgroeien in een normale veilige omgeving.” “Iedereen trekt zich terug op zijn eigen belang als het er op aan komt. De werelden zijn ook zo verschillend. Groepen zijn bezig met overleven. Er is geen gemeenschappelijke basis. Maar kinderen zijn wel samen. Zij spelen samen op straat. Toch gebeurt het dat er niemand iets zegt als een jongetje een ander een gebroken arm slaat.”*

De buurtpastor in de wijk waar Tilly woont, ziet verbindingen ontstaan op straat. Maar tegelijkertijd is zij de enige die dan het incident ter sprake brengt. Omdat de ouders het niet doen. De straatcultuur was niet het enige waar Tilly tegenaan liep als bewoner van een herstructureringswijk. Een ander aspect in de wijk is voor Tilly dat het als Nederlandse moeder, moeilijk is om aansluiting te vinden bij de veelal allochtone vrouwen die in de wijk wonen. Zij hebben hun eigen groepsvorming, waarbij zij vaak onderling in de eigen taal spreken. Aansluiting vinden bij de kerk viel ook niet mee. Daar zijn veel ouderen en dat paste niet bij haar ritme met jonge schoolgaande kinderen. Als eigenaar van een woning in deze wijk is haar in 2000 verteld dat de gemeente ook de koopwoningen in de herstructurering zou betrekken. Op slag werd haar woning onverkoopbaar. Een periode van afwachten en onzekerheid begon. De gemeente deed erg lang over de besluitvorming. Negen jaar later,

in 2009 kwam eindelijk helderheid. Toen kwam een einde aan de onzekerheid en kon zij haar woning verkopen.

De straatcultuur was toch het grootste probleem voor Tilly. Tilly kwam in actie. Gelukkig doen meer mensen dat, maar het is interessant om te zien hoe dat kwam. Zij hinkte heen en weer tussen twijfel en verantwoordelijkheid nemen. Het overkwam haar. En tegelijk wilde zij zich daar niet bij neerleggen. Maar als eenling is het lastig. Hoe doe je dat? De buurtpastor speelde voor Tilly een belangrijke rol in dit proces. Dat was een steunfiguur. In gesprekken met de buurtpastor kon deze wijkbewoonster haar positie en zorgen verbinden aan haar wensen en idealen. Zij voelde zich gekend en tegelijkertijd gesterkt in haar idealen. Daaraan ontleende zij de kracht om te werken aan een andere manier van omgaan met elkaar op straat.

*“Het intimiderende gedrag van kleine kinderen. Het slaan en schoppen als zij hun zin niet krijgen. Op straat heerst het recht van de sterkste.” Zij zag het met lede ogen aan. Wat kunnen we hieraan doen zodat kinderen en ouders weer verantwoordelijkheid leren nemen? Volwassenen en kinderen zijn bang en durven elkaar niet meer aan te spreken op wat fout gaat. De vraag is: hoe doorbreek je de cirkel van angst, hoe leer je elkaar vaardigheden om op een heldere manier de ander aan te spreken op zijn/haar gedrag. Ik denk dat de straat het zelf moet doen en ook moet willen. De keuze is aan de mensen zelf. Je kunt leren hoe je dit aan moet pakken.”*

*“Hierover nadenkend heb ik een korte analyse geschreven en dit gezonden aan het wijkbureau. Hiervoor heeft de ‘werkgroep samenleven’ een cheque van € 30.000,- ontvangen uit handen van de toenmalige minister Vogelaar. Het initiatief werd opgepakt en hieruit is het project ‘vreedzame straat, vreedzame buurt’ ontstaan. Die methode leerden kinderen al op school. In Utrecht waren op 48 scholen de zogenaamde Vreedzame School lessen. Dit is een methode*

*om te leren hoe de kinderen en schoolleiding met elkaar om dienen te gaan. Deze methode gingen we ook toepassen op onze straat. Kinderen leren op school gedragsregels en dezelfde gedragsregels moesten zij toepassen in de straat. Alle neuzen dezelfde kant op. Duidelijke gedragsregels voor school, de bieb, en op straat en dusdoende leren we van elkaar hoe we vreedzaam met elkaar willen en kunnen leven.”<sup>9</sup>*

Dat is een heel concreet voorbeeld van een succes. Zo gaat het niet altijd, maar essentieel is dat Tilly zich erkend voelde en dat was net het zetje waarmee de twijfel omkantelde naar het doen. Zij kreeg moed om in beweging te komen.

*De ingebiede ondersteuning door de buurtpastor maakte voor Tilly het verschil: zij deed niet mee en zij ging wel mee doen.*

## IV.2. Duurzaam

In de periode dat zich dat allemaal afspeelt, blijft Tilly klem zitten met een huis dat zij niet kan verkopen en alle consequenties die dat voor het gezinsleven heeft. Het is geen sprookje dat mooi eindigt. Zodra zij de kans krijgt verhuist zij naar een andere straat. Dank zij de verbinding die zij gekregen heeft in het optrekken met de buurtpastor, blijft zij wel betrokken bij de straat en bij de wijk. Haar inzet is verbonden met haar idealen. Niet alleen voor de straat is haar blijvende betrokkenheid belangrijk, maar ook voor haarzelf. Bovendien steunt zij de buurtpastor nu bij haar werkzaamheden. Dit leert ons dat er iets positiefs kan groeien, ook al stuiten bewoners en bewonersondersteuners op grenzen, en blijven er frustraties, omdat hun belangen te weinig of te laat gehonoreerd worden.

<sup>9</sup> Nieuwsbrief Buurtpastoraat Kanaleneiland dec. 2007. De buurtpastor werd mede uitvoerder en ontwikkelaar van dit project en zij doet dit samen met andere professionals van het welzijnswerk Doenja.





*De ingebodde ondersteuning heeft geleid tot een bijzondere manier van meedoen. Er is een verbinding ontstaan met de straat die niet verbroken wordt door de verhuizing. De betrokkenheid is duurzame inzet geworden.*

### **IV.3. 's-Hertogenbosch, de groei van een bewonerscomité**

Een ander voorbeeld speelde zich af in 's-Hertogenbosch. Hierbij gaat het om bewoners die minder dan Tilly gewend zijn om hun mening te formuleren.

De woningcorporatie in 's-Hertogenbosch was het niet gelukt om een groep huurders te vormen die mee wilden praten over de renovatie. Deze huurders hadden niet het gevoel dat zij veel invloed konden uitoefenen op de loop der dingen, toch raakte het hen wel in hun dagelijks bestaan. Hun huis is hun wereld. De bewonersondersteuner benadert hen persoonlijk voor een comité. Hij biedt een concreet handelingsperspectief. Dan doen enkelen toch mee. Samen zetten zij kleine stappen zodat zij niet afhaken. Het begint bij een aanrechtblad. Gaandeweg vragen zij hun burens om ook mee te doen. En zo komt men in actie. En met meer succes dan zij zelf verwacht hadden. Na afloop zijn zij tevreden over het resultaat van het groot onderhoud en trots op de rol die zij zelf gespeeld hebben.

Het comité van 10 personen heeft een hechte onderlinge band en heeft in de voorbije twee jaren veel contacten gekregen met de andere bewoners. Het comité bestaat overwegend uit sociaal kwetsbare, laagopgeleide mensen met een klein inkomen, maar ook met een sterke betrokkenheid en inzet, die hun directe belang overstijgt. Zij zijn niet gewend om hun eigen belangen te verwoorden. Voor hen betekent deelname aan het comité het in eigen hand nemen van de eigen woonsituatie, een stap in de eigen persoonlijke ontwikkeling.

De corporatie is eveneens tevreden over dit proces. Ook de gemeente is tevreden, al staat die meer op afstand. De overheid wilde immers dat mensen meepraten en participeren in het overleg over de toekomst van de wijk. Dat is hier gerealiseerd. De gemeente 's-Hertogenbosch gaf aan dat zij belang hechten aan feedback van deze en andere wijkbewoners op hun plannen, zij willen immers participatie van burgers. Maar de gemeente was zelf niet in staat om deze mensen te organiseren. Daarom financierde de gemeente de bewonersondersteuner.

Via de ingebodde ondersteuning is het gelukt. De bewonersondersteuner koos voor persoonlijke relaties als ingang in de wijk. Hij luisterde naar de verhalen, zorgen, de verlangens en onzekerheden en daardoor kantelden deze bewoners van niet meedoen naar wel mee doen. Vandaar startte een proces dat zorgvuldig gevolgd en begeleid werd. Een proces dat meer omvat dan alleen de participatie in leefbaarheidvraagstukken. Het gaat ook om persoonlijke groei, om kennen en gekend worden. Bewoners gingen meepraten en kregen een stem in de renovatie.

*Ingebodde ondersteuning werkt, zo laten de voorbeelden in dit hoofdstuk zien. Het is het verschil tussen wel meedoen of niet meedoen. Het is het verschil tussen kort meedoen of duurzame inzet. Bij het comité kregen de huurders een stem die zij voorheen niet lieten horen.*

# V. Omgaan met onoplosbare situaties

In het voorgaande zagen we drie voorbeelden van hoe bewoners mee doen en een stem krijgen in de verbetering van de wijk. Dit gebeurde op een manier waarbij zij zelf vormgever waren.

Hoe verhoudt zich dit nu tot de sociale herovering van zwakke wijken waarbij een scala van sociale en fysieke maatregelen wordt ingezet om de leefbaarheid te bevorderen? Bewoners hebben er baat bij, want hun straat wordt rustiger. Er ligt minder afval. Dat en andere kleine dingen zijn heel belangrijk. We beschreven reeds dat bewoners tegelijk object zijn van beleid: zij worden gecontroleerd en gecorrigeerd, zij moeten verhuizen bij sloop. De bewoners zitten klem tussen overlast en oplossing. In deze context is een bijzondere vorm van professionele ondersteuning noodzakelijk. Die werd beschreven als ingebedde bewonersondersteuning. In voorbeelden werd beschreven hoe dat werkt. Toch is het daarmee niet klaar, want iedereen die bekend is met de problemen, weet dat die complex zijn. Oplossingen zijn taai en moeizaam. Ook bij ingebedde bewonersondersteuning is dat een realiteit om onder ogen te zien. In dit hoofdstuk wordt beschreven dat niet iedereen aanspreekbaar is, en hoe om te gaan met tegenstrijdige belangen.

## V.1. Kwetsbare personen

In de wijk wonen ook kwetsbare en gekwetste mensen, waarbij het soms moeizaam is om de aansluiting te krijgen. Zij zijn getraumatiseerd of te vaak teleurgesteld, of zij zijn depressief of hebben een laag zelfbeeld. Zij lezen geen kranten, bezoeken geen bijeenkomsten. Het zijn mensen die nauwelijks in staat zijn om hun ervaringen en gedachten te verwoorden. Hieronder vallen mensen die net het hoofd boven water houden en geen overlast veroorzaken. Hierbij horen ook mensen die wel overlast veroorzaken, die misschien schreeuwen of stinken of hun buurtgenoten bang maken. Bij herstructurering komt daar nog

eens de extra stress bij, soms jarenlang, bijvoorbeeld omdat zij al die tijd geen duidelijkheid hebben over wat er met hun huis zal gebeuren.

Dat houdt in dat er bewoners zijn in de wijk die niet aanspreekbaar zijn op hun kwaliteiten. Zij kunnen het eenvoudig niet. Ingebedde ondersteuning betekent dat er ook aandacht is voor deze mensen. Ook als zij niet participeren ontvangen zij aandacht van de buurtpastores of bewonersondersteuners. Zij worden op de hoogte gehouden van plannen en maatregelen, zodat ze er toch een beetje bij horen. Hun mening wordt desnoods verwoord. Zo zijn zij misschien niet rechtstreeks betrokken, maar wel enigermate vertegenwoordigd, voor zover dat kan. Voor hen is vooral goede zorg en ondersteuning van belang.

*Sommige kwetsbare bewoners hebben zoveel moeite om zichzelf staande te houden dat ze niet in staat zijn om te investeren in hun omgeving. Via ingebedde ondersteuning zijn zij wel in beeld en wordt hun aanwezigheid benoemd.*

## V.2. Onoplosbare overlast

De bewonersondersteuner of buurtpastor die werkt door op te trekken met mensen, komt zelf in een lastige positie. De wensen van bewoners kunnen uiteenlopend en tegenstrijdig zijn. Het korte termijn belang van individuen staat vaak op gespannen voet met het belang van andere burens of de straat als geheel. Het is een moeilijke positie, tussen ruimte creëren en stuiten op grenzen.

Een voorbeeld. Er is overlast bij een pleintje. De bewoners klagen bij de buurtbeheerder. Die luistert, kent het probleem en legt de klachtenprocedure uit. Klachten moeten schriftelijk ingediend worden, op naam en met de beschrijving van de concrete over-



last, feiten, de datum, enzovoort. Een vertegenwoordiger van de corporatie zegt dat er geen overlast is omdat zij geen schriftelijke klachten hebben ontvangen<sup>10</sup>. De bewonersondersteuner praat er over. Hij weet hoe belangrijk het is dat overheid en corporaties zich inspinnen voor schoonhouden, handhaven, onderhoud. Hij begrijpt de klachtenprocedure, waarbij de rechtszekerheid van alle huurders een afweging is. Bewoners lijken dat niet te begrijpen. Zij worden geraakt in hun dagelijks rust in hun eigen huis. Dat kan zich elk moment voor doen, 24 uur per dag. De impact daarvan is groot, omdat je je er niet aan kunt onttrekken. De bewonersondersteuner heeft ook contact met een van de veroorzakers van de overlast. Het is een verwarde man. Hij schreeuwt, scheldt de burens uit, dreigt. Al jaren is hij onder behandeling, maar zijn toestand blijft hetzelfde. Ook met hem wordt een relatie opgebouwd. Als ingebedde ondersteuner heb je twee loyaliteiten. Enerzijds het algemeen belang, in dit geval de rechten van alle huurders, waarvoor de regels zijn ingesteld. Anderzijds de emotie van de burens die last hebben. Daar moet hij tussen manoeuvreren.

De ondersteuner heeft de oplossingen niet. Maar hij heeft de dilemma's in beeld door de relatie met de bewoners. En hij kan meer afstand nemen dan bewoners, doordat hij er zelf niet woont. Daarin ontstaat ruimte om met hen op zoek te gaan naar de beste manier om de situatie op te vangen. Met een actieve bewoonster, die ogen en oren voor haar buurt is, zijn vervolgens alle klachten nauwkeurig beschreven en voorgelegd aan het hulpverleningsnetwerk. Dit heeft, misschien nog niet ideaal en optimaal, tot acties geleid zoals gesprekken van de wijkagent met overlastgevend jongeren en met bewoners die overlast ervaren en het benaderen door maatschappelijk werk van enkele probleemhuishoudens. Door te blijven praten met de bewoners die last ervaren, te luisteren naar hun woede, uitleggen welke kleine stappen er worden gezet en ook vragen om geduld kan hij begrip kweken. Tegelijk blijft de vinger aan de pols om te weten wanneer onaanvaardbare grenzen overschreden worden.

Er is overlast en er is geen oplossing, soms is dat de realiteit. Als niemand het antwoord weet, is aansluiten bij de zachte krachten een manier om de zaak leefbaar te houden. Want zowel degene die overlast veroorzaakt als degene die over overlast klaagt, zijn als mens de moeite waard. Zij zijn kostbaar, zoals in het bekende gedicht van Okke Jager tot uitdrukking wordt gebracht:

***Hoe kostbaar is een kwetsbaar mens  
Verraadt ons aller angst zich niet  
in wie het leven weerloos liet?***

***De glasglans stemt de blazer mild.  
De kaarsvlam vormt de hand tot schild.***

***De krokus wijst beton zijn grens.  
Hoe kostbaar is een kwetsbaar mens.***

*Ingebedde bewonersondersteuning werkt ook bij onoplosbare problemen. Er is contact met mensen die zich niet laten horen. Er is contact met overlastgevers. Er wordt gewerkt via de ingang van de zachte krachten om de zaak hanteerbaar te houden.*

---

<sup>10</sup> Een bewonersondersteuner aan het woord: "Voorheen werkte ik bij een grote instelling tweedelijns. Nu ben ik meer in de leefwereld. Bewoners moeten bijna zelf een professional zijn om een klacht in te kunnen dienen. Ik kan me meer inleven in de dilemma's waar bewoners in verzeild raken. Ik word er rechtstreeks mee geconfronteerd. Ik wist het rationeel, maar nu raak ik daar veel meer helemaal van doordrongen. Die omslag is voor functionarissen die meer op een afstand staan, heel moeilijk te maken. En dan zie ik bij de professionals van de instellingen de goede bedoelingen. Zij kunnen er voor kiezen om in hun organisatie aandacht te vragen voor de problematiek en eventueel ook de ruimte en middelen bevechten. Dan moeten zij de regels van hun eigen organisatie onder kritiek stellen. Dat is niet makkelijk. Ook zie ik de professionals die het niet vatten en zich verschuilen achter de procedures."



## VI. Ten slotte

Bewoners zitten klem door overlast. Sloop, renovatie en nieuwbouw worden nog steeds als een van de remedies tegen overlast gepresenteerd. Sloop, renovatie en nieuwbouw trekken een zware wissel op bewoners. Het moet zoveel mogelijk vermeden worden, maar soms kan het niet anders. Duurzaam bouwen en goed onderhoud zijn geboden. Bij sloop bestaat het risico dat bewoners klem komen te zitten door de oplossing. Vooral de periode voorafgaand aan de sloop, (een periode van soms vijf tot tien jaar), is slopend en een nare tijd.

De stelling van deze brochure is dat in wijken met veel overlast en met name rondom sloop, een bijzondere professionele ondersteuning noodzakelijk is. Ingebedde ondersteuning die aandacht besteedt aan de persoon achter de wijkbewoner. Ondersteuning waarbij relaties aangegaan worden met mensen in de alledaagse leefwereld. Relaties die betrekking hebben op verschillende lagen van de persoon: feiten, emoties en zingeving. Twijfel, onzekerheid, hoop en verlangen komen daarbij aan bod.

In drie voorbeelden werden de resultaten van deze aanpak zichtbaar gemaakt:

1. mensen die niet mee doen gaan toch meedoen.
2. mensen die zich niet lieten horen krijgen een stem.
3. het is mogelijk om aan te sluiten bij de ervaringen van bewoners.
4. er is aandacht voor individuen die niet mee kunnen doen
5. het lukt om contact te houden bij onoplosbare problemen

Daarmee is het klem zitten door de overlast, en de wijkontwikkeling niet weggenomen. Maar in deze situatie is wel zichtbaar geworden wat bewoners kunnen bijdragen aan een oplossing. Een bijdrage waar zij zelf van groeien en waar hun omgeving profijt van heeft.

Via ingebedde ondersteuning aansluiten bij bewoners en van daaruit een beweging in gang zetten naar meer leefbaarheid in wijken. Dat is de bijzondere bijdrage van het buurtpastoraat en bewonersondersteuners aan de leefbaarheid in sociaal-economisch zwakke wijken.



