

Buurtcontact in Leiden Zuidwest

De Contactladder© als diagnose-instrument

Drs. Peter van der Graaf
Drs. Nanne Boonstra
Ir. Rob Bos

Oktober 2006

Inhoud

Samenvatting	5
1 Aanleiding	9
2 Samen Wonen, Samen Leven	11
3 De Contactladder©	13
4 Fase 1: De contactladder als interventie	17
5 Fase 2: De testronde	19
5.1 Gebiedskeuze en omvang	19
5.2 Hoe is de testronde verlopen?	20
6 Fase 3: Opschaling van het onderzoek	23
6.1 Verschillende scenario's	23
6.2 Gebiedskeuze en omvang	25
6.3 Hoe is de opschaling verlopen?	27
6.4 Wie hebben de vragenlijst ingevuld?	28
6.5 Met elkaar bemoeien	29
6.6 Wederzijdse hulp	29
6.7 Mate van contact in de buurt	32
6.8 Betrokkenheid bij de buurt	33
6.9 Verschillende vormen van contact	34
6.10 Verschillen tussen groepen	36
6.11 Opmerkingen van bewoners	45
7 Conclusies en aanbevelingen	49
7.1 Conclusies	49
7.2 Aanbevelingen	51
7.3 Waarde contactladder	52
Literatuur	55
Bijlage I Resultaten testronde	57
Bijlage II Verantwoording schaalconstructies	65
Bijlage III Vragenlijst Samen Wonen, Samen Leven	69



Samenvatting

In het wijkontwikkelingsplan voor Leiden Zuidwest is veel aandacht voor het sociale programma. Een onderdeel daarvan is het project Samen Wonen Samen Leven. In dit project staat de vraag centraal hoe mensen in deze tijd met elkaar samenleven in een buurt. Bewoners zouden daar eigenlijk eens met elkaar over aan de praat moeten raken. Het liefst met iedereen in de straat. Maar zomaar aanbellen, dat gaat ook weer niet. Om daarbij een handje te helpen, is gebruik gemaakt van een door het Verwey-Jonker Instituut ontwikkeld instrument: de Contactladder©.

De Contactladder is een diagnose-instrument, waarmee een momentopname van de sociale contacten in een straat gemaakt kan worden. Het legt deze contacten niet vast in harde cijfers of doet in een rapportcijfer uitspraak over de sociale structuur in de straat. De ladder geeft op verschillende dimensies van contact aan hoe buurtgenoten de contacten met elkaar beleven. Het maakt abstracte begrippen als sociale cohesie concreet en hanteerbaar.

De Contactladder is in drie fasen uitgezet om de aard, mate en wenselijkheid van contacten tussen bewoners in Leiden Zuidwest in kaart te brengen. In de eerste fase is geprobeerd om de Contactladder als interventie-instrument in te zetten door bewoners hun buurtgenoten te laten ondervragen. Daarmee hoopten wij niet alleen de sociale infrastructuur in kaart brengen, maar tegelijkertijd deze structuur een impuls te geven door bewoners met elkaar in contact te brengen en te laten discussiëren over de contacten die zij in hun buurt wensen.

Deze ambitie bleek te hoog gegrepen. De drie geselecteerde buurten van het Haagweg-kwartier stonden aan de vooravond van (meer of minder ingrijpende) herstructureringsplannen. Daardoor bestond er bij bewoners weinig animo om zelf buurtquêtes uit te voeren. Daarom werd besloten om de interviews door professionals te laten uitvoeren.

In een tweede fase zijn de vragenlijst en aannames getoetst over de non-respons, tijdsinvestering en de bruikbaarheid van de verzamelde informatie. Corporatiemedewerkers hebben 62 interviews afgenomen met huurders in drie verschillende straten in de wijk Boshuizen. In deze wijk is de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in de fysieke infrastructuur, terwijl er weinig bekend is over de informele sociale infrastructuur. De gemaakte aannames werden in de testronde bevestigd en leidden tot een positieve beoordeling van de Contactladder. Geconcludeerd kon worden dat de sociale structuur in de drie straten redelijk goed is, maar dat de buurt wel aandacht verdient. Er liggen vooral kansen in de preventieve sfeer. 'Dit is een wijk waar wat mee kan.' De omvang van de test was echter nog te beperkt om een betrouwbaar inzicht te geven. Daarom werd in een derde fase het onderzoek opgeschaald naar de rest van de wijk Boshuizen.

In de derde fase van het project is bij 753 huishoudens aangebeld en dit leverde 427 ingevulde Contactladders op. Daaruit komt een beeld naar voren van een wijk met weinig sociale bemoeizucht. De contacten in de buurt beperken zich voornamelijk tot incidentele ontmoetingen. Als het nodig is weten bewoners elkaar wel te vinden, maar de bewoners bemoeien zich niet echt met elkaar. Tegelijkertijd geven ze aan dit geen probleem te vinden: de meesten willen dit zelfs graag zou houden. Dit is een belangrijke constatering, waar in het maken van beleid vaak overheen wordt gestapt: het gebrek aan contacten tussen bewoners wordt geproblematiseerd en vormt aanleiding voor sociale bemoeizucht vanuit de gemeente, corporaties en professionals. Maar bewoners zelf zitten lang niet altijd te wachten op deze inmenging.

Dat wil niet zeggen dat bewoners geen ruimte voor verbetering zien in de sociale structuur van hun buurt. Alleen is deze ruimte vaak minder ambitieus en alomvattend als wordt aangenomen. Op basis van de Contactladder© wordt duidelijk dat deze ruimte enerzijds zit in onderling samenleven: bewoners verschillen van

mening over wat wel en niet kan in de buurt en hierover zouden duidelijker afspraken gemaakt kunnen worden. Anderzijds zouden bewoners elkaar wat vaker willen helpen als dat nodig is. Bijvoorbeeld bij het doen van een boodschap voor de buurman of het planten water geven voor de buurvrouw die op vakantie is.

De Contactladder maakt duidelijk dat de ene straat of buurt de andere niet is. Allochtone bewoners en gezinnen met kinderen zijn sterker op hun buurt georiënteerd. Ze beschikken niet alleen over meer contacten in de buurt, maar zijn tegelijkertijd veeleisender en willen graag hun netwerk uitbreiden. Een andere groep die graag meer contacten in de buurt zou willen opdoen, zijn de jonge bewoners - zowel qua leeftijd als woonduur. Zij kennen nog relatief weinig mensen in de buurt en zoeken naar meer interactie met hun buurtgenoten. Opvallend is dat een langer verblijf in de buurt niet automatisch leidt tot meer contacten. Met het toenemen van de woonduur neemt de contactfrequentie af en zien buurtgenoten elkaar minder regelmatig. Ook tussen straten zijn er de nodige verschillen. In het Jacques Urlus Plantsoen onderhouden de bewoners meer structurele contacten met elkaar dan in de rest van Boshuizen. In de andere straten van Boshuizen hebben de bewoners meer behoefte aan contacten, zowel wat de frequentie als de intensiteit van de contacten betreft. Deze behoefte is het grootst in de Churchillaan.

De Contactladder maakt deze verschillen inzichtelijk op verschillende dimensies. De Contactladder is een instrument in ontwikkeling, maar laat in Leiden een duidelijke meerwaarde zien: het instrument biedt nieuw verzamelde informatie en draagt gerichte interventiemogelijkheden aan. Het onderscheid naar verschillende overlappende dimensies van contact laat zien dat een hiërarchisch georganiseerde ladder geen recht doet aan de actuele situatie in straten. Er kunnen meerdere 'treden' van contact tegelijkertijd voorkomen en de ene vorm van contact hoeft niet beter te zijn dan de andere. Het is mogelijk een heldere diagnose te maken van aangrijpingspunten voor sociale interventies en beleid. Bijvoorbeeld door de beleving van contacten door verschillende groepen niet alleen op het heden te richten, maar ook op de toekomst (aan welke contacten heeft u meer behoefte?) en door mee te laten wegen welk belang bewoners zelf aan de contacten hechten.



1 Aanleiding

Leiden Zuidwest is door het ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu aangewezen als een van de 56 prioritaire herstructureringswijken in Nederland. Dat betekent onder meer dat er een WijkOntwikkelingsPlan (WOP) opgesteld moest worden. Op basis van dit - door de gemeenteraad vastgestelde - WOP worden vervolgens uitvoeringsafspraken gemaakt tussen het ministerie, de gemeente Leiden en maatschappelijke en commerciële organisaties.

Vooruitlopend op deze afspraken heeft de Maatschappelijke Alliantie Leiden in oktober 2003 het initiatief genomen bij het ontwikkelen van het sociale programma binnen het WOP Leiden Zuidwest. Over multiculturele vraagstukken, maatschappelijke veranderingen en de effecten daarvan op de sociale samenhang, evenals de bezuinigingen in de zorg - die een groter beroep zullen doen op de informele zorg - is een landelijk debat gaande. In Leiden Zuidwest zijn dat geen academische discussies: ze raken aan de praktijk van alledag. De Maatschappelijke Alliantie is een samenwerkingsverband van Woningstichting Ons Doel, de Leidse Welzijns Organisatie, de Stichting Dienstverlening Leiden en de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Midden Holland. Deze zet zich in voor de versterking van de formele en informele sociale infrastructuur in Leiden.

Onder het motto 'eerst de mensen, dan de stenen' zijn vier thema's benoemd als leidraad voor het sociale programma:

1. Wonen, Zorg en Welzijn;
2. Ontmoeten en ontwikkelen;
3. Hulp verlenen;
4. Samen Wonen, Samen Leven.

Gezien de doelstellingen van de Maatschappelijke Alliantie heeft het thema Samen Wonen Samen Leven een prominente plaats gekregen in de activiteiten in Leiden Zuidwest.

2 Samen Wonen, Samen Leven

Centraal bij dit thema staat de vraag hoe mensen in deze tijd met elkaar samenleven in een buurt. Leiden Zuidwest behoort zeker niet tot de allergrootste probleemwijken van Nederland. Maar daarmee is het geen wijk zonder zorgen: de speeltuin- en voetbalverenigingen worden in hun voortbestaan bedreigd, deels omdat de oude verenigingsstructuur niet altijd meer aansluit bij de sociale infrastructuur van deze tijd. De zorg heeft nooit kunnen functioneren zonder de inzet van vrijwilligers, maar gezien de aankomende dubbele vergrijzing, de bezuinigingen in de zorg en de multiculturalisering van de groep ouderen houdt menig een zijn hart vast. En al langer bestaat er bij velen het besef dat veiligheid niet alleen een kwestie van extra sloten op de deur is, maar juist en misschien wel vooral een kwestie van sociale betrokkenheid.

Dit roept vragen op over de gewenste manier van samenleven in deze tijd. Hoe willen buurtbewoners met elkaar samenleven? Wat is er voor nodig om burgers (weer) loyaal en verwant met elkaar samen te laten leven? Kun je nog bij je buren terecht voor steun en hulp? Bewoners zouden daar eigenlijk eens met elkaar over aan de praat moeten raken. Het liefst met iedereen in de straat. Maar zomaar aanbellen, dat gaat ook weer niet. Om daarbij een handje te helpen is samen met het Verwey-Jonker Instituut uit Utrecht een instrument ontwikkeld, de Contactladder®, waarmee de mate en aard van sociale contacten in een buurt of wijk zichtbaar worden.

3 De Contactladder©

De Contactladder is een diagnose-instrument: het biedt een momentopname van de sociale contacten in een straat. Het legt deze contacten niet vast in harde cijfers en geeft ook geen rapportcijfer over de sociale structuur in de straat, maar geeft op verschillende dimensies van contact aan hoe buurtgenoten de contacten tussen elkaar beleven. Daarmee maakt het abstracte begrippen als sociale cohesie concreet en hanteerbaar. In tegenstelling tot wat de term Contactladder suggereert, sluiten de verschillende vormen van contact elkaar niet uit. De ene vorm van contact is ook niet beter dan de andere; ze overlappen elkaar en vullen elkaar aan. Gezamenlijk vormen ze een patroon waarop verschillende groepen bewoners met elkaar zijn te vergelijken. Het is mogelijk een heldere diagnose te maken van aangrijpingspunten voor sociale interventies en beleid. Bijvoorbeeld door de beleving van contacten door verschillende groepen niet alleen op het heden te richten, maar ook op de toekomst (aan welke contacten heeft u meer behoefte?), en door mee te laten wegen welk belang bewoners zelf aan de contacten hechten. De verschillende dimensies van contact, zowel naar aard, mate als wenselijkheid, brengen elk eigen mogelijkheden met zich mee die per groep en locatie kunnen verschillen.

Het instrument is ontwikkeld in het kader van een onderzoek naar het Rotterdamse Opzoomeren (Duyvendak en Van der Graaf, 2001). De hoofddoelstelling van het Opzoomeren was het verbeteren van de sociale cohesie in Rotterdamse straten. Maar alle mooie woorden ten spijt konden maar weinig betrokkenen aangeven wat zij precies onder sociale cohesie verstonden, laat

staan dat zij konden aangeven wat er tussen bewoners bereikt was. Om het denken hierover te stimuleren en de resultaten van Opzoomeren beter in beeld te brengen, heeft het Verwey-Jonker Instituut de Contactladder ontwikkeld. Op basis van een theoretisch model is een ladder uitgewerkt aan de hand van uitspraken van bewoners. Dit leverde een twintigtal treden op die de verschillende mate van contacten tussen bewoners illustreren. De ladder maakte het voor opbouwwerkers in Rotterdam mogelijk om hun inzet voor Opzoomeren te specificeren (wat willen wij in deze straat tussen bewoners bereiken en wat betekent dat voor onze inzet?), iets waartoe ze daarvoor niet in staat waren. De ladder wordt nu nog steeds gebruikt binnen het collegeprogramma Mensen Maken de Stad.

De ladder is eerder toegepast in een onderzoek van Kleinhans, Veldboer en Duyvendak (1999) naar de sociale effecten van gemengd bouwen. Uit dit onderzoek bleek dat in tegenstelling tot de verwachtingen, het differentiëren van de woningvoorraad niet leidde tot meer sociale cohesie. Deze nam juist af doordat mensen liever onder 'soortgenoten' verkeerden in hun buurt, in plaats van contact te zoeken met anderen (inkomensgroepen), zelfs als het hun burens waren. De ladder is ook ingezet in het onderzoek van Boonstra, Duyvendak en Veldboer (2003) naar gemengd sporten voor de gemeente Rotterdam. Ook hier bleek dat verwachtingen niet werden waargemaakt: ondanks het Rotterdamse beleid voor intercultureel sporten, bleek dat zowel autochtonen als allochtonen liever onder elkaar dan met elkaar sporten. Het hoogste niveau op de ladder, verstandhouding, werd zelfs niet gewenst door de meeste sporters. En als het tot interculturele sportactiviteiten komt, leidt het niet zelden tot agressie tussen de culturen in plaats van de gehoopte verbreding.

De waarde van de ladder heeft zich dus bewezen in meerdere onderzoeken. Om de Contactladder verder aan te scherpen is samen met de hierboven genoemde onderzoekers een internationale literatuurstudie verricht naar meetinstrumenten voor sociale cohesie¹. Dit leverde nieuwe dimensies op voor de

¹ De ontwikkeling van de Contactladder is een gezamenlijk project van een multidisciplinair onderzoeksteam, bestaande uit prof.dr.J.W. Duyvendak (hoogleraar Sociologie aan de Universiteit van Amsterdam), dr. A.P.M. Krouwel (universitair docent Politicologie aan de Vrije Universiteit Amsterdam), drs. L. Veldboer

Contactladder. Allereerst is een onderscheid gemaakt tussen negatieve (onverschilligheid of ergernis) en positieve contacten. Vaak wordt er in beleid vanuit gegaan dat meer contacten altijd beter zijn. Met dit onderscheid willen we benadrukken dat dit niet automatisch het geval is en dat contacten zelf problematisch kunnen zijn. Naast negatieve contacten kunnen er ook positieve contacten voorkomen. Daarbij is een onderscheid gemaakt tussen latente contacten (waarop indien nodig een beroep kan worden gedaan), buurtverbondenheid (sociaal-emotionele binding) en contacten die zijn gericht op het samenleven in de buurt (oogje in het zeil houden, afspraken maken). Het is heel wel mogelijk dat bewoners zich thuis voelen in een buurt, zonder dat zij er een uitgebreid sociaal netwerk op nahouden. Andere bewoners hebben niet zo zeer behoefte aan allerlei intensieve contacten, maar willen indien nodig wel een beroep op hun burens kunnen doen, bijvoorbeeld wanneer ze op vakantie gaan en de planten water moeten hebben. Met deze verschillende dimensies is het mogelijk om onderscheid te maken tussen verschillende type contacten voor diverse groepen in de buurt. Voor een uitgebreidere toelichting op de Contactladder verwijzen wij naar bijlagen II en III.

Tot nu toe is de Contactladder alleen nog maar kleinschalig ingezet voor kleine groepjes bewoners of professionals en voornamelijk als discussie-instrument. De potentie van de ladder reikt echter verder. De Contactladder is als fijnmazig analyse-instrument te gebruiken om een scherp zicht te krijgen op de sociale structuur van een buurt of wijk. Door het instrument uit te zetten onder een groot deel van de buurtbevolking, kan nauwkeurig inzichtelijk worden gemaakt welke informele en formele vormen van sociaal contact in een buurt aanwezig zijn. Dit biedt aanknopingspunten voor organisaties in de buurt, waaronder woningcorporaties, om de service en diensten die zij aanbieden (op het gebied van leefbaarheid, veiligheid en zorg) aan te laten sluiten op behoeften en aanwezige initiatieven. Daarnaast is het instrument bruikbaar om de effecten van de inzet van deze organisaties in een buurt te meten. Is de sociale structuur na alle geleverde inspanningen versterkt, of vallen er nog gaten?

(universitair medewerker aan de Universiteit van Amsterdam), drs. N. Boonstra en
drs. P. van der Graaf (onderzoekers bij het Verwey-Jonker Instituut in Utrecht).

Bij het gebruik van het instrument zijn de volgende uitgangspunten geformuleerd:

- De gekozen methode moet, met ondersteuning van bestaande netwerken, op een eenvoudige wijze uitgevoerd kunnen worden.
- De gekozen methode moet op een eenvoudige wijze overdraagbaar zijn voor andere wijken in Leiden. Omdat de methodiek mogelijk ook van belang is voor andere steden en organisaties die in wijken werken, is besloten er een overdraagbare proef van te maken. Op die manier zijn ook een aantal aannamen rondom toepassing, bruikbaarheid en respons te toetsen.

Als *pilot* is in eerste instantie gekozen voor het Haagwegkwartier en daarbinnen drie verschillende buurten: Haagweg-Noord, Zuidhoven en Haagweg-Zuid. In elke buurt zijn op een of andere manier bewoners actief en is de sociale infrastructuur in beweging door veranderingen in de buurtpopulatie of het woningaanbod via herstructurering. Toegang tot interactieve bewoners was nodig om een andere doelstelling van de proef te realiseren: het 'horizontaliseren' van de Contactladder. Oftewel, is de Contactladder ook geschikt als interventie?

4 Fase 1: De contactladder als interventie



Tot nu toe is de Contactladder vooral ‘verticaal’ toegepast: onderzoekers die in gesprek met bewoners (en professionals) de vragenlijst invulden. Met deze pilot willen we onderzoeken of de Contactladder ook een zinvol instrument is om als bewoners onderling op een gestructureerde wijze in gesprek te raken over de vraag, hoe zij met elkaar willen samenleven en wat daarvoor nodig is. Daarom is een meer horizontaal gerichte aanpak toegepast. Zo willen we onderzoeken of het instrument - met lichte vormen van ondersteuning - op grote schaal door bewonerscommissies, buurtcomités, ouderengroepen en vrijwilligersorganisaties kan worden gebruikt om de discussie over het samenwonen met elkaar aan te gaan. Tegelijkertijd is

op die manier een begin te maken met het versterken van de informele sociale infrastructuur. Het doel reikt dus verder dan alleen het in kaart brengen van de sociale infrastructuur: deze structuur kan een impuls geven aan bewoners met elkaar in contact te komen en te discussiëren over de aard en mate van contacten die zij in hun buurt wensen.

Deze ambitie bleek te hoog gegrepen - zeker in de buurten die we daarvoor geselecteerd hadden. De drie geselecteerde buurten van het Haagwegkwartier stonden aan de vooravond van (meer of minder ingrijpende) herstructureringsplannen. Dit leverde veel discussie op onder bewoners over de toekomst van de buurt en hun eigen huizen. Er was weinig animo om zelf buurtquêtes uit te voeren over de sociale contacten in de buurt. Daarom werd besloten om het idee van interviews door bewoners los te laten en het plan van aanpak aan te passen. Dit was gebaseerd op interviews door anderen dan bewoners, en in een andere buurt van Leiden Zuidwest: Boshuizen. We hebben met de opdrachtgevers geconcludeerd dat de uitvoering van het project, vooral het uitzetten van de Contactladder, in eerste instantie op de schouders van professionals dient te liggen. In een later stadium, als de sociale infrastructuur met de Contactladder in kaart is gebracht, kunnen de resultaten met bewoners bediscussieerd worden en kan het komen tot gezamenlijke initiatieven om gaten in de sociale infrastructuur te dichten.

Omdat de inzet van bewoners niet langer noodzakelijk was, verviel de noodzaak van de aanwezigheid van een bewonerskader als selectie criterium voor de buurten in het project. Vervolgens is besloten om een andere buurt als proef te kiezen. In plaats van drie buurten in Haagwijk is gekozen voor de wijk Boshuizen. In tegenstelling tot Haagwijk is weinig bekend over de informele sociale infrastructuur in dit gebied. De woningen zijn van relatief goede kwaliteit, omdat er de afgelopen jaren veel geïnvesteerd is in de woningen en de openbare ruimte van deze wijk. Dit maakt het gebied extra interessant omdat de fysieke mogelijkheden beperkt zijn en juist interventies op het sociale vlak kunnen het verschil maken. Dat kan alleen niet zonder gedetailleerde kennis over de lokale informele sociale infrastructuur.

5 Fase 2: De testronde

5.1 Gebiedskeuze en omvang

De wijk Boshuizen kent een gemengd woonaanbod en bevolkingssamenstelling. Alle drie de opdrachtgevende corporaties zijn werkzaam in het gebied. In totaal gaat het om 164 woningen van Portaal, 244 woningen van Sleutels van Zijl en Vliet en 120 woningen van Ons Doel. Om een representatieve respons naar verschillende groepen in de wijk te krijgen, streefden we naar 250 ingevulde vragenlijsten. Hiermee kon voldoende informatie verkregen worden over verschillende huishoudentypen, zoals jonge starters, allochtone en autochtone gezinnen en senioren. Dit betekende dat van ongeveer de helft van de huishoudens gegevens beschikbaar moesten zijn. Om deze hoge respons te bereiken, dienden alle huishoudens in het gebied benaderd te worden. Gezien het feit dat het hier gaat om een pilot-project en omdat we ons realiseerden dat dit een forse tijdsinvestering van de corporaties vroeg, hebben we een gefaseerde aanpak voorgesteld.

Er is begonnen met een kleine testronde, uitgevoerd door corporatiemedewerkers in een deelgebied van de wijk Boshuizen: afgebakend door de straten J. Röntgenstraat, Obrechtstraat, Sweelincklaan. Woningcorporatie Sleutels van Zijl en Vliet (SZV) heeft in dit gebied 40 woningen, Portaal 32 en Ons Doel 35.

Straat	SZV	PORTAAL	ONS DOEL
J. Röntgenstraat	(no. 3-73) =32	(no. 1-8)=8	(no. 75-107) =17
Obrechtstraat		(no. 1-47) =24	
Sweelincklaan	(no. 2-16)=8		(no. 18-52)=18
Totaal proefronde: 107 adressen	40	32	35

In een periode van twee weken dienden circa 50 interviews af genomen te worden. In de testronde is gelet op:

- De juistheid van de aannames (één uur bruto per interview en dertig minuten bruto per non-respons);
- De bruikbaarheid van de Contactladder in de praktijk;
- De reacties van bewoners;
- De waarde van de verkregen informatie voor mogelijke interventies in de buurt.

Bij een positief resultaat van de testronde zou het project verder worden uitgebreid.

5.2 Hoe is de testronde verlopen?

De betrokken corporatiemedewerkers waren allen tevreden over het verloop van de testronde. De enquêtes met de Contactladder zijn op verschillende manieren afgenomen. Een groot deel is huis aan huis en in teamverband gedaan. Een aantal enquêtes zijn overdag telefonisch afgenomen.

Kloppen de aannames?

De aannames (een respons van 50% bij een tijdsinvestering van 60 minuten per interview en 30 minuten per non-respons) bleken goed te kloppen. Van de 107 geselecteerde adressen kregen we een respons van 58%. Veel bewoners werden bij het eerste contact niet thuis aangetroffen. Het viel op dat het in tijd weinig uitmaakte of er telefonisch contact werd gezocht of aan huis werd aangebeld. Bij allochtone bewoners leek een telefonische benadering meer geschikt dan bezoek aan huis.

Hoe waren de reacties van bewoners?

De bewoners reageerden vrijwel altijd zeer positief. Het verraste de medewerkers van de corporaties dat velen enthousiast waren en zeer bereid om mee te werken. Zowel aan huis als aan de telefoon was bijna iedereen openhartig. Mensen lieten merken het zeer op prijs te stellen dat de woningcorporaties enquêtes hielden met dit thema. Leuk! Een enkeling haakte af of was niet bereid mee te werken *“omdat de woningcorporatie al 40 jaar niets van zich had laten horen”*.

Bruikbaarheid Contactladder in de praktijk

De Contactladder bleek in de praktijk goed bruikbaar. Op basis van de ervaringen van de corporatiemedewerkers kon een aantal punten verbeterd worden:

1. Sommige allochtone bewoners hadden moeite met de stellingen.
2. In de enquête is onderscheid gemaakt tussen hoe het nu is en hoe men het zou willen hebben. De vraag ‘hoe zou u het willen hebben’ overviel bewoners soms, waardoor het moeilijk was een eerste, intuïtieve reactie te krijgen.
3. Een aantal bewoners greep de vragen aan om uitgebreid in discussie te gaan. Dan gaat een interview lang duren.

Waarde van de verkregen informatie

De test toonde aan dat met de Contactladder waardevolle informatie verkregen kan worden over het samenleven in een buurt. De belangrijkste uitkomsten:

1. Het wonen in de buurt wordt positief beleefd: bijna iedereen voelt zich thuis in de buurt, drie kwart van de bewoners voelt zich veilig en bijna de helft voelt zich betrokken bij de buurt.
2. Tegelijk blijkt dat het feitelijke contact tussen de bewoners oppervlakkig is: men groet elkaar, maar komt niet bij elkaar over de vloer. Slechts 10% van de bewoners helpt elkaar wel eens een handje. Veel bewoners geven aan best wat meer te willen doen als dat nodig is. Er zijn ook bewoners die geen contacten hebben en dat prima vinden.
3. De mensen zijn niet erg actief in de buurt (10%), maar veel mensen (50%) zouden eigenlijk wel wat meer voor de buurt willen doen.

4. Uit de (niet-representatieve) test komen ook verschillen naar voren: bewoners van eengezinswoningen lijken meer op het samenleven in de buurt georiënteerd te zijn, en bewoners van portiekflats meer op het samenleven in het portiek; de buurt lijkt vooral van belang voor bewoners met kinderen en bewoners met een allochtone achtergrond. Hoe korter de woonduur, des te groter de behoefte om de sociale contacten te versterken. Voor ouderen lijkt er weinig aan de hand zolang ze zich zelf goed kunnen redden: als dat niet meer het geval is, zijn de draden van het buurtnetwerk waar een beroep op kan worden gedaan erg dun.

De resultaten van de testronde staan uitgebreid beschreven in bijlage I.

Conclusie

De test was bedoeld om te zien of met de Contactladder waardevolle informatie verkregen wordt over het samen wonen en leven in een buurt, zodat op een onderbouwde wijze gerichte initiatieven kunnen worden genomen. Dat bleek het geval. Geconcludeerd kon worden dat de sociale structuur van het gebied redelijk goed is, maar dat de buurt wel aandacht verdient. De kansen liggen vooral in de preventieve sfeer. 'Dit is een wijk waar wat mee kan'. De omvang van de test was echter nog te beperkt om een betrouwbaar inzicht te geven. Daarom zouden in een derde fase op grotere schaal interviews met de Contactladder worden afgenomen in de overige straten van Boshuizen.

6 Fase 3: Opschaling van het onderzoek



6.1 Verschillende scenario's

Voor de uitvoering en planning van de uitbreidingsronde zijn verschillende scenario's opgesteld. Uiteindelijk zijn er drie scenario's om op te schalen besproken:

- Scenario 1: Uitvoering door de corporaties
- Scenario 2: Inschakelen van onderwijsinstellingen
- Scenario 3: Inhuren van capabele uitzendkrachten

Het eerste scenario gaat uit van de inzet van medewerkers van de deelnemende corporaties. In de testronde zijn daar goede ervaringen mee opgedaan. De betrokken medewerkers gaven aan, dat ze door deze testronde anders naar de buurt zijn gaan kijken en meer zicht hebben gekregen op mogelijk sociale interventies. Dit scenario had als voordeel dat gebruik kon worden gemaakt van bestaande ervaringen en kennis bij corporatiemedewerkers. Zij konden zelf ook weer hun kennis over de buurt en de contacten met huurders vergroten. Nadeel was echter de grote tijdsinvestering die dit met zich meebracht voor de corporaties.

Daarom werd een alternatief scenario ontwikkeld waarbij de enquêtes in de buurt door leerlingen van mbo, hbo of wo-instellingen werden afgenomen, eventueel ingepast in hun studieprogramma als maatschappelijke stage. De tijdsinvestering en de kosten voor de corporatie zijn bij dit scenario's een stuk lager. De meeste uren komen voor rekening van de opleidingen en hun studenten/leerlingen. Wel vroeg dit scenario de nodige afstemming met de opleidingen en een intensieve begeleiding van de studenten. Opleidingen moeten het houden van de interviews inbouwen als onderdeel van hun lesprogramma, bijvoorbeeld als stage of leeropdracht. Dit vraagt tijd, zowel in omvang als duur. De studenten zouden dan pas op langere termijn inzetbaar zijn. Gezien de ervaringen uit de testronde zijn vraagtekens te zetten bij de kwaliteit van de verzamelde data als de vragenlijsten worden afgenomen door ROC-leerlingen. Interviewen is een vak apart en vraagt bepaalde capaciteiten (in termen van inlevingsvermogen, concentratie en sociale vaardigheden) die wellicht nog te hoog gegrepen zijn voor deze groep.

Gekeken werd daarom naar een derde scenario. Achterliggende gedachte bij dit scenario was het combineren van relatief goedkope arbeidskracht met snelle inzet. De enquêtes zouden worden afgenomen door uitzendkrachten die beschikken over de juiste kwalificaties en competenties. Het Verwey-Jonker Instituut heeft goede ervaringen met het inhuren van uitzendkrachten die een opleiding aan een universiteit volgen. Voor deze groep studenten is het aantrekkelijk om betrokken te zijn bij een dergelijk project: het sluit aan bij hun onderwijsdoelen en is een gemakkelijke en (financieel) interessante manier om onderzoekservaring op te doen. Omdat hun inzet beperkt is tot

het doen van interviews als uitzendkracht, is hun begeleidings-tijd beperkt. Nadeel van dit scenario was dat er geen deskundigheid werd opgebouwd in het afnemen van de Contactladder bij betrokken organisaties (corporaties, hogescholen, bewoners).

Geconcludeerd is dat het combineren van elementen uit de verschillende scenario's voor het beste resultaat zorgt. Daarbij is gekozen voor een combinatie: de continuïteit en voortgang wordt gewaarborgd door de inzet van uitzendkrachten, de medewerkers van woningcorporaties en andere instellingen krijgen de kans om een geringe bijdrage te leveren. Deze bijdrage kan bestaan uit het houden van een aantal interviews in de wijk, het aanwezig zijn bij evaluatiebijeenkomsten en het meedenken over wat de resultaten kunnen betekenen voor sociale interventies in hun buurt. Het voordeel is dat een start op korte termijn haalbaar is, dat de kosten laag zijn, het verloop van het traject goed te sturen is en de uitbreidingsfase binnen een halfjaar kan worden afgerond. De inzet van studenten had om planningstechnische redenen niet de voorkeur. Voor de toekomst, als de Contactladder in andere gebieden in Leiden wordt ingezet, biedt het wel degelijk pluspunten om met (mbo, hbo of wo) studenten aan de slag te gaan.

6.2 Gebiedskeuze en omvang

In de tweede fase is ervoor gekozen om de proef uit te voeren in de onderstaande straten in de wijk Boshuizen. In totaal gaat het om 528 adressen, waarvan er 107 bij de testronde (in rood, cursief) betrokken waren. Na aftrek van de adressen in de proefronde resteren er nog 421 adressen in deze buurt:

Straat	SZV	PORTAAL	ONS DOEL	Totaal
Bernard Zweersstraat	15			15
Cornelis Schuytlaan	78			78
Diepenbrocklaan		13		13
<i>J. Röntgenstraat</i>		8		8
Joh Verhulststraat	15			15
<i>Obrechtstraat</i>	32		17	49
P. van Anrooystraat		64		64

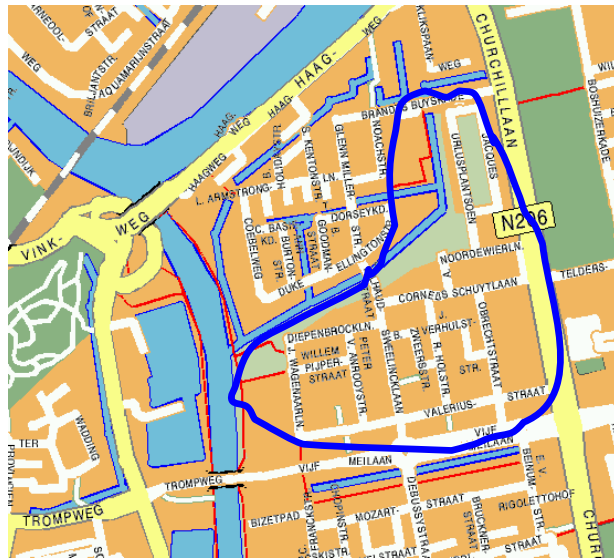
Straat	SZV	PORTAAL	ONS DOEL	Totaal
Richard Holstraat	40		27	67
Sweelincklaan	8	24	18	50
v. Blankenburgstraat			8	8
Valeriusstraat		50	50	100
Violettapad		5		5
Churchillaan	56			56
TOTAAL AANTAL ADRESSEN	244	164	120	528
PROEFRONDE:	40	32	35	107
RESPONS:				62
OVERIGE ADRESSEN				
BOSHUIZEN	204	132	85	421
Jacques Urlus Plantsoen			332	332
TOTAAL AANTAL ADRESSEN	204	85	464	753
Geschatte respons (58%)	120	50	270	440
Geschatte non-respons (42%)	84	35	194	313

Op voorstel van Portaal heeft de projectgroep op 23 februari besloten om ook de 332 woningen van het Jacques Urlus Plantsoen bij de enquête te betrekken. De belangrijkste motieven hiervoor zijn:

- De huishoudensamenstelling van het Jacques Urlus Plantsoen met meer dan zestig nationaliteiten.
- De omvang van het complex biedt voldoende garanties voor representativiteit.
- Het Jacques Urlus Plantsoen ligt ook in de wijk Boshuizen en grenst aan het eerder gekozen gebied. Bewoners maken gebruik van dezelfde voorzieningen.

Het totale aantal adressen kwam hiermee op 753. Als er wordt uitgegaan van een met de testronde vergelijkbare respons van 58% zou het resultaat $753 \times 0,58 = 440$ ingevulde Contactladders zijn. Samen met het resultaat uit de testronde is er dan de beschikking over de gegevens van ruim 500 huishoudens. De combinatie van een respons van meer dan 50% en gegevens van meer dan 500 huishoudens zou een voldoende representatief beeld opleveren.

6.3 Hoe is de opschaling verlopen?



In de periode van 3 april tot 1 juni is door een team van negen interviewers/studenten uit Leiden aangebeld bij 753 huishoudens in de wijk Boshuizen om de Contactladder af te nemen. Het ging om de volgende straten: Bernard Zweersstraat, de Cornelis Schuytlaan, de Diepenbrocklaan, de Joh. Verhulststraat, de P. van Anrooystraat, de Richard Holstraat, de van Blankenburgstraat, de Valeriusstraat, het Violettapad, de westzijde van de Churchillaan en het Jacques Urlus Plantsoen. Bewoners zijn zowel 's ochtends, 's middags als 's avonds benaderd om de respons zo hoog en representatief mogelijk te maken. De interviewers werkten in koppels en kregen ieder één of meerdere straten toegewezen. Bij geen gehoor is minimaal vier keer aangebeld op andere tijdstippen en geprobeerd via afspraakbriefjes in contact te komen met de bewoners. In totaal hebben 427 mensen de Contactladder ingevuld, wat een respons van 57% opleverde. Vooraf was als 'target', op basis van eerdere ervaringen in de pilotfase, een respons van 58% gesteld.

6.4 Wie hebben de vragenlijst ingevuld?

De respons verschilt sterk per straat en varieert van 85% tot 25%. In de Van Blankenburgstraat deden het minste aantal bewoners mee. Maar ook in de Churchilllaan, het Viottapad en de P. van Anrooystraat lag de animo onder het gemiddelde. In de Van Blankenburgstraat en het Viottapad wordt dit mede veroorzaakt door het kleine aantal huizen in de straat (5-8 adressen). In de Diepenbrocklaan deden de meeste bewoners mee. Opvallend is de hoge respons in het Jacques Urlus Plantsoen (61%). De verwachte taal- en cultuurbarrière in deze etnisch gemengde flats bleef grotendeels uit.

Tabel 1 Repons per straat

Straat	Aantal adressen	Aantal enquetes	Aandeel in %	Respons in %
Bernard Zweersstraat	15	10	2,3%	66,7%
Diepenbrocklaan	13	11	2,6%	84,6%
Joh. Verhulststraat	15	11	2,6%	73,3%
P van Anrooystraat	64	27	6,3%	42,2%
v. Blankenburgstraat	8	2	,5%	25,0%
Viottapad	5	2	,5%	40,0%
Richard Holstraat	67	47	11,0%	70,1%
Cornelis Schuytlaan	78	42	9,8%	53,8%
Valeriusstraat	100	49	11,5%	49,0%
Churchilllaan	56	22	5,2%	39,3%
Jacques Urlus Plantsoen	332	203	47,5%	61,1%
				(mean)
Totaal	753	427	100	56,7%

Zowel jong als oud heeft de vragenlijst ingevuld. Vrouwen doen vaker mee (61% tegenover 39% mannen). Ongeveer een derde van de respondenten woont alleen (33,8%), een kleine twee derde woont samen (60,1%), waarvan ruim de helft met kinderen (35,7%). De meesten wonen in een flat (88%). Ook nu heeft een aanzienlijke groep allochtone bewoners de vragenlijst ingevuld (39%). Gemiddeld wonen de respondenten 14 jaar in de buurt: een kwart woont er niet langer dan 3 jaar, een kwart

korter dan 10 jaar, een kwart tussen de 10 en 22 jaar en een laatste kwart woont er al 22 jaar of meer.

6.5 Met elkaar bemoeien

De meeste bewoners (62,5%) vinden dat hun buurtgenoten zich niet met elkaar bemoeien en vinden dit ook geen probleem (52%). Ruim een derde van de bewoners (36%) ziet wel ruimte voor verbetering, 12% vindt het niet belangrijk. Toch vinden bewoners dat er geen sprake is van onderlinge angst; maar liefst 77% procent wijst deze stelling af. Ruim een derde van de bewoners (38%) ervaart geluidsoverlast af en toe als een probleem, en zou hier graag verandering in zien (35%). Hetzelfde geldt voor onderlinge ergernissen: 33% ergert zich regelmatig aan sommige burens en zou dit graag veranderd zien (35%).

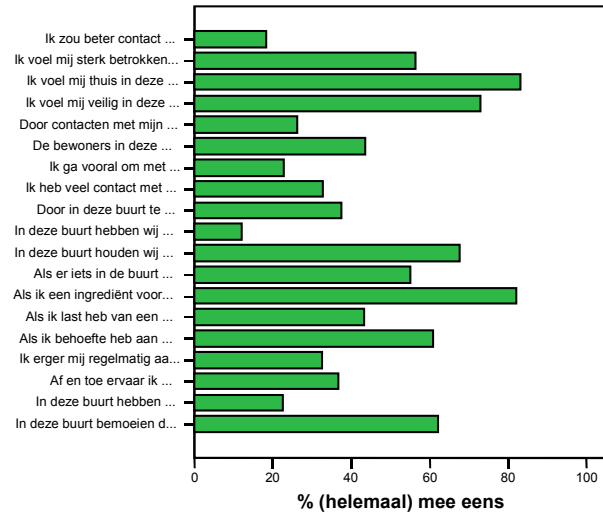
6.6 Wederzijdse hulp

Ondanks de geringe bemoeienis weten bewoners elkaar wel te vinden als dat nodig is. Een ruime meerderheid geeft aan op buurtgenoten terug te kunnen vallen als een ingrediënt voor het eten ontbreekt (82%), als er behoefte is aan gezelschap (61%) of zelfs als sprake is van een persoonlijk probleem (43%), of is van de partij als er een buurtfeest georganiseerd wordt (55%). Een kleine groep (variërend van 8 tot 16%) ziet hier ruimte voor verbetering. Uitschieter is het straatfeest waar 21% van de bewoners vaker aan mee zou willen doen.

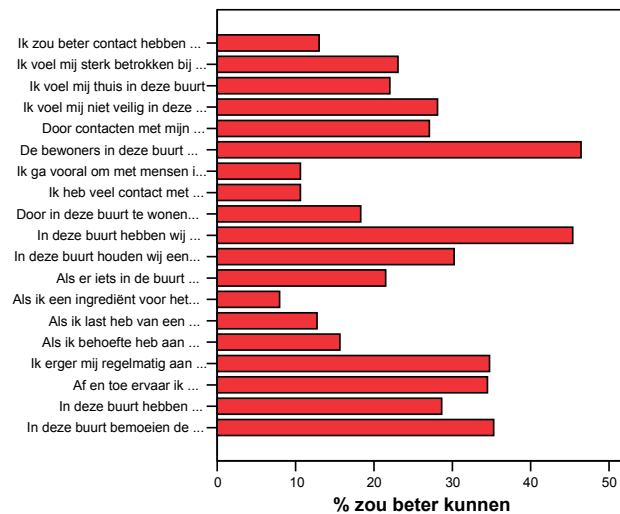
Ook in het dagelijks leven vinden de bewoners dat er aandacht voor elkaar bestaat. Maar liefst 69% geeft aan dat bewoners een oogje in het zeil houden in de buurt. Toch mag dit volgens een derde van de bewoners (30%) nog wel vaker gebeuren. Maar dit gaat niet zover dat er onderling afspraken zijn gemaakt: 88% ontkent het bestaan hiervan, al geeft de helft van deze groep (44%) aan dat dit wel wenselijk zou zijn. Deze wenselijkheid heeft mogelijk te maken met het feit dat een meerderheid van de bewoners (54%) aangeeft dat hun buurtgenoten van mening verschillen over de vraag wat wel en niet kan in de buurt. 46% vindt dan ook een meer eenduidige opvatting over de regels in

de buurt wenselijk. De onderlinge beïnvloeding is echter beperkt: 69% is niet anders over bepaalde dingen gaan denken door contact met buurtgenoten.

Figuur 1. Ladder van aanwezige contacten



Figuur 2. Ladder van gewenste contacten



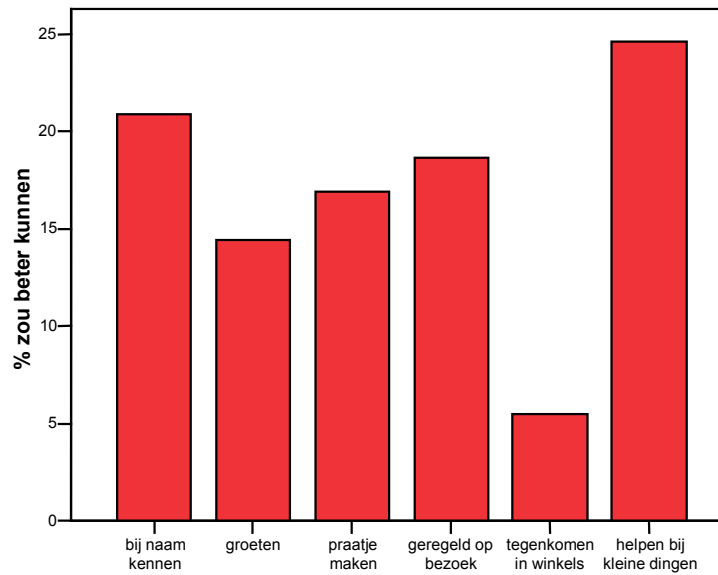
6.7 Mate van contact in de buurt

38% heeft nieuwe vrienden gekregen door in de buurt te gaan wonen. Maar een kleine groep (20%) zou meer vrienden in de buurt willen hebben. De contacten in de buurt houden bewoners niet tegen om contacten met vrienden en familie elders te hebben (81%). Een derde van de bewoners heeft familieleden in de buurt wonen waar ze (ook) veel contact mee hebben. Bewoners gaan niet alleen met gelijkgestemden om: 77% is het oneens met de stelling dat ze vooral omgaan met mensen die op hen lijken.

De contacten in de buurt beperken zich voornamelijk tot incidentele ontmoetingen: buren kennen elkaar bij naam en groeten elkaar en/of maken een praatje als ze elkaar tegenkomen in winkels en cafés. 52% van de bewoners kent meer dan 6 bewoners bij naam, 85% groet meer dan 6 buurtgenoten, 53% maakt ook een praatje met deze mensen en 32% van de bewoners komt elkaar een aantal keer per week tegen in winkels en cafés. Gemiddeld kennen bewoners de naam van 4,6 andere bewoners, groeten ze 5,7 buurtgenoten en maken ze gemiddeld met 4,7 bewoners een praatje. Bewoners komen elkaar gemiddeld 1-6 per maand tegen in winkels en cafés.

Bewust bij elkaar op bezoek gaan gebeurt heel wat minder: de helft doet dit nooit, 17% doet dit regelmatig bij één bewoner, 12% bezoekt nog wel eens twee buurtgenoten. De meeste bewoners willen dit zo houden (65%). Ook helpen bewoners elkaar niet vaak met boodschappen doen of de planten water geven: 74% doet dit zelden of nooit. Wel vindt een relatief grote groep (23%) dat dit vaker zou kunnen; verder zouden buren vaker elkaars naam willen weten (20%).

Figuur 3. Welke contacten zouden vaker mogen?



6.8 Betrokkenheid bij de buurt

Bijna iedereen (82%) voelt zich thuis in de buurt, drie kwart (73%) voelt zich veilig, en 54% voelt zich zelfs sterk betrokken bij de buurt. Een kwart van de bewoners (24-27%) vindt dat dit beter kan; de veiligheid in de buurt krijgt de meeste stemmen. Het aantal mensen dat zich daadwerkelijk inzet voor de buurt is kleiner: 11% van de bewoners heeft het afgelopen jaar samengewerkt met andere bewoners om iets speciaal voor de buurt te doen. De animo is wel groter: 38% wil actief meewerken aan activiteiten om het samenleven in de buurt te verbeteren. Straatfeesten (26%) en activiteiten voor kinderen (28%) zijn het meest in trek, gevolgd door sport- en spelactiviteiten (19%), afspraken maken over samenleven (19%), en activiteiten voor ouderen (16%).

6.9 Verschillende vormen van contact

Om vergelijkingen tussen verschillende groepen en gebieden in de buurt te maken zijn verschillende schalen geconstrueerd, die diverse dimensies van contact voorstellen. De dimensies zijn afkomstig uit een internationaal literatuuronderzoek (Graaf et al., 2005), waarbij een onderscheid werd gemaakt tussen de aard, mate en wenselijkheid van contact. De aard van contact tussen buurtbewoners werd uiteengelegd in vier, deels overlappende, treden: buurtergernissen (onverschilligheid of overlast), ondersteunende contacten (uitwisseling van informatie en praktische hulp), sociale interactie (actieve contacten tussen individuen en groepen) en buurtverbondenheid (sociaal-emotionele binding met de buurt). Mate van contact werd gedefinieerd als het aantal contacten en de frequentie van deze contacten. De wenselijkheid van contacten werd enerzijds bepaald door de behoefte aan bepaalde vormen van contacten en anderzijds door de waardering van deze contacten.

Tabel 2 Contactmodel

Aanwezige contacten		Gewenste contacten	
Type contact	Mate van contact	Behoeftte aan contact	Belang van contact
Buurtergernissen			
	Ondersteunende contacten		
		Sociale interactie	
			Buurtverbondenheid

Met behulp van factoranalyses en schaaltechnieken is geprobeerd om deze dimensies op te sporen in de verzamelde enquêtedata. Dit leidde tot zes koppels van schalen. Elk koppel meet steeds in hoeverre een bepaald type contact aanwezig is en de mate waarin deze contacten gewenst zijn. Elk koppel meet een andere vorm van contact: vier schalen gaan dieper in op de aard van de sociale contacten, terwijl twee schalen de mate van contact meten. De aard van sociale contacten wordt omgeschreven met vier schalen: negatieve contacten (onverschilligheid of ergernis), latente contacten (waarop indien nodig een beroep kan worden gedaan), buurtverbondenheid (sociaal-emotionele binding) en contacten gericht op het samenleven in de buurt (oogje in het zeil houden, afspraken maken). De mate van contact is uiteengelegd in twee dimensies: incidentele

contacten, die meer toevallig zijn, en structurele contacten op basis van bewuste interactie. In onderstaande tabel staan de verschillende schalen opgesomd. Een verdere verantwoording van deze schalen is te vinden in bijlage I.

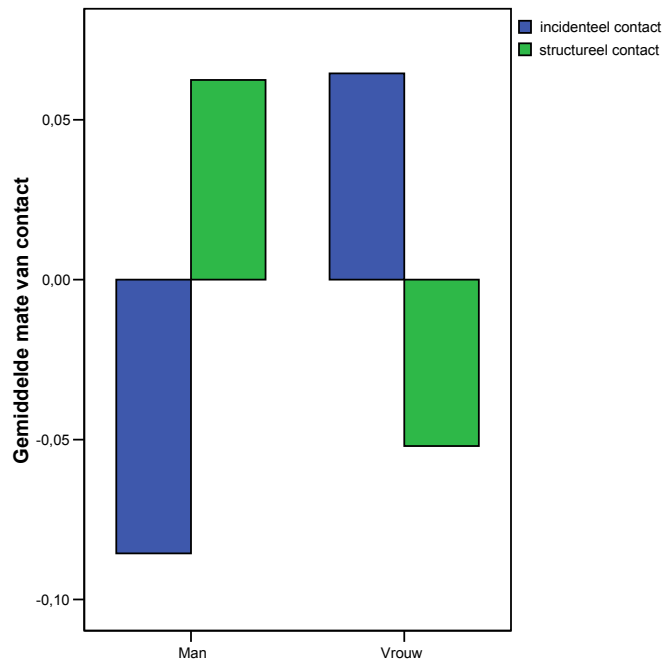
Tabel 3 Dimensies en schalen van contact in de Leiden Zuidwest

Aanwezige contacten		Wenselijke contacten	
Aard van contact		Behoeftte aan contact	Belang van contact
1. Negatieve contacten		Gewenst negatief contact	Niet belangrijk?
2. Latente contacten		Gewenst latent contact	Niet belangrijk?
3. Samenlevingscontacten		Gewenst samenlevings-contact	Niet belangrijk?
4. Buurtverbondenheid		Gewenste buurtverbondenheid	Niet belangrijk?
Mate van contact			
5. Incidentele contacten		Gewenst incidenteel contact	Niet belangrijk?
6. Structurele contacten		Gewenst structureel contact	Niet belangrijk?

6.10 Verschillen tussen groepen

Allereerst is gekeken naar verschillen tussen mannen en vrouwen in de buurt. Vrouwen onderhouden meer incidentele contacten in de buurt, terwijl mannen juist meer structurele contacten aangaan. Mannen willen iets meer latente contacten. Net als in de pilot vragen vrouwen vragen meer aandacht voor het verbeteren van de negatieve contacten in buurt, maar zijn ze minder geïnteresseerd in samenlevingscontacten dan mannen. Ook nu geven mannen vaker aan dat ze actief willen meewerken aan het verbeteren van het samenleven in de buurt (46% tegenover 33% van de vrouwen).

Figuur 4. Mate van contact, naar sekse

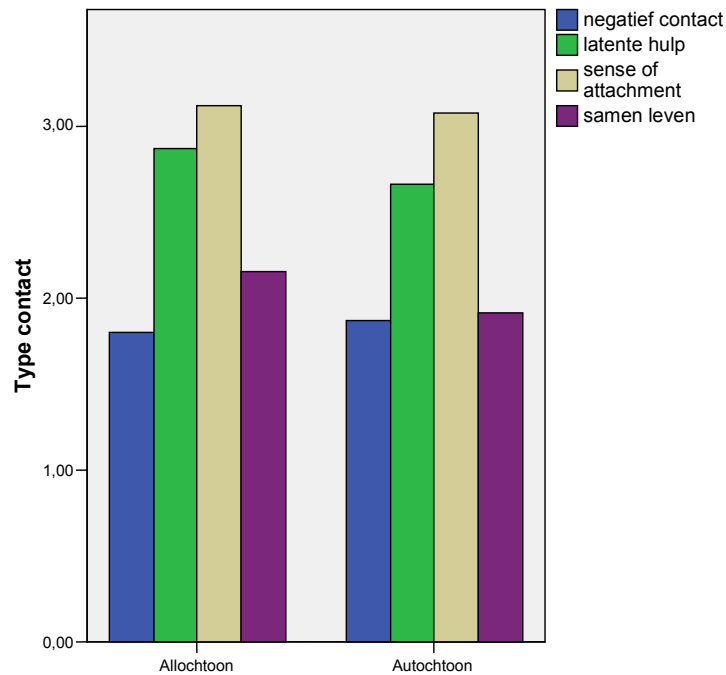


Ook tussen allochtone en autochtone buurtbewoners zijn er de nodige verschillen. Allochtonen lijken zich meer op de buurt te oriënteren: ze beschikken over meer passieve (latente) en

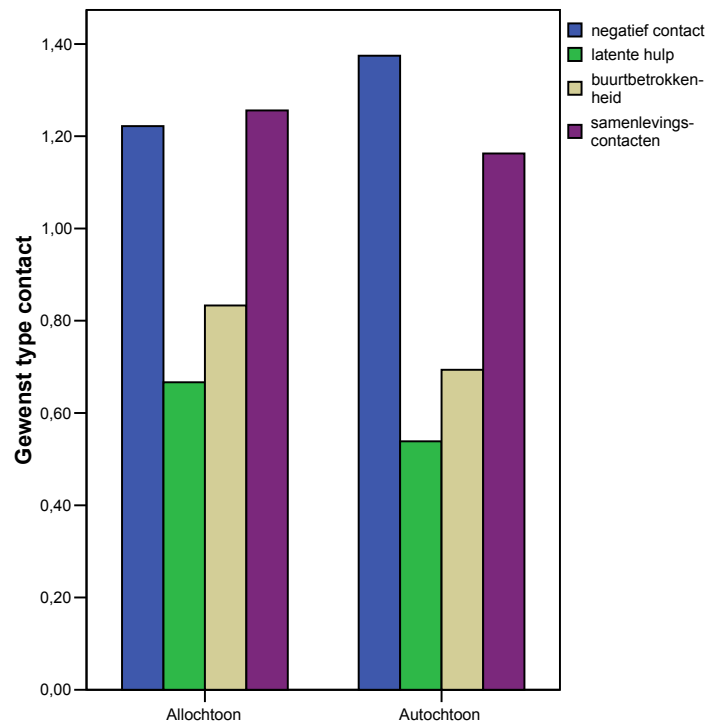
actieve contacten (samenleven) en zien deze mensen vaker in vergelijking met hun autochtone buurtgenoten. Maar daarmee zijn ze niet tevreden: zowel wat de mate als de intensiteit van de contacten betreft zien ze meer ruimte voor verbetering: zowel latente en interactieve contacten als hun sociaal-emotionele binding met de buurt mogen in hun ogen uitgebreid worden. En zowel de incidentele als structurele contacten kunnen volgens hen vaker opgeschroefd worden. Allochtone bewoners geven dan ook vaker aan bereid te zijn om actief mee te werken aan activiteiten in de buurt (52% tegen 29% van de autochtonen).

Verschillen in aanwezige (F5) en wenselijke(F6) contacten tussen allochtonen en autochtonen

Figuur 5. Aanwezig contact

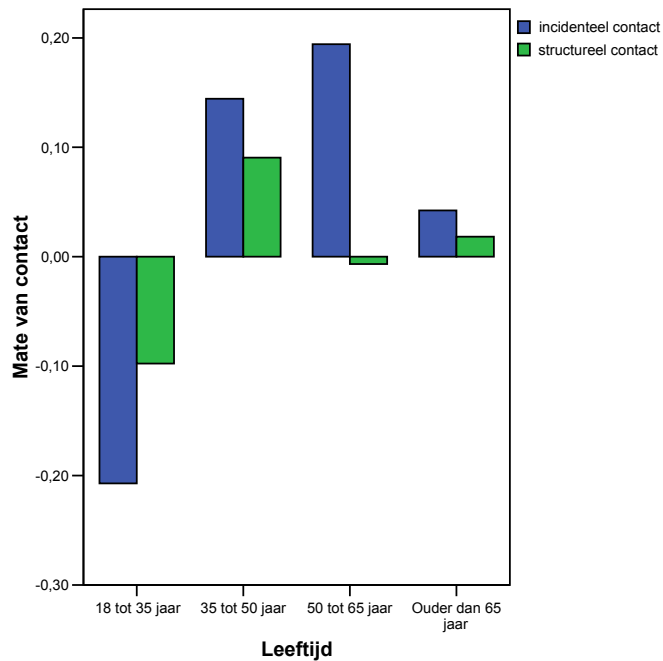


Figuur 6. Gewenst type contact



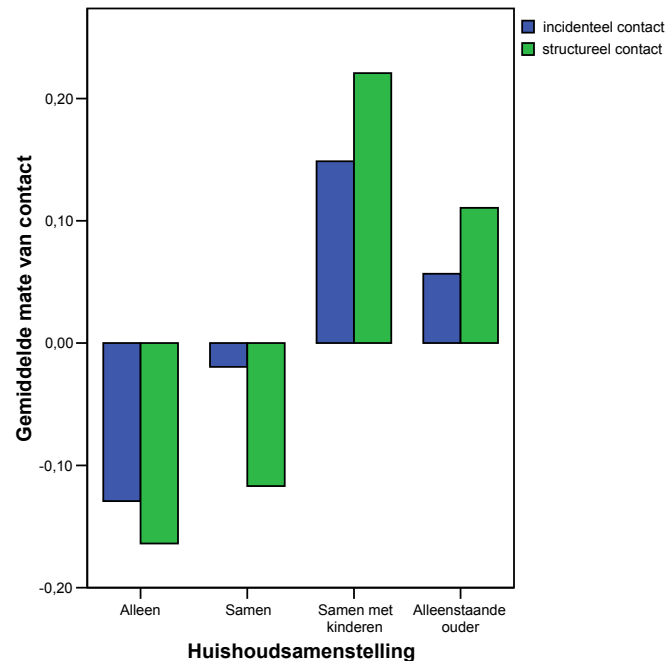
Autochtone bewoners onderhouden meer incidentele contacten in de buurt en maken zich meer zorgen over de negatieve contacten in de buurt.

Figuur 7. Mate van contact, naar leeftijd



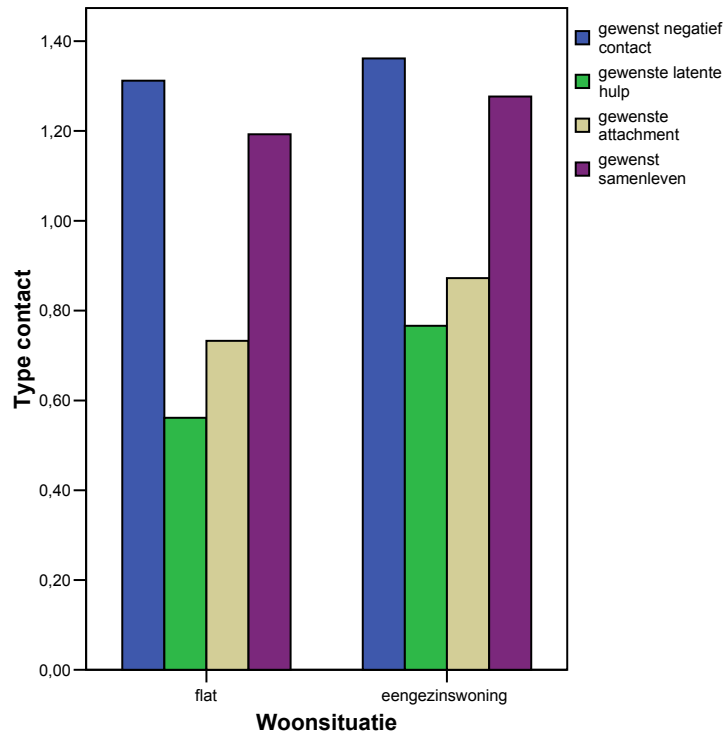
De mate van contact is leeftijdsgebonden: jongere mensen, tussen de 18 en 35 jaar, beschikken over de minste incidentele en structurele contacten beschikken. Blijkbaar moeten deze nog opgebouwd worden. Met het oplopen de leeftijd vermindert het aantal structurele contacten, terwijl tot de pensioengerechtigde leeftijd het aantal incidentele contacten juist toeneemt. De behoeften naar soorten contact verschilt ook per leeftijdsklasse: 18-35 jarigen hebben de meeste behoefte aan actieve (samenlevings)contacten en sociaal-emotionele binding met de buurt. Ze maken zich meer zorgen over de negatieve contacten in de buurt, al is dit voor de groep 50-65 plussers het meest een punt. Bewoners tussen de 35 en 50 jaar hebben meer behoefte aan latente contacten. De oudste groep bewoners ziet de minste ruimte voor verbetering, terwijl ze niet over het meeste sociaal kapitaal beschikt: de verdeling van de verschillende soorten contact over de leeftijdsgroepen is nagenoeg gelijk.

Figuur 8. Mate van contact, naar huishoudsamenstelling



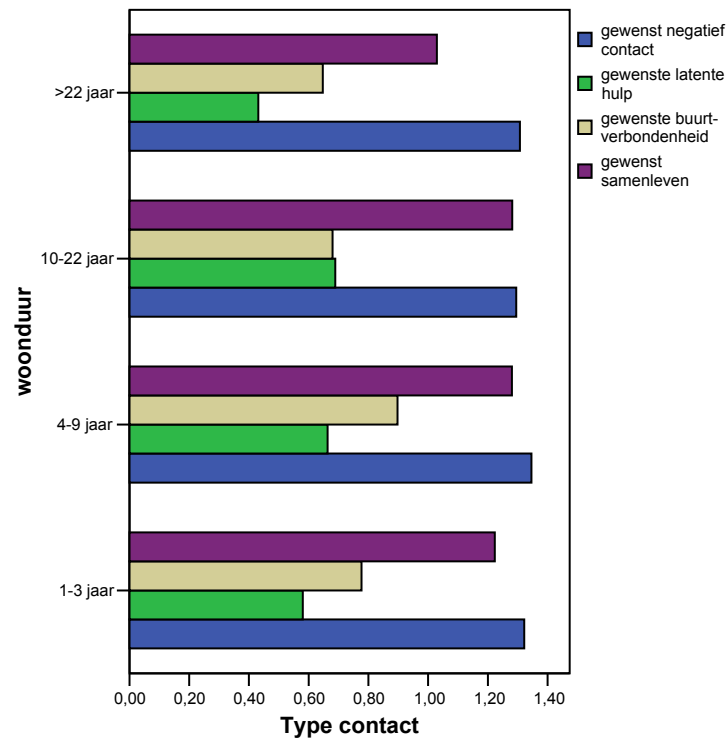
De huishoudsamenstelling maakt verschil voor de contacten die worden onderhouden in de buurt. Gezinnen en alleenstaande ouders met kinderen kunnen vaker een beroep doen op hun burens als dat nodig is. Daarnaast onderhouden gezinnen met kinderen meer samenlevingscontacten. Alleenstaande bewoners beschikken over de minste incidentele en structurele contacten. Samenwonende huurders zonder kinderen moeten het ook doen met gemiddeld minder structurele contacten. Zij maken zich de meeste zorgen over de negatieve contacten in de buurt en wensen iets meer samenlevingscontracten. Gezinnen met kinderen hebben de meeste behoefte aan sociaal-emotionele binding en latente hulp. Zij wensen meer incidentele en structurele contacten in de buurt dan de andere groepen, terwijl ze relatief al over de meeste contacten beschikken. De bereidheid om activiteiten voor de buurt te ondernemen is dan ook het grootst onder deze groep (52%) en ligt nog iets hoger voor de alleenstaande ouders (58%).

Figuur 9. Type contact, naar woonsituatie



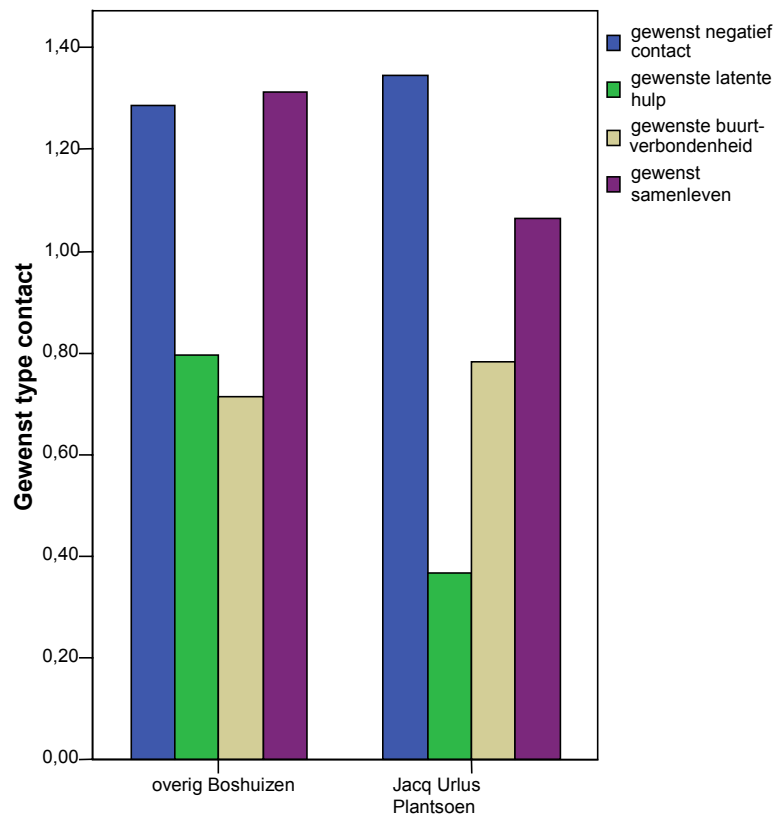
De woonsituatie heeft invloed op de buurtbeleving. Bewoners van eengezinswoningen wensen meer latente contacten en meer sociaal-emotionele binding met de buurt dan flatbewoners, terwijl flatbewoners juist over minder latente hulp beschikken. De bewoners van de eengezinswoningen zijn dan ook meer bereid om mee te werken aan activiteiten voor de buurt (60% tegenover 36% van de flatbewoners). Flatbewoners maken zich iets minder zorgen over de negatieve contacten en het samenleven in de buurt dan bewoners van eengezinswoningen. Flatbewoners onderhouden minder incidentele contacten met buurtgenoten, maar iets meer structurele relaties in de buurt.

Figuur 10. Gewenst type contact, naar woonduur



Woonduur leidt tot verschillen tussen mensen die relatief nieuw zijn en die al heel lang in de buurt wonen. Eerder bleek al dat jonge mensen minder contact in de buurt onderhouden en daar dus ook meer behoefte aan hebben. Ook nu blijkt dat vooral mensen die relatief kort in de buurt wonen over de minste contacten, incidenteel en structureel beschikken. Met het toenemen van de woonduur, neemt ook weer het aantal structurele contacten af, terwijl het aantal incidentele contacten onder de langblijvers (>22 jaar) het grootst is. Deze laatste groep heeft ook de minste behoefte aan contacten, zowel latent, socialemotioneel als op het vlak van samenleven. Mensen die tussen de vier en negen jaar in de buurt wonen, hebben de grootste behoefte aan sociaal-emotionele binding.

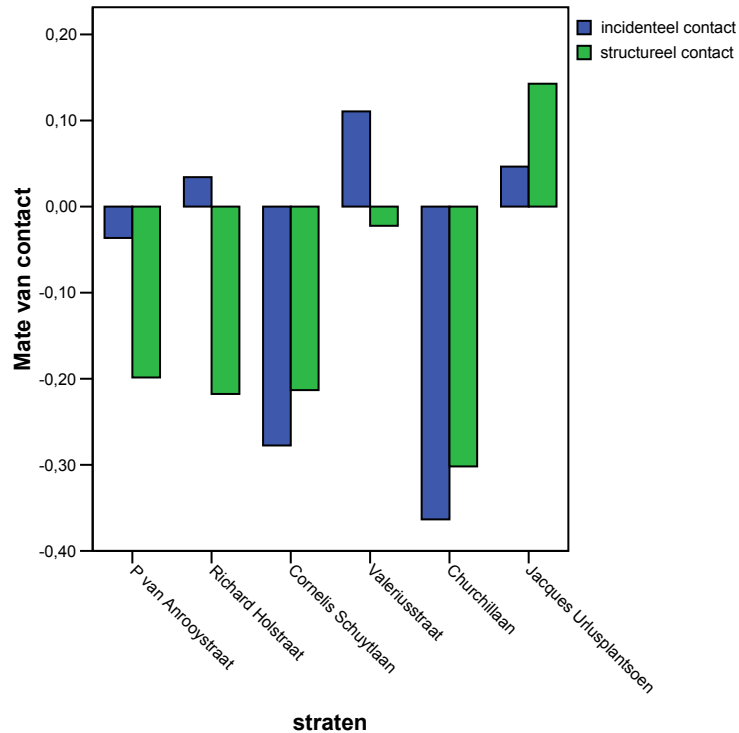
Figuur 11. Gewenst type contact, naar gebied



Tenslotte is gekeken naar verschillen tussen straten in Boshuizen. Niet alle straten laten zich goed vergelijken, omdat daarvoor het aantal afgenomen vragenlijst in sommige straten te laag is. In eerste instantie is een vergelijking gemaakt tussen het Jacques Urlus Plantsoen en de overige ondervraagde straten in Boshuizen. In Jacques Urlus Plantsoen onderhouden de bewoners meer structurele contacten met elkaar dan in de rest van Boshuizen. De verschillen tussen de diverse vormen van contact zijn echter marginaal. Wel zijn er verschillen in de behoefte aan contacten. Meer dan in het Jacques Urlus Plantsoen zien de bewoners in de andere straten van Boshuizen zowel de frequentie als de intensiteit van de contacten het liefst uitgebreid worden. De bewoners hebben meer behoefte aan zowel latente contacten als sociale interactie (samenlevingscontracten) en zouden de contactfrequentie, zowel

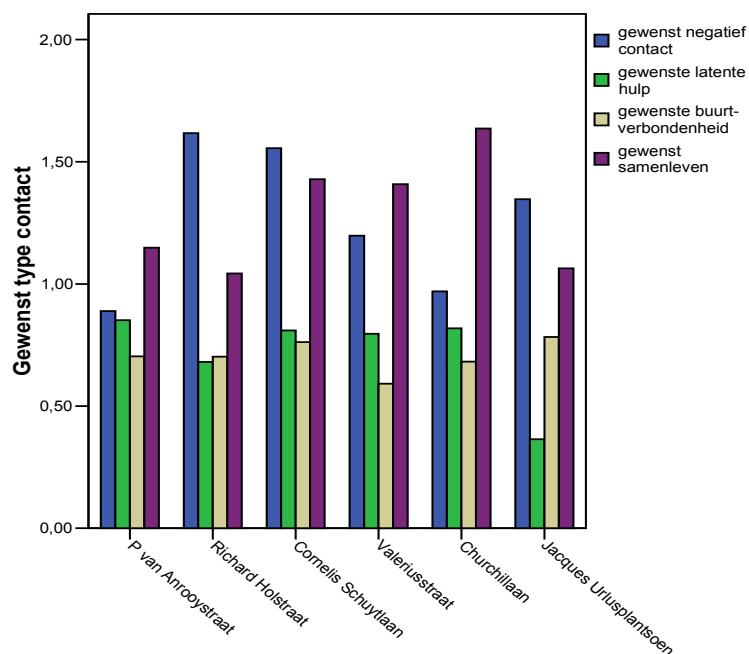
incidenteel als structureel, willen opschroeven. In deze straten is de bereidheid om activiteiten voor de buurt te organiseren dan ook groter (45 tegenover 30% van de bewoners in het Jacques Urlus Plantsoen).

Figuur 12. Mate van contact, naar straat



Vervolgens is een vergelijking gemaakt tussen de straten waar meer dan 20 interviews zijn afgenomen. Uit deze vergelijking komt vooral de Churchillaan naar voren als een straat waar bewoners minder dan gemiddeld incidentele en structurele contacten met elkaar onderhouden. De roep om meer contacten, vooral om structurele, is dan ook het grootst in deze straat. De verschillen in soorten contacten tussen de straten zijn niet groot; de verschillen in behoeften aan contact echter wel.

Figuur 13. Gewenst type contact, naar straat



Het aanpakken van negatieve contacten staat relatief hoog op de agenda in de Richard Holstraat en Cornelis Schuytlaan, maar speelt veel minder in de P. van Anrooystraat en de Churchillaan. In de laatste straat zitten bewoners weer meer te wachten op sociale interactie, net als in de Valeriusstraat en Cornelius Schuytlaan, terwijl daar weer minder behoefte aan is in de Richard Holstraat en de P. van Anrooystraat.

6.11 Opmerkingen van bewoners

Aan het einde van de vragenlijst konden bewoners aanvullende opmerkingen of hartenkreten kwijt. 179 bewoners (42%) hebben hiervan gebruik gemaakt. Veel opmerkingen gaan over schoon, heel en veilig². Bewoners klagen over rommel op straat,

² Een bewoner vraagt zich daarom af waarom er zoveel vragen op sociaal gebied gesteld worden: "Meer vragen verwacht als: komt hier politie aan de deur? Inbraken? Materieel gezien".

zwerfvuil, hondenpoep en vieze liften. Daarnaast wordt overlast van kinderen in de buurt (en de nabijgelegen school) vaak genoemd, naast overlast van geparkeerde ouders en verkeer. Het kruispunt op de Churchilllaan wordt specifiek genoemd als overlastplek van verkeer. Bewoners pleiten ervoor om de buurt beter te onderhouden en meer toezicht te organiseren via camera's en rondlopende politieagenten. Een aantal bewoners oppert een buurthuis om meer samenhang mogelijk te maken en jongeren een eigen ruimte te bieden. Anderen vragen om meer speelruimte en voorzieningen voor kinderen in de buurt. De oplossing wordt niet alleen bij instanties neergelegd: ouders moeten hun kinderen beter opvoeden en bewoners mogen meer betrokken zijn bij schoonmaken en klusjes in de buurt. Een aantal bewoners is bereid zich in te zetten voor de buurt door mee te doen aan schoonmaakacties.

Bewoners die terugkijken in de tijd merken op dat de buurt achteruitgegaan is, niet alleen in fysieke kwaliteit, maar ook sociale kwaliteit. *“De buurt is veranderd, minder gemoedelijk. Mensen zijn veel op zichzelf.”* Sommigen verwijzen daarbij naar de cultuurverschillen in de buurt. *“Verhouding NL-allochtonen is niet goed. Er zijn teveel allochtonen op dit moment.”* Maar niet iedereen vindt dit een probleem: *“Plezierig dat het een gemengde buurt is, waar ik me veilig en prettig voel.”*

Niet iedereen is ontevreden:

“Woont hier schitterend, veilig en mooi”

“Fantastische buurt”

“Het leven in de buurt is aangenaam, rustig, geen ruzies.

Mensen zijn aardig. Wel vandalisme”

“Blij met Thuis op Straat!”



7 Conclusies en aanbevelingen

7.1 Conclusies

Op het eerste gezicht lijkt er weinig aanleiding tot zorgen over de contacten tussen bewoners in Boshuizen. Bijna iedereen (82%) voelt zich thuis in de buurt, drie kwart (73%) voelt zich veilig, en 54% voelt zich zelfs sterk betrokken bij de buurt. De contacten in de buurt beperken zich voornamelijk tot incidentele ontmoetingen: buren kennen elkaar bij naam en groeten elkaar of maken een praatje als ze elkaar tegenkomen in winkels en cafés. Als het nodig is weten ze elkaar wel te vinden, maar de bewoners bemoeien zich niet echt met elkaar. Tegelijkertijd geven ze aan dit geen probleem te vinden: de meesten willen dit zelfs graag zo houden. Dit is een belangrijke constatering. In het maken van beleid wordt hier vaak overheen gestapt: het gebrek aan contacten tussen bewoners wordt geproblematiseerd en vormt aanleiding voor sociale bemoeizucht vanuit de gemeente, corporaties en professionals. Maar bewoners zelf zitten lang niet altijd te wachten op deze inmenging.

Dat wil niet zeggen dat ze geen ruimte voor verbetering zien in de sociale structuur van hun buurt. Alleen is deze ruimte vaak minder ambitieus en alomvattend dan wordt aangenomen. Op basis van de Contactladder wordt duidelijk dat deze ruimte enerzijds zit in onderling samenleven: bewoners verschillen onderling van mening over wat wel en niet kan in de buurt en hierover zouden duidelijker afspraken gemaakt kunnen worden. Anderzijds zouden bewoners elkaar wat vaker willen helpen als dat nodig is. Bijvoorbeeld bij het doen van een boodschap voor

de buurman of het water geven van de planten voor de buurvrouw die op vakantie is. Of zouden bewoners om te beginnen elkaars naam wat vaker willen weten. Ruim eenderde van de bewoners is bereid om mee te werken aan activiteiten voor de buurt. Straatfeesten en activiteiten voor kinderen zijn daarbij het meest in trek.

De ene straat of buurt is de andere niet. Allochtone bewoners en gezinnen met kinderen zijn sterker op hun buurt georiënteerd. Ze beschikken niet alleen over meer contacten in de buurt, ze zijn tegelijkertijd veeleisender en willen graag hun netwerk uitbreiden. Allochtone bewoners hebben het grootste verlanglijstje en willen graag op alle onderscheiden dimensies meer en vaker contacten met buurtgenoten aanknopen. Gezinnen met kinderen zoeken minder de directe interactie op met buurtgenoten en wensen meer latente contacten en sociaal-emotionele binding met de buurt. Wensen die ze delen met de bewoners van de eengezinswoningen. Hoewel gezinnen met kinderen vaker in dit type woningen terug te vinden zijn, zijn andere huishoudens ook goed vertegenwoordigd en delen ze het verlanglijstje van de jonge ouders. Woonsituatie heeft dus een zelfstandige invloed op de behoefte aan contacten in de buurt. Een andere groep die graag meer contacten in de buurt zou willen opdoen, zijn de jonge bewoners - zowel qua leeftijd als woonduur. Zij kennen nog betrekkelijk weinig mensen in de buurt en zoeken naar meer interactie met hun buurtgenoten.

Opvallend is dat een langer verblijf in de buurt niet automatisch leidt tot meer contacten. Met het toenemen van de woonduur, neemt de contactfrequentie af en zien buurtgenoten elkaar minder regelmatig. De langblijvers, die al meer dan 22 jaar in de buurt wonen, onderhouden voornamelijk incidentele contacten. Dit ervaren zij niet als een probleem: deze groep heeft de minste behoefte aan uitbreiding van de contacten, zowel latent, sociaalemotioneel, als op het vlak van samenleven.

Ook tussen straten zijn er de nodige verschillen. In het Jacques Urlus Plantsoen onderhouden de bewoners meer structurele contacten met elkaar dan in de rest van Boshuizen. Zou dit het effect zijn van alle TOS-activiteiten (Thuis op Straat) die zich daar hebben afgespeeld? En hoewel de aard van de contacten niet veel verschilt tussen beide gebieden, lopen de behoeften

aan contact uiteen: in de andere straten van Boshuizen hebben de bewoners meer behoefte aan contacten, zowel wat de frequentie als de intensiteit van de contacten betreft. Deze behoefte is het grootst in de Churchilllaan.

7.2 Aanbevelingen

- De Contactladder maakt meteen duidelijk dat een aanpak die is gericht op veiligheid, niet veel zin heeft. Veiligheid is voor verreweg de meeste bewoners geen kwestie; men zit bijvoorbeeld niet te wachten op een inbraakpreventieproject.
- Ook het credo 'meer contacten is altijd beter' gaat niet op. De meeste bewoners vinden het prima dat buurtgenoten zich niet met elkaar bemoeien. De vanzelfsprekendheid van intensief sociaal verkeer die de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) veronderstelt in de buurt, staat daarmee op losse schroeven in Boshuizen. Interventies om de sociale verkeersdruk in de buurt te vergroten, bijvoorbeeld via activiteiten die zijn gericht op zelfbeheer en zelfregulering, kunnen op weinig animo rekenen.
- Dit betekent echter niet dat bewoners niets voor elkaar willen betekenen. Het houdt in dat deze inzet zich beperkt tot het bieden van praktisch hulp aan buurtgenoten en het onderling afstemmen van wel wat en niet kan in de buurt, bijvoorbeeld door het opstellen van leefregels. Bewoners zijn meer gebaat bij het wegnemen van ergernissen en overlast, en het vergroten van de mogelijke hulp aan elkaar: weten waar je terecht kunt als je een ingrediënt voor het eten mist, of behoefte hebt aan gezelschap.
- Dit geldt ook voor professionals: weten aan welke groepen je wat kunt vragen en waar ze behoefte aan hebben.
 - Allochtonen en gezinnen met kinderen zijn gemakkelijker aan te spreken en eerder bereid zich in te zetten voor de buurt.
 - Jonge mensen die nog niet zo lang in de buurt wonen en allochtone bewoners zitten het meest te wachten op

nieuwe contacten. Voor deze groep kun je gerichte activiteiten ontwikkelen om hun sociale netwerk te verbreden en te intensiveren, bijvoorbeeld door het organiseren van sport- en speltoernooien en koffieochtenden.

- Jonge gezinnen daarentegen laten zich eerder aanspreken via bijvoorbeeld een eigen buurtkrant of nieuwsbrief, waarmee een gezamenlijk buurtgevoel wordt uitgedragen en waarin praktische informatie over de buurt en de mensen kan worden verspreid.
- Voor het tegengaan van buurtergernissen en overlast kan het beste een beroep worden gedaan op vrouwen en samenwonende stellen zonder kinderen. De wijkagent kan bijvoorbeeld met deze groepen afspraken maken over het doorgeven van en reageren op meldingen van overlast. Ook kan een buurtbemiddelingsproject met deze groep worden opgezet.

Op basis van deze bevindingen gaan de drie betrokken corporaties en de gemeente Leiden met elkaar aan tafel zitten om de conclusies te vertalen naar concrete aanbevelingen en specifieke interventies. Het Verwey-Jonker Instituut begeleidt de discussie.

7.3 Waarde contactladder

De Contactladder helpt verschillen in contact in de buurt inzichtelijk te maken. De Contactladder is een diagnose-instrument, dat een momentopname biedt van de sociale contacten in een straat. Het legt deze contacten niet vast in harde cijfers en geeft geen rapportcijfer voor de sociale structuur in de straat, maar geeft op verschillende dimensies van contact aan hoe buurtgenoten de contacten tussen elkaar beleven. Daarbij is een onderscheid gemaakt tussen negatieve contacten (onverschilligheid of ergernis), latente contacten (waarop indien nodig een beroep kan worden gedaan), buurtverbondenheid (sociaal-emotionele binding) en contacten die zijn gericht op het samenleven in de buurt (oogje in het zeil houden, afspraken maken). De verschillende vormen van contact sluiten elkaar niet uit; de ene vorm is ook niet beter dan de andere; ze overlappen elkaar en vullen elkaar aan. Gezamenlijk

vormen de contacten een patroon waarop verschillende groepen bewoners met elkaar zijn te vergelijken.

Het project Samen Wonen Samen Leven in Leiden Zuidwest was een proefproject om de Contactladder nauwkeurig uit te testen en verder te ontwikkelen. De Contactladder is een instrument in ontwikkeling, maar toont in Leiden een duidelijke meerwaarde: het instrument biedt nieuw verzamelde informatie en draagt gerichte interventiemogelijkheden aan.

Allereerst wordt een onderscheid gemaakt tussen negatieve (onverschilligheid of ergernis) en positieve contacten. Vaak gaat het beleid ervan uit dat meer contacten altijd beter zijn. Met dit onderscheid benadrukken wij dat dit niet automatisch het geval is en dat contacten zelf problematisch kunnen zijn.

Het onderscheid naar verschillende overlappende dimensies van contact laat zien dat een hiërarchisch georganiseerde ladder, zoals het collegeprogramma 'Mensen Maken de Stad' in Rotterdam gebruikt, geen recht doet aan de actuele situatie in straten. Meerdere 'treden' van contact kunnen tegelijkertijd voorkomen en de ene vorm van contact hoeft niet beter te zijn dan de andere. Een normatieve invulling zet de deur open voor professionals en bestuurders om te bepalen wat goed of beter is voor bewoners, terwijl ons uitgangspunt is dat bewoners zelf moeten bepalen welke contacten zij wensen en waarderen in hun straat of buurt. Door overlappende dimensies van contact te gebruiken, wordt deze normatieve valkuil vermeden en kunnen verschillende contactpatronen onderscheiden worden. Het is heel wel mogelijk dat bewoners zich thuis voelen in een buurt, zonder dat zij er een uitgebreid sociaal netwerk op nahouden. Andere bewoners hebben niet zo zeer behoefte aan allerlei intensieve contacten, maar willen indien nodig wel een beroep op hun burens kunnen doen, bijvoorbeeld wanneer ze op vakantie gaan en de planten water moeten hebben.

Het is mogelijk een heldere diagnose te maken van aangrijpingspunten voor sociale interventies en beleid. Bijvoorbeeld door de beleving van contacten door verschillende groepen niet alleen op het heden te richten, maar ook op de toekomst (aan welke contacten heeft u meer behoefte?) en door mee te laten wegen welk belang bewoners zelf aan de contacten hechten. In veel monitorinstrumenten wordt alleen gevraagd naar de huidige contacten van bewoners. De verschillende dimensies van

contact, zowel naar aard, mate als wenselijkheid, brengen elk eigen mogelijkheden met zich mee die per groep en locatie kunnen verschillen. Dit vraagt om een maatwerk aanpak en zorgt voor betere aansluiting op de specifieke behoeften van verschillende bewonersgroepen. Voor een uitgebreidere toelichting op de Contactladder verwijzen wij naar bijlagen II en III.

In de toepassing van de Contactladder in verschillende buurten, wijken en steden zullen steeds nieuwe aanscherpingen worden gevonden. Zo ook in Leiden: uit de proef komen enkele suggesties om de Contactladder verder aan te scherpen. Vooral twee stellingen zorgden voor onduidelijkheid:

- “Ik heb veel contact met familieleden in de buurt”;
- “Door contacten met mijn buurtgenoten ben ik minder negatief gaan denken over de problemen en de mensen in mijn buurt”.

De eerste stelling was verwarrend voor bewoners die geen familie in de buurt hadden wonen. Hoe deze vraag te beantwoorden, wanneer ze alleen aangeven of ze het (helemaal) eens of (helemaal) oneens met deze stelling zijn? In de loop van het onderzoek is er daarom voor gekozen om een extra antwoordcategorie ‘niet van toepassing’ op te nemen voor deze groep bewoners. De tweede stelling werd door sommige bewoners als te negatief beoordeeld, omdat de stelling er van uit gaat dat er al negatief over de buurt en de buurtbewoners gedacht wordt. Dat laat positieve oordelen van bewoners over hun buurt onterecht buiten beschouwing. Daarom wordt deze vraag in de toekomst veranderd in: ‘Door contacten met mijn buurtgenoten ben ik positiever gaan denken over mijn buurt en de mensen die er wonen’. Daarmee wordt meer de nadruk gelegd op de positieve verandering in plaats van de eventuele negatieve beoordeling van de buurt en haar bewoners. Verder is er bij de achtergrondvraag naar de huishoudensamenstelling een categorie toegevoegd voor eenoudergezinnen die in de buurt wonen.

Literatuur

Duyvendak, J.W. & Graaf, P. van der. (2001). *Opzoomeren: stille kracht? Een onderzoek naar de kwaliteiten van Opzoomeren in Rotterdam*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Kleinhans, R., Veldboer, L. & Duyvendak, J.W. (2000). *Integratie door differentiatie? Een onderzoek naar de sociale effecten van gemengd bouwen*. Den Haag: Ministerie van VROM.

Duyvendak, J.W., Krouwel, A., Kraaijkamp, R. & Boonstra, N. (1998). *Integratie door sport? Een onderzoek naar gemengde en ongemengde sportbeoefening van allochtonen en autochtonen*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam[IL2].

Graaf, P. van der, N. Boonstra, J.W. Duyvendak, A. Krouwel & L. Veldboer (2005). *Towards a new measurement of neighborhood-attachment: needs, expectations and evaluations*. Paper presented at international conference 'Doing, thinking, feeling home: the mental geography of residential environments' - 14/15 October - Delft, The Netherlands.

Bijlage I Resultaten testronde

In de periode tussen 15 november en 2 december hebben corporatiemedewerkers van Ons Doel, Portaal en De Sleutels van Zijl en Vliet (DSVZV) bewoners benaderd, persoonlijk aan de deur of telefonisch, met de Contactladder. Dit leverde in totaal 62 ingevulde vragenlijsten op: 16 van Ons Doel, 28 van Portaal en 18 van DSVZV.

Wie hebben de vragenlijst ingevuld?

Vrouwen hebben vaker de vragenlijst ingevuld (57% tegenover 32% mannen). Dit kan echter te maken hebben met 7 vragenlijsten waarop zowel het keuzevakje 'man' als 'vrouw' is aangekruist en die daardoor als 'geslacht onbekend' zijn ingevoerd. Ongeveer een derde van de respondenten woont alleen, twee derde woont samen, van wie een derde met kinderen. De meesten wonen in een flat (68%). Een aanzienlijke groep allochtone bewoners heeft de vragenlijst ingevuld (29%). Gemiddeld wonen de respondenten 18 jaar in de buurt: een kwart woont er niet langer dan 5 jaar, een kwart korter dan 14 jaar, een kwart tussen de 14 en 29 jaar en een laatste kwart woont er al 30 jaar of meer.

Met elkaar bemoeien

De meeste bewoners (59%) vinden dat hun buurtgenoten zich niet met elkaar bemoeien.

Ruim 20% vindt dit geen probleem, terwijl een even grote groep vindt dat dit beter kan, 9% vindt het niet belangrijk. Toch vinden bewoners dat er geen sprake is van onderlinge angst; 69% procent wijst deze stelling af. Geluidsoverlast is voor de helft van de bewoners af te toe een probleem, 29% zou hier graag

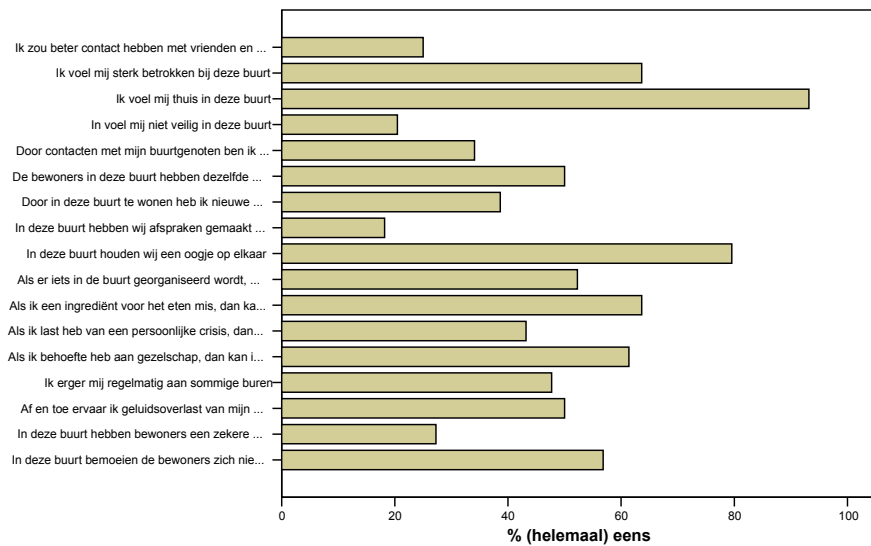
verandering in zien. Hetzelfde geldt voor onderlinge ergernissen.

Wederzijdse hulp

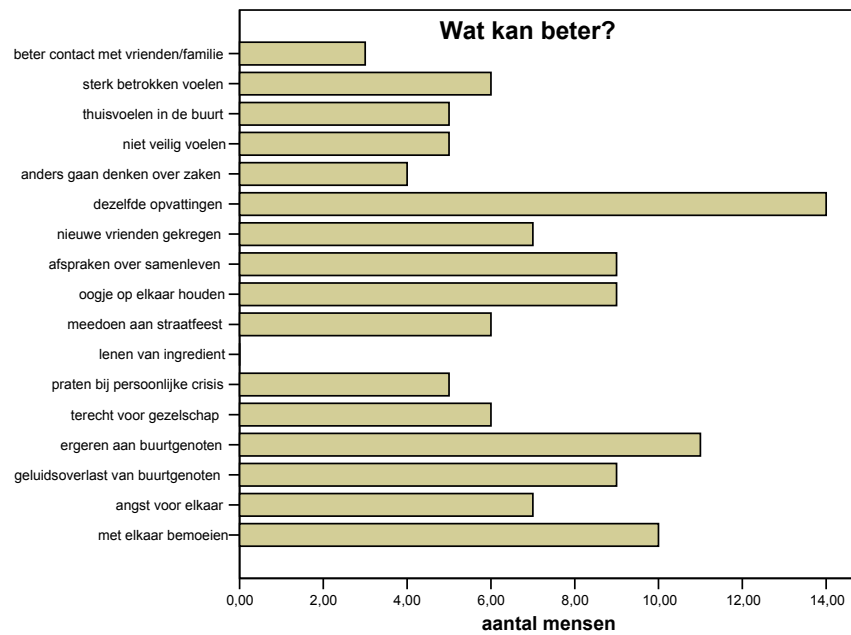
Ondanks de geringe bemoeienis weten bewoners elkaar wel te vinden als dat nodig is. Een ruime meerderheid geeft aan op hun buurtgenoten terug te kunnen vallen, als er behoefte is aan gezelschap (58%), sprake is van een persoonlijke crisis (47%), een ingrediënt voor het eten ontbreekt (56%), of is van de partij als er een buurtfeest georganiseerd wordt (59%). Een kleine groep (variërend van 2 tot 13%) ziet hier ruimte voor verbetering. Uitschieter is het straatfeest waar 17% van de bewoners vaker aan mee zou willen doen.

Ook in het dagelijkse leven vinden de bewoners dat er aandacht voor elkaar bestaat. Maar liefst 79% geeft aan dat bewoners een oogje in het zeil houden in de buurt. Toch mag dit volgens een kwart nog wel meer gebeuren. Maar dit gaat niet zover dat er onderling afspraken zijn gemaakt: 82% ontkent dit en 32% vindt het ook niet belangrijk of wil dit graag zo houden, terwijl 20% dit wel wenselijk zou vinden. Mogelijk heeft dit te maken met het feit dat een meerderheid van de bewoners (53%) aangeeft dat buurtgenoten dezelfde mening hebben over wat wel en niet kan in de buurt, al vindt een relatief grote groep (34%) dat dit nog wel beter kan. De onderlinge beïnvloeding is echter beperkt: 67% is niet anders over bepaalde dingen gaan denken door contact met hun buurtgenoten.

Figuur 1 De contactladder© voor aanwezige contacten



Figuur 2 De contactladder© voor gewenste contacten



Mate van contact in de buurt

40% heeft nieuwe vrienden gekregen door in de buurt te gaan wonen. Maar een kleine groep (16%) zou hier graag verandering in zien. De contacten in de buurt houden bewoners niet tegen om contacten met vrienden en familie elders te hebben (61%). De contacten in de buurt beperken zich voornamelijk tot incidentele ontmoetingen; 82% groet meer dan 6 buurtgenoten, 61% maakt ook een praatje met deze mensen en 42% van de bewoners komt elkaar een aantal keer per week in winkels en cafés, 21% een aantal keer per maand. Bewust bij elkaar op bezoek gaan gebeurt heel wat minder: de helft doet dit nooit, 18% doet dit regelmatig bij één bewoner, 16% bezoekt nog wel eens twee buurtgenoten. De meeste bewoners willen dit zo houden (27%), Ook helpen bewoners elkaar niet vaak met boodschappen doen of de planten water geven: 87% doet dit zelden of nooit. Wel vindt een relatief grote groep (16%) dat dit vaker zou kunnen.

Gemiddeld kennen bewoners de naam van 4,5 andere bewoners, groeten ze 4,8 buurtgenoten, maken ze gemiddeld met 4,4 bewoners een praatje en gaan ze geregeld bij 1 andere bewoner op bezoek. Bewoners komen gemiddeld 2 buurtgenoten tegen in winkels en cafés, en doen voor gemiddeld 3 mede buurtbewoners kleine dingen als boodschappen en de planten water geven.



Betrokkenheid bij de buurt

Bijna iedereen (91%) voelt zich thuis in de buurt, drie kwart (76%) voelt zich veilig, 57% voelt zich zelfs sterk betrokken bij de buurt. Slechts een kleine groep bewoners (16-17%) vindt dat dit beter kan. De inzet voor de buurt is echter gering: slechts 8% van de bewoners heeft het afgelopen jaar samengewerkt met andere bewoners om iets speciaal voor de buurt te doen. De animo is wel hoog: 47% wil actief meewerken aan activiteiten om het samenleven in de buurt te verbeteren. Weinigen (17%) kunnen dit echter in een concreet aantal uren uitdrukken, en dit varieert dan van 1 tot 8 uur per week. De meesten geven aan 2 a 3 uur beschikbaar te hebben.

Verschillen tussen bewoners

Leeftijd blijkt geen belangrijke factor van verschil in buurtcontacten. Het enige (significante) verschil zit bij de groep 18-35 jarigen, die aangeeft vaker aan activiteiten in de buurt, zoals een straatfeest, mee te doen. Oudere buurtbewoners (65+)

lijken zich daarnaast iets meer zorgen te maken over de onderlinge ergernissen en het gebrek aan bemoeienis onder buurtgenoten.

Tussen mannen en vrouwen zijn er verschillen in buurtbeleving. Vrouwen zijn het meer oneens met de stelling dat de buurtbewoners zich niet met elkaar bemoeien en geven vaker aan dat op het terrein van onderlinge ergernissen er nog het nodige verbeterd kan worden. Vrouwen voelen zich meer onveilig en willen hier dan ook meer verandering in zien komen. Ook mag er wat de vrouwen betreft meer gedaan worden aan het thuisgevoel (mannen vinden dit onbelangrijker) en kan het aanknopen van een praatje met buurtbewoners in hun ogen verbeterd worden. Ondanks het feit dat vrouwen meer verbetering willen, zijn het de mannen die vaker aangeven dat ze actief willen meewerken aan het verbeteren van het samenleven in de buurt.

De huishoudsamenstelling maakt verschil voor de bereidheid tot contact. De ergernissen over buurtgenoten zijn het grootst onder samenwoners (met en zonder kinderen), vooral de degenen met kinderen willen hier verandering in zien. De alleenstaanden laten zich het minst gelegen liggen aan hun buurtgenoten: ze helpen het minst met kleine dingen en geven aan het minst van gedachten te zijn veranderd door contacten met hun buurtgenoten. De samenwonenden zonder kinderen gaan daarentegen het minst op bezoek bij hun buurtgenoten, wel hebben ze als enige groep het afgelopen jaar actief samengewerkt met andere buurtbewoners om iets voor de buurt te doen.

De woonsituatie heeft ook invloed op de buurtbeleving: bewoners van eengezinswoningen willen meer verbetering zien in de onderlinge angst tussen bewoners en de mogelijk om bij elkaar aan te kloppen voor gezelligheid. Deze bewoners voelen zich vaker onveilig en willen hier meer verandering in zien. Hetzelfde geldt voor hun thuisgevoel. Ook zou er wat deze bewoners betreft vaker een praatje gemaakt kunnen worden tussen buurtbewoners. Wel vinden bewoners van eengezinswoningen vaker dat er gedeelde opvattingen zijn in de buurt. Flatbewoners echter vinden dat er meer opvattingen gedeeld mogen worden en geven aan dat ze beter contact met vrienden en familie zouden hebben als ze in een andere buurt zouden wonen. Ook ervaren ze meer overlast.

Vooral mensen die relatief kort in de buurt wonen, hebben de meeste behoefte aan contact.

Mensen die niet meer dan 5 jaar in de buurt wonen, hebben meer behoefte aan gezelschap van hun buurtgenoten, willen vaker een straatfeest en zouden zich meer thuis willen voelen in de buurt. Mensen die al langer in de buurt wonen (>13 jaar) voelen zich juist het meeste thuis. Daar tussenin zitten de bewoners die tussen de 6 en 13 jaar in de buurt wonen. Zij willen vaker dat bewoners zich meer met elkaar gaan bemoeien. Ze kunnen het minst vaak een ingrediënt lenen voor het eten als ze dat nodig hebben. Deze groep heeft het afgelopen jaar dan ook het meest samengewerkt met andere bewoners en geeft vaker aan, samen met de groep die relatief kort in de buurt woont, actief mee te willen doen aan activiteiten om het samenleven in de buurt te verbeteren.

Ten slotte zijn er de nodige verschillen tussen allochtone en autochtone buurtbewoners. Allochtonen lijken zich meer op de buurt te oriënteren: ze geven vaker aan nieuwe vrienden te hebben gekregen door in de buurt te komen wonen en vinden vaker dat dit nog beter kan. Ze voelen zich sterker betrokken bij de buurt en komen vaker buurtgenoten tegen in winkels en cafés. Ze willen meer actief meewerken aan het samenleven in de buurt. Tegelijkertijd zijn ze het er meer over eens dat de buurtbewoners zich niet met elkaar bemoeien. Ze zouden meer afspraken willen maken over het samenleven in de buurt. Autochtone buurtbewoners zouden echter meer gedaan willen hebben aan de onderlinge ergernissen. Daarnaast geven zij aan vaker bij hun buurtgenoten terecht te kunnen om een ingrediënt te lenen.

Bijlage II Verantwoording schaalconstructies

Tabel II.1 Dimensies van contact in de Leiden Zuidwest

Dimensie	Schaal	Omschrijving	Items	Cronbach's Alfa
<u>Aanwezige contacten:</u> aard van contacten	<i>Negatieve contacten</i> (2 - 4)	Onverschilligheid of ergernis over de contacten in de buurt	3	.574
	<i>Latente contacten</i> (5 - 8)	Passieve contacten, waarop indien nodig een beroep kan worden gedaan	4	.612
	<i>Buurtverbondenheid</i> (9 - 11 en 14 - 15)	Sociaal-emotionele binding met de buurt	3	.512
	<i>Samenleven</i> (16 - 18)	Actieve contacten gericht op het samenleven in de buurt	5	.441
<u>Aanwezige contacten:</u> mate van contacten	<i>Incidentele contacten</i> (20 - 22 en 24)	Mate van toevallige, kortdurende contacten met buurtgenoten	4	.666
	<i>Structurele contacten</i> (23 en 25)	Mate van bewuste en herhaalde interactie met buurtgenoten	2	.486
<u>Gewenste contacten:</u> aard van contacten	<i>Gewenste negatieve contacten</i>	Mate waarin deze contacten verbeterd kunnen worden	3	
	<i>Gewenste latente contacten</i>	Idem	4	
	<i>Gewenste buurtverbondenheid</i>	Idem	3	
	<i>Gewenst samenleven</i>	Idem	5	
<u>Gewenste contacten:</u> mate van contacten	<i>Gewenste incidentele contacten</i>	Idem	4	
	<i>Gewenste structurele contacten</i>	Idem	2	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
negatief contact	427	1,00	4,00	1,8642	,85992
latente hulp	420	1,00	4,00	2,7423	,88566
buurtverbondenheid	424	1,00	6,00	3,0653	,82685
samenleven	390	1,00	4,00	2,0128	,68248
incidenteel contact	425	-3,03	,75	,0012	,71591
structureel contact	423	-1,20	2,28	,0006	,83051
gewenst negatief contact	427	,00	4,00	1,3115	1,34407
gewenste latente hulp	427	,00	4,00	,5878	,95860
gewenste buurtverbondenheid	427	,00	3,00	,7471	,97707
gewenst samenleven	427	,00	4,00	1,1991	1,15478
gewenst incidenteel contact	427	-,56911	3,46426	,0000000	1,00000000
gewenste structureel contact	427	-,64892	2,46443	,0000000	1,00000000
Valid N (listwise)	377				

De nummers bij de verschillende schalen corresponderen met de items uit de vragenlijst waarop de schalen gebaseerd zijn (zijn bijlage II). De schalen vormen ongewogen gemiddelden van deze items. Omdat de items binnen de schalen voor (gewenst) incidenteel en (gewenst) structureel contact ongelijksoortige antwoordcategorieën hebben, zijn de waarden voor deze schalen gestandaardiseerd. Dat betekent dat de waarden van deze schalen steeds de afwijking in antwoorden van een groep ten opzichte van het gemiddelde voor de hele onderzoekspopulatie laten zien. De afwijking wordt gemeten in standaarddeviaties (de gemiddelde afwijking van het gemiddelde).

De geconstrueerde schalen komen goed overeen met de dimensies van contact die in het theoretische model zijn onderscheiden: de schalen voor negatieve contacten en latente contacten komen goed overeen met de dimensies van buurternissen en ondersteunend contact. Daarbij wordt ondersteu-

ning ingevuld met passieve (aard) en incidentele (mate van) contacten: contacten die alleen en kortstondig geactiveerd worden als dat nodig is. Ook de dimensies van sociale interactie en buurtverbondenheid worden teruggevonden in de data. Sociale interactie beslaat een breed scala aan contacten, waarin zowel items over concrete gedragingen (oogje in het zeil houden) als cognitieve uitwisselingen (anders over de buurt en haar problemen gaan denken) zijn opgenomen. Deze schaal beschrijft de meer intensievere contacten voor het samenleven in de buurt. De schaal voor buurtverbondenheid tot slot, beschrijft de sociaal-emotionele binding van bewoners met hun buurt.

De dimensies die ingaan op de wenselijkheid en het belang van contacten in het model zijn in de enquête samengevoegd tot één dimensie. Dit is gedaan door bij elke onderscheiden vorm van contact te vragen of de respondent deze vorm en mate van contact wil houden zoals die nu is (behoefte), wil verbeteren (behoefte), of niet belangrijk vindt (belang). Om na te gaan waar de ruimte voor interventie zit, is elke vorm van contact afgezet tegen het aantal keren dat een respondent aangeeft deze vorm van contact te willen verbeteren. Er is dus vooral gekeken naar de behoefte aan contact, ervan uitgaande dat een respondent die bepaalde vormen van contact niet belangrijk vindt, deze ook niet wil verbeteren.

Bijlage III Vragenlijst Samen Wonen, Samen Leven

Achtergrondvragen

1. *Hoe oud bent u?*
☐ Nog geen 18 jaar
☐ 18 tot 35 jaar
☐ 35 tot 50 jaar
☐ 50 tot 65 jaar
☐ Ouder dan 65 jaar
2. ☐ Man ☐ Vrouw
3. *Woont u ... ?*
☐ Alleen
☐ Samen
☐ Samen met kinderen
4. *Woont u in ... ?*
☐ Een flat
☐ Een eengezinswoning
5. *Hoe lang woont u al in deze buurt?*
 ... jaren
6. *Bent u of een van uw ouders in het buitenland geboren?*
☐ Ja ☐ Nee

Intensiteit van contacten	Aanwezige contacten				Wenselijke contacten		
	Helemaal mee eens	Gedeeltelijk mee eens	Gedeeltelijk mee oneens	Helemaal mee oneens	Wil ik graag zo houden	Zou beter kunnen	Niet belangrijk
Stellingen							
1 In deze buurt bemoeien de bewoners zich niet met elkaar							
2 In deze buurt hebben bewoners een zekere angst voor elkaar							
3 Af en toe ervaar ik geluidsoverlast van mijn buurtgenoten							

4	Ik erger mij regelmatig aan sommige buurtgenoten							
5	Als ik behoefte heb aan gezelschap, dan kan ik terecht bij een buurtgenoot							
6	Als ik persoonlijke problemen heb, dan kan ik daarover praten met een buurtbewoner							
7	Als ik een ingrediënt voor het eten mis, dan kan ik dat lenen van een buurtbewoner							
8	Als er iets in de buurt georganiseerd wordt, bijvoorbeeld een straatfeest, dan ben ik van de partij							
9	In deze buurt houden wij een oogje op elkaar							
10	In deze buurt hebben wij afspraken gemaakt over het samenleven met elkaar							
11	Door in deze buurt te wonen heb ik nieuwe vrienden gekregen							
12	Ik heb veel contact met familieleden in de buurt							
13	Ik ga vooral om met mensen in de buurt die op mij lijken (qua cultuur, religie, normen en waarden)							
14	De bewoners in deze buurt hebben dezelfde opvattingen over wat wel en niet kan in de buurt							
15	Door contacten met mijn buurtgenoten ben ik minder negatief gaan denken over de problemen en de mensen in mijn buurt							
16	In voel mij niet veilig in deze buurt							
17	Ik voel mij thuis in deze buurt							
18	Ik voel mij sterk betrokken bij deze buurt							
19	Ik zou beter contact hebben met vrienden en familie als in een andere wijk zou wonen							

Oppervlakkig contact		Aanwezig		Gewenst	
		Aantal of frequentie (Omcirkel of kruis het gekozen antwoord aan)	Wil ik graag zo houden	Zou beter kunnen	Niet belangrijk
20	Hoeveel mensen kent u bij naam in deze buurt?	0, 1, 2, 3, 4-6, >6 buren			
21	Hoeveel mensen die bij u in de buurt wonen groet u als u ze tegenkomt?	0, 1, 2, 3, 4-6, >6 buren			
22	Met hoeveel mensen uit uw buurt maakt u een praatje wanneer u ze tegenkomt?	0, 1, 2, 3, 4-6, >6 buren			
23	Bij hoeveel buurtgenoten gaat u geregeld op bezoek?	0, 1, 2, 3, 4-6, >6 buren			
24	Hoe vaak komt u buurtgenoten tegen in winkels of cafés in de buurt?	Aantal keer per week 1-6 keer per maand Zelden Nooit			
25	Hoe vaak helpt u uw buurtgenoten met kleine dingen, zoals boodschappen doen, de planten water geven, meegaan naar de dokter?	Aantal keer per week 1-6 keer per maand Zelden Nooit			

Eigen bijdrage	
26 Heeft u het afgelopen jaar samengewerkt met andere buurtbewoners om iets speciaals te doen voor de buurt?	☐ Ja ☐ Nee
27 Zou u actief willen meewerken aan activiteiten om het samenleven in uw buurt te verbeteren?	☐ Ja ☐ Nee
28 Aan welke straat- en buurtactiviteiten zou u willen meewerken? <i>(meerdere antwoorden mogelijk)</i>	☐ Sport- en speldag ☐ Activiteiten voor kinderen/ jongeren ☐ Activiteiten voor ouderen ☐ Straatfeest/ BBQ ☐ Afspraken maken over samenleven ☐ Anders, namelijk:
29 Heeft u verder nog opmerkingen?	

Colofon

opdrachtgever	Gemeente Leiden, Woningcorporaties Ons Doel, Portaal en Sleutels van Zijl en Vliet
financier	Fonds Werken aan Wonen van Aedes, gemeente Leiden, Woningcorporaties Ons Doel, Portaal en Sleutels van Zijl en Vliet
auteurs	Drs. Peter van der Graaf, drs. N. Boonstra, ir. R. Bos
eindredactie	I. Linse
basisontwerp binnenwerk	Gerda Mulder BNO, Oosterbeek
opmaak	N. van Koutrik
foto's	Joke Kolthoff, Thuis op Straat Leiden
uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht telefoon 030-2300799 telefax 030-2300683 e-mail secr@verwey-jonker.nl website www.verwey-jonker.nl

De publicatie

De publicatie kan gedownload en/of besteld worden via onze website: <http://www.verwey-jonker.nl>.

Behalve via deze site kunt u producten bestellen door te mailen naar verwey-jonker@adrepak.nl of faxen naar 070-359 07 01, onder vermelding van de titel van de publicatie, uw naam, factuuradres en afleveradres.

ISBN 90-5830-216-4

ISBN 978-90-5830-216-8

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2006

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut
Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute.