

# Buurt-participatie als uiting van ontevredenheid

ERIK VAN MARISSING

In de kabinetsplannen voor de transformatie van ‘probleemwijken’ naar ‘prachtwijken’ staat de eigen bijdrage van de burger centraal. Onderzoekers stellen zich al jaren de vraag wat bewoners beweegt om actief te zijn in hun buurt. Veel bewoners van probleemwijken zijn wel degelijk geïnteresseerd in wat er in hun buurt gebeurt. Het ‘probleem’ waar de professionals en beleidsmakers mee worstelen is dat de bewoners die interesse niet als vanzelfsprekend omzetten in participatie. Onderzoek wijst uit dat vooral ontevredenheid en lokale berichtgeving voor bewoners belangrijke motieven zijn om juist wel te gaan participeren.

In dit artikel wordt verslag gedaan van een onderzoek naar bewonersparticipatie in drie voegnaoorlogse wijken: Nieuw-Hoograven in Utrecht, Bouwlust in Den Haag en Liendert in Amersfoort. Deze wijken worden gekenmerkt door onder andere fysieke en sociale problemen. Het onderzoek maakt deel uit van het onderzoeksprogramma ‘Corpovenista’ (zie: [www.corpovenista.nl](http://www.corpovenista.nl)). ‘Corpovenista’ is onderdeel van het Habiforum-programma ‘Vernieuwend Ruimtegebruik’ (zie: [www.habiforum.nl](http://www.habiforum.nl)). In de eerste fase van het onderzoek zijn ongeveer 50 professionals geïnterviewd die werkzaam zijn in de stedelijke vernieuwing, zoals wijkmanagers, medewerkers van woningcorporaties,

jaar wel eens contact hebben gehad. Aan de huurders werd bovendien gevraagd of ze wisten dat er een buurtbeheerder of een professional met een vergelijkbare functie in hun buurt werkzaam is. In dit artikel zal gekeken worden welke kenmerken van bewoners hun participatiegedrag beïnvloeden.

## FORMEEL EN INFORMEEL

De term participatie zorgt nogal eens voor wat verwarring: gaat het nu om lidmaatschap van een bewonersorganisatie of is het bezoeken van het wijkpark ook een vorm van participatie? Grofweg zijn er twee soorten participatie te onderscheiden: informele participatie en formele participatie.

Bij informele participatie gaat het om activiteiten die te maken hebben met de vrijetijdsbesteding in de eigen buurt. Gezinnen met opgroeiende kinderen en gepensioneerde bewoners zijn in dit opzicht het meest actief in de buurt (Van Beckhoven & Van Kempen, 2002). Zij bezoeken het wijkpark en zijn betrokken bij festiviteiten zoals Koninginnedag of de Sinterklaasintocht. De relatief hoge percentages voor deze vorm van participatie kunnen volgens de geïnterviewde professionals worden verklaard door het laagdrempelige karakter van de activiteiten. Bewoners hoeven zich niet aan langlopende participatietrajecten te committeren of vergaderingen bij te wonen (Van Marissing, Bolt & Van Kempen, 2004; 2006).

Veel moeilijker is het volgens de professionals om bewoners bij de meer formele en geïnstitutionaliseerde vormen van participatie te betrekken. In tabel 1 is te zien dat er verschillende vormen van formele participatie kunnen worden onderscheiden, waarbij de ene vorm meer eigen initiatief van de bewoners vereist dan de andere vorm. Formele vormen van participatie waarbij de bewoners zelf het initiatief nemen scoren in het algemeen nog redelijk, maar activiteiten waarbij bewoners worden uitgenodigd om deel te nemen, zoals een vergadering van een wijkraad of raadscommissie voor de wijk, worden nauwelijks bezocht. Een positieve uitzondering wordt gevormd door het bezoeken van een informatieavond over de wijk. Het percentage bewoners dat actief lid is van een bewonersorganisatie, ten slotte, lijkt hoog, maar wanneer het aantal actieve leden als percentage van de totale steekproefpopulatie wordt uitgedrukt, gaat het om slechts 1,5 procent. De algemene verwachting die uit de tabel spreekt is dat bewoners vooral participeren wanneer zij er iets mee kunnen bereiken. In het geval van informele participatie is dat simpelweg vermaak, terwijl je zou kunnen zeggen dat het bij formele vormen van participatie om het woongenot in bredere zin gaat.

## SLOOPKOGEL

Maar zelfs wanneer bewoners te horen krijgen dat hun woning zal worden gesloopt blijven de reacties vaak uit. Een teamleider van een woningcorporatie in Den Haag Zuid West vertelt: “ze zijn to-

taal niet geïnteresseerd in wat er gaat gebeuren. We hebben wel een brief de deur uitgedaan om de mensen het belang in te laten zien van een bewonerscommissie, maar daar is eigenlijk geen reactie op gekomen. (...) Ik heb één telefoontje gehad en dat was het ongeveer.” De reactie van haar collega weerspiegelt de gelatenheid onder veel professionals: “Ik denk dat het iets van deze tijd is.” Samen komen ze tot een creatieve oplossing: “Misschien moet je voor de grap een keer de wagen met de sloopkogel de straat in rijden, kijken wat er dan gebeurt! Dan gaan mensen zich vanzelf wel organiseren.” En dat is misschien niet eens zo’n gek idee. Er zijn tal van voorbeelden van protestgroepen die in eerste instantie vooral de beleidsmakers een halt wilden toeroepen, maar uiteindelijk een zeer positieve en constructieve bijdrage hebben geleverd aan beleidsprocessen in hun buurt. De gelatenheid van de hierboven aangehaalde corporatiemedewerkers is begrijpelijk, maar niet helemaal terecht. Bewoners zijn wel degelijk geïnteresseerd in wat er in hun buurt speelt, zo blijkt onder andere uit het kijk- en leesgedrag en uit het percentage respondenten dat het belangrijk vindt om informatie over de buurt te ontvangen. Het ‘probleem’ is dat zij dit nauwelijks uiten door mee te praten en mee te denken met de professionals. Veel corporatiemedewerkers zouden graag willen dat bewoners wat meer en wat vaker participeren. Tegelijkertijd realiseren zij zich dat slechts een enkele bewoner dit de moeite waard vindt. Zolang het goed gaat met de buurt zien bewoners formele parti-

cipatie vooral als een tijdrovende bezigheid die weinig direct resultaat oplevert. Hun houding wordt weerspiegeld in de geringe bekendheid van allerlei professionals die in hun buurt werkzaam zijn: de enquête wijst uit dat zowel de wijkmanager als de wijkwethouder lang niet bij alle buurtbewoners bekend zijn. Uit het onderzoek blijkt verder dat de bekendheid van medewerkers van woningcorporaties die in de wijk opereren varieert van ongeveer 50 tot bijna 90 procent. Hoewel dus minimaal de helft van de huurder van het bestaan van deze professionals afweet, valt op dat er op dit punt grote verschillen zijn tussen de corporaties. Deze constatering kan zowel negatief als positief worden uitgelegd. Een mogelijke negatieve verklaring is dat de betreffende corporatie (veel te) weinig moeite doet om naar buiten te treden. Ook kan het zijn dat de corporatie volgens de huurders niet of onvoldoende naar hen luistert. Huurders kunnen daardoor afhaken en weten dan niet meer wie er zoal in hun wijk werken. Een meer positieve uitleg is dat de bewoners simpelweg weinig reden tot klagen hebben en dus ook niet hoeven te weten welke professionals er zoal in hun wijk werken. “Pas als er problemen zijn, dan ga je bellen”, zo luidt de verklaring van de Haagse teamleiders.

## ONTEVREDENHEID

Uit de enquête blijkt dat bewoners erg tevreden zijn over hun eigen woning: vier op de vijf ondervraagden zijn tevreden of zeer tevreden. In Liendert, Amersfoort, beslaat de groep (zeer) tevreden bewoners zelfs 88 procent van de steekproef. De buurt wordt door de geënquêteerde bewoners minder positief beoordeeld: gemiddeld is 56 procent tevreden of zeer tevreden. In Bouwlust is men het minst positief: slechts 50 procent is daar (zeer) tevreden over de buurt. Een statistische analyse toont aan dat ontevredenheid met de buurt een belangrijke aanleiding voor bewoners vormt om contact op te nemen met een professional of een andere activiteit te ontplooien die in tabel 1 onder de derde categorie is genoemd (zie tabel 2). Bij ontevredenheid over de woning is dat veel minder het geval. Een wijkmanager of een wijkagent kan op dit vlak ten slotte weinig voor de bewoners betekenen. Bewoners nemen dus vooral initiatief wanneer zij denken dat ze de buurt kunnen verbeteren.

Tabel 1: indicatoren voor bewonersparticipatie  
Indicatoren voor participatie

Indicatoren voor participatie	% ‘ja’
Recreatieve participatie:	
Bezoeken van een activiteit van de welzijnsorganisatie	6,4
Bezoeken van wijkfestiviteiten (Sinterklaasintocht, Koninginnedag, etc.)	28,6
Bezoeken van het park, speelgelegenheid of kinderboerderij	38,7
Formele participatie op uitnodiging van professionals:	
Bijwonen van een vergadering van de raadscommissie voor de wijk	2,0
Bijwonen van een vergadering van de wijkraad of stadsdeelraad	5,3
Bijwonen van een informatiebijeenkomst	12,5
Formele participatie op eigen initiatief:	
Bezoeken van het spreekuur van de wijkwethouder	3,2
Wandeling door de wijk met professionals (wijkschouw)	4,1
Contact opnemen met de wijkagent of wijkmanager	17,7
Bezoeken van het wijkbureau of het stadsdeelkantoor	18,1
Contact opnemen met de woningcorporatie (buurtbeheerder, huismeester)	21,2
Formele participatie door actief lidmaatschap:	
Actief lid van een bewonersorganisatie	23,5

Bron: enquête ‘sociale cohesie en bewonersparticipatie’ (2006)

Tabel 2:  
factoren die bepalen of bewoners wel of niet participeren in formele organisaties  
Kenmerk Mate van invloed

Kenmerk	Mate van invloed
<b>Persoons- en huishoudenskenmerken:</b>	
Aantal jaren dat men in de buurt woont	0
Geslacht (man)	-
Leeftijd	+
Nationaliteit	0
Opleidingsniveau	0
Betaald werk	0
Eigenaar of huurder	0
Inkomen	0
Huishoudenssamenstelling	0
<b>Invloed van informatie:</b>	
Belang van informatie over de buurt	++
Tevredenheid met de hoeveelheid aangeboden informatie	++
Tevredenheid met de mogelijkheden om te participeren	-
Het volgen van nieuws op de lokale t.v. (minstens 1 keer per week)	++
Het lezen van lokale bladen (gedeeltelijk tot helemaal)	++
<b>Invloed van buurtbeleving:</b>	
Tevredenheid met de woning	0
Tevredenheid met de buurt	--
Toekomstverwachting voor de buurt	0

Legenda:

0 = geen significant verband, + = positieve invloed, ++ = sterk positieve invloed,  
- = negatieve invloed, -- = sterk negatieve invloed

GEDACHTESTEUNEN VOOR  
BELEIDSMAKERS

- De tegenvallende respons van bewoners op uitnodigingen van professionals mag geen reden zijn om achterover te gaan leunen. Bewoners zijn wel degelijk geïnteresseerd in wat er in hun buurt speelt. Blijf dus voortdurend op zoek naar manieren om hen over de drempel te trekken, maar laat de uiteindelijke beslissing om al dan niet te participeren aan henzelf over en respecteer die dan ook.
- Maak je daarom niet te druk om wie er allemaal niet participeren en waarom. Veel belangrijker is de vraag wie er wél (geneigd zijn te) participeren. Door in te spelen op het potentieel van deze groep kan worden voorkomen dat bewoners afhaken en de beleidsprocessen in hun buurt de rug toekeren.
- Uiteindelijk betekent dat in veel gevallen het verlies van draagvlak en zijn zowel bewoners als beleidsmakers (corporaties en gemeenten) verder van huis. Maak deze groep dus ook zoveel en zo vaak mogelijk duidelijk dat zij zélf actief kunnen meedenken en meebeslissen over de toekomst van hun buurt. Het belang van de lokale media moet daarbij zeker niet worden onderschat.

OVER DE AUTEUR

Erik van Marissing is als promovendus verbonden aan het Urban and Regional research centre Utrecht (URU), waar hij onderzoek doet naar stedelijk beleid, bewonersparticipatie en sociale cohesie. Bij Habiforum zijn twee onderzoeksrapporten verschenen (2004 en 2006). Hierin wordt uitgebreid ingegaan op de beleidsprocessen in Nieuw-Hoograven, Bouwlust en Liendert en op de effecten daarvan op de sociale cohesie in de buurt (zie het literatuuroverzicht).

LITERATUUR

BECKHOVEN, E. VAN & R. VAN KEMPEN (2002). Het belang van de buurt: de invloed van herstructurering op activiteiten van blijvers en nieuwkomers in een Amsterdamse en Utrechtse buurt. Den Haag/Utrecht: DGW/NETHUR.

MARISSING, E. VAN, BOLT, G. & R. VAN KEMPEN (2004). Stedelijk Beleid en Sociale Cohesie in twee herstructureringswijken: Nieuw-Hoograven (Utrecht) en Bouwlust (Den Haag).

MARISSING, E. VAN, BOLT, G. & R. VAN KEMPEN (2006). Op de Stedelijk Beleid en Sociale Cohesie: een interpretatie van de sociale structuren in de Amersfoortse wijk Liendert door professionals die in deze wijk werkzaam zijn. Gouda: Habiforum.

Wat brengt bewoners die verder weinig te klagen hebben er dan toch toe om uit zichzelf contact op te nemen met professionals in hun buurt? Het antwoord laat zich raden: deze bewoners hebben om de één of andere reden een sterke interesse voor wat er in hun buurt speelt. Dit kan worden vastgesteld aan de hand van het kijk-, luister- en leesgedrag. De bewoners is gevraagd in hoeverre ze het belangrijk vinden om informatie over hun buurt te ontvangen en of zij tevreden waren over de hoeveelheid informatie die ze ontvangen. De enquête laat een groot verschil tussen beide vragen zien: terwijl 85 procent het belangrijk vindt om op de hoogte te worden gehouden, is slechts 44 procent

van de ondervraagden tevreden over de aangeboden hoeveelheid informatie. Een kwart van de respondenten is daarover zelfs ontevreden. Om te onderzoeken of deze ontevredenheid te maken heeft met het eigen gedrag van bewoners, is vervolgens gevraagd naar de frequentie waarmee zij lokale media raadplegen. De enquête laat zien dat bewoners het best te bereiken zijn via de geschreven media, zoals stadsbladen, huurdersmagazines en wijkkranten. Ruim 86 procent van de respondenten leest minstens één blad gedeeltelijk tot helemaal en bijna één op de drie ondervraagden leest zelfs vier of meer van dit soort lokale bladen. De lokale radio en t.v. spelen een iets minder

belangrijke rol. Iets meer dan een kwart van de ondervraagden luistert een paar keer per week of vaker naar de lokale radio en bijna 40 procent kijkt regelmatig naar een lokale televisiezender. Met het nieuws op hun internetpagina's bereiken de gemeente en de lokale omroep maar weinig bewoners: slechts enkele tientallen bewoners surfen minstens één keer per week naar één of meer van dit soort websites.

INFORMEREN

Het onderzoek onderstreept nog maar eens hoe belangrijk het is om bewoners te informeren en vooral ook om hen te blijven informeren. Het is dan ook jammer om te constateren dat sommige corporaties juist bezuinigen op de communicatie met de huurders. De oud-voorzitter van een huurdersvereniging in Liendert zegt: "we moeten steeds meer met minder geld". Het gevolg is dat de vereniging haar huur-

dersbestand nog maar twee in plaats van vier keer per jaar een huurdersblaadje kan toesturen. Alleen de bewonerscommissies kunnen wat vaker worden geïnformeerd. Het is goed denkbaar dat bewoners hierdoor op termijn ontevreden raken over de hoeveelheid informatie die zij ontvangen. De kans dat zij zélf initiatief zullen nemen om te participeren neemt daardoor ook af. De uiteindelijke beslissing om al dan niet te participeren moet echter wél bij de bewoner zelf liggen. Immers: "er is niets mis mee als in een buurt mensen allemaal gelukkig zijn en hun eigen leven kunnen leiden. Je moet dat (participatie, EvM) als overheid niet willen afdwingen", aldus de oud-voorzitter van de raadscommissie Utrecht-Zuid.