

2011

(T)Huis in Het Anker

Een onderzoek naar de rol van sociale samenhang
bij leefbaarheidproblemen op flatniveau



Masterscriptie Sociale Geografie

Linda ter Horst

Radboud Universiteit Nijmegen

16-9-2011

(T)Huis in Het Anker

**Een onderzoek naar de rol van sociale samenhang
bij leefbaarheidproblemen op flatniveau**

Masterscriptie ter afronding van de opleiding Sociale Geografie
Specialisatie Urban and Cultural Geography

Linda ter Horst (lindaterhorst86@hotmail.com)
Studentnummer 0500275
Begeleider Radboud Universiteit: Dr. Roos Pijpers
Begeleider Seinpost: Drs. Ing. Rob van den Hazel
Nijmegen, september 2011

Foto's voorpagina: eigen foto's



Voorwoord

Voor u ligt mijn scriptie, het resultaat van mijn onderzoek naar de rol van sociale samenhang bij leefbaarheidproblemen in flatgebouw Het Anker. Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Seinpost Adviesbureau BV en in samenwerking met woningcorporatie Vivare. Met deze scriptie zal ik mijn studie Sociale Geografie aan de Radboud Universiteit Nijmegen afronden.

In september 2005 ben ik in Nijmegen gestart met de studie Culturele Antropologie, welke ik in augustus 2009 na vier leuke jaren heb afgerond. Na een jaar werkervaring opgedaan te hebben, begon het toch weer te kriebelen en ben ik in 2010 gestart met de master Sociale Geografie. Antropologie heeft bij mij de basis gelegd voor een brede sociale kennis en een wetenschappelijke achtergrond. Sociale Geografie heeft dit aangevuld met een meer praktijkgerichte blik en heeft mijn ogen geopend voor de fysieke kanten van onze leefwereld. Een combinatie die mij erg goed is bevallen.

Van maart tot en met augustus 2011 ben ik intensief bezig geweest met het onderzoek naar de leefbaarheidproblemen in Het Anker. Ik wil Roos Pijpers en Rob van den Hazel bedanken voor de goede begeleiding die zij mij hierbij hebben gegeven. Daarnaast wil ik de volgende mensen bedanken: Lieke Fransen voor de fijne samenwerking en de enthousiaste ideeën waarmee zij altijd voor de dag kwam, Sven Turnhout voor de scherpe blik waarmee hij het onderzoeksproces in de gaten hield en mijn collega's van Seinpost. Tot slot verdienen de bewoners van Het Anker een bedankje. Zonder hen had ik deze scriptie niet kunnen schrijven.

Linda ter Horst

Nijmegen, september 2011

Inhoudsopgave

1.	Hoofdstuk 1 Introductie	
1.1	Maatschappelijke relevantie	1
1.2	Wetenschappelijke relevantie	2
1.3	Samenwerking	2
1.4	Probleemstelling	3
2.	Hoofdstuk 2 Theoretisch kader	
2.1	Leefbaarheid	5
2.2	Sociale samenhang	6
2.2.1	Sociaal kapitaal	7
2.2.2	Sociale kwaliteit	7
2.2.3	Sociale cohesie	8
2.2.4	Sociale samenhang	8
2.2.5	Schaduwkant van sociale samenhang	9
2.3	Wonen	10
2.4	Veiligheid	10
2.5	Voorzieningen	11
2.6	Flatgebouwen	11
3.	Hoofdstuk 3 Methoden van onderzoek	
3.1	Onderzoeksstrategie	13
3.2	Toegang	13
3.2.1	Woningcorporatie Vivare	13
3.2.2	Het benaderen van de onderzoekspopulatie	14
3.3	Onderzoeksmethoden	15
3.4	Literatuurstudie	15
3.5	Enquête	16
3.5.1	Kansen en beperkingen	16
3.5.2	Het opstellen van de enquête	16
3.5.3	Non-respons	17
3.5.4	Verwerking van de enquête	17
3.5.5	Representativiteit	18
3.6	Kwalitatieve interviews	18
3.6.1	Kansen en beperkingen	18
3.6.2	Het afnemen en verwerken van interviews	19
3.6.3	Representativiteit	20
3.7	Observaties	20
3.7.1	Kansen en beperkingen	20
3.7.2	Het uitvoeren en verwerken van observaties	20
3.8	Overige methoden	21

4.	Hoofdstuk 4 Flatgebouw Het Anker	
4.1	De wijk Vredenburg/Kronenburg	23
4.2	De buurt Kronenburg	25
4.3	Flatgebouw Het Anker	26
5.	Hoofdstuk 5 Resultaten: Wat vinden bewoners?	
5.1	Literatuurstudie	29
5.1.1	Leefbaarheid	29
5.1.2	Documenten van Vivare	29
5.2	Enquête	30
5.2.1	Wonen	30
5.2.2	Veiligheid	31
5.2.3	Voorzieningen	32
5.2.4	Sociale samenhang	33
5.3	Kwalitatieve interviews	35
5.3.1	Wonen	36
5.3.2	Veiligheid	37
5.3.3	Voorzieningen	38
5.3.4	Sociale samenhang	38
5.3.5	De rol van Vivare	40
5.4	Observaties	41
5.5	Werkgroepen	41
5.6	Koffiegesprekken	41
5.7	Conclusies	42
6.	Hoofdstuk 6 Analyse: Een interpretatie van de resultaten	
6.1.	Vervuiling van de woonomgeving	43
6.1.1	Wat is het probleem?	43
6.1.2	Wat is de oorzaak?	43
6.2	Veiligheid	44
6.2.1	Wat is het probleem?	44
6.2.2	Wat is de oorzaak?	44
6.3	Voorzieningen: naast pullfactor ook een probleem?	45
6.4	Sociale samenhang: een probleem?	45
6.5	Het Anker vergeleken	46
7.	Hoofdstuk 7 Conclusies en aanbevelingen	
7.1	Conclusies	48
7.2	Aanbevelingen	50
7.2.1	Aanbevelingen voor Het Anker	50
7.2.2	Aanbevelingen voor vervolgonderzoek	53
7.3	Discussie	54
	Literatuur	55

Bijlagen

Bijlage I	Leefbaarheidmodellen	58
Bijlage II	Overzicht inloopmomenten	59
Bijlage III	Schema indicatoren	60
Bijlage IV	Enquête	64
Bijlage V	Overzicht indicatoren en categorieën	72
Bijlage VI	Representativiteit enquête	73
Bijlage VII	Correlatietabellen	75
Bijlage VIII	Voorbeeld interviewguide	79
Bijlage IX	Overzicht geïnterviewde personen	81
Samenvatting		83
Summary		85

Hoofdstuk 1 Introductie

Dit onderzoek richt zich op flatgebouw Het Anker in Arnhem en de leefbaarheidproblemen die daar spelen. Leefbaarheid is een onderwerp dat de laatste jaren steeds vaker opduikt. In de wetenschappelijke literatuur, maar ook in krantenberichten. Gebieden zijn ‘leefbaar’ of moeten ‘leefbaar’ worden gemaakt. Een voorbeeld van de groeiende aandacht voor leefbaarheid is het aanwijzen van 40 aandachtswijken door de voormalige minister van Wonen Werken en Integratie, Ella Vogelaar in 2007. In deze aandachtswijken spelen een aantal leefbaarheidproblemen variërend van verloedering, vandalisme, criminaliteit en overlast tot een lage kwaliteit van de openbare ruimte. Door het benoemen van deze wijken en ze gericht extra aandacht te geven, wordt getracht de problemen te verminderen. Dit wordt onder andere gedaan door het opstarten van projecten zoals het project ‘wijkscholen’ in Rotterdam, waarbij probleemjongeren een nieuwe kans krijgen en worden ingezet bij projecten voor de wijk (Centraal Planbureau, 2011). In de corporatiesector valt ook een groeiende aandacht voor leefbaarheid waar te nemen. Steeds meer woningcorporaties verschuiven hun aandacht van huisvesting naar wonen in ruime zin. Er is daarbij niet meer alleen aandacht voor de fysieke woonstructuur, maar ook voor de sociale aspecten van het wonen (Ekkers en Helderma, 2011, p. 93). Nieuwe functies zoals consulent leefbaarheid zijn in opkomst (Vivare, 2011, p. 26). In de literatuur wordt leefbaarheid vaak verbonden met sociale samenhang: een goede sociale samenhang tussen mensen zorgt voor een goede leefbaarheid en gaat problemen tegen, terwijl een slechte samenhang problemen bevordert en daardoor een negatieve invloed heeft op de leefbaarheid (van den Hazel, van de Donk & Lesger, 2009). Of zoals de Amerikaanse politcoloog Robert D. Putnam (2000, p. 307) het verwoordt: *‘In high-social-capital areas public spaces are cleaner, people are friendlier, and the streets are safer’*.

1.1 Maatschappelijke relevantie

Arnhem is één van de steden die te maken heeft met leefbaarheidproblematiek. In de lijst met 40 aandachtswijken, die verspreid zijn over 18 gemeenten, zijn vier Arnhemse wijken terug te vinden: Klarendal, het Broek, Presikhaaf en Malburgen (website rijksoverheid). Hoewel er door verscheidene auteurs kritiek wordt geleverd op de selectie van deze aandachtswijken (van Gent, Musterd & Ostendorf, 2007; Musterd & Ostendorf, 2009), wijst de vermelding van vier Arnhemse wijken in de lijst wel op de aanwezigheid van leefbaarheidproblemen in Arnhem. Flatgebouw Het Anker is gelegen in de wijk Vredenburg/Kronenburg. Hoewel deze wijk door minister Vogelaar niet aangewezen is als een aandachtswijk, spelen er in de wijk en voornamelijk in de buurt Kronenburg wel degelijk leefbaarheidproblemen. Deze zijn niet altijd duidelijk in beeld, omdat er in onderzoeken vaak naar de wijk als geheel wordt gekeken en niet afzonderlijk naar Kronenburg. Dit zorgt voor een vertekening van het beeld (zie hoofdstuk vier voor een verdere uitwerking). Uit gesprekken met woningcorporatie Vivare, die ongeveer 90% van de woningen in Het Anker verhuurt, kwam naar voren dat er in Het Anker de nodige leefbaarheidproblemen spelen. Er was echter nog geen zicht op welke problemen dat zijn en of (en welke) bewoners dit ook als problematisch ervaren. De onderzoeksfocus op het flatgebouw zorgt voor meer inzicht in de leefbaarheidproblemen in deze specifieke case. Deze inzichten kunnen als basis dienen voor het ontwikkelen van beleid om de leefbaarheidproblemen te verminderen, waardoor uiteindelijk de leefbaarheid voor de bewoners van Het Anker wordt vergroot. Daarnaast kunnen de resultaten ook als voorbeeld worden gebruikt bij vergelijkbare flats waar leefbaarheidproblemen aanwezig zijn.

1.2 Wetenschappelijke relevantie

Onderzoek naar en aanpak van leefbaarheidproblemen gebeurt overwegend op wijk- of buurtniveau, bijvoorbeeld door het opstellen van wijkactieplannen en het fysiek herstructureren van een wijk of buurt (Ministerie van VROM, 2007). Maar is een wijk- of buurtniveau wel de juiste manier om naar leefbaarheidproblemen te kijken? Worden er op die manier geen dingen over het hoofd gezien? Van Gent, Musterd en Ostendorf (2007) kiezen in hun onderzoek naar probleemwijken voor een aanpak op buurtniveau, omdat zij de definitie van een wijk te ambigu vinden. Vaak is deze in onderzoek ingedeeld naar postcodegebied, wat logisch is voor de postbezorging, maar dit hoeft geen goede wijkafbakening te zijn. Binnen wijken bestaan grotere interne verschillen dan binnen buurten. Het buurtniveau is volgens hen daarom verfijnder. Van Steenbeek (2009, p. 107) stelt dat het mogelijk is om in vervolgonderzoek naar kleinere gebieden te kijken, omdat problemen zich wellicht in kleine buurten kunnen concentreren in plaats van in een gehele wijk. Hij sluit hierbij aan bij van Gent, Musterd en Ostendorf. Dit onderzoek gaat nog iets verder en richt zich op het microniveau van flatgebouw Het Anker in de Arnhemse buurt Kronenburg. Er is voor dit kleinere niveau gekozen omdat een buurtniveau wellicht nog te groot is. Een buurt kan, net als een wijk, ambigu zijn. Wat de ene bewoner tot zijn buurt rekent, hoeft in de beleving van een andere bewoner niet tot zijn buurt te behoren. Een flat is daarentegen een duidelijk afgebakende eenheid. Daar komt bij dat Seinpost Adviesbureau, opdrachtgever van dit onderzoek, in de praktijk bij een zwerfvuilproject heeft ervaren dat de problematiek in gebieden met veel hoogbouw anders is dan in gebieden met laagbouw (Fokkema, van den Hazel & Wiersma, 2010). Dit suggereert dat er iets specifiek is aan hoogbouw en maakt de keuze voor de focus op een flatgebouw een interessante. Daarnaast zijn er een aantal praktische redenen om voor deze focus te kiezen. Door het onderzoek in te richten vanuit flatniveau is het behapbaar gebleven. Alle gewenste methoden, waaronder een enquête, interviews en observatie konden hierdoor ingezet worden. Deze mix van verschillende, elkaar aanvullende methoden, maakt het onderzoek completer en vollediger dan wanneer er slechts één methode wordt gebruikt (Bernard, 2006, p. 298). Tevens maakte deze focus het mogelijk om de flatbewoners actief bij het onderzoek te betrekken, dit zou op buurt- of wijkniveau minder snel lukken vanwege de grotere bewoners aantallen. Door deze betrokkenheid kunnen gevoelens, percepties en belevingen van bewoners achterhaald worden. Dit is belangrijk bij leefbaarheidproblematiek aangezien de belevingen van flatbewoners van de leefbaarheid niet per definitie gelijk hoeven te zijn aan de beleving van professionals (Bussing & de Boer, 1998, p. 26).

1.3 Samenwerking

Dit onderzoek naar leefbaarheidproblemen in Het Anker is uitgevoerd in opdracht van Seinpost Adviesbureau BV. In overleg met Seinpost is ervoor gekozen om een samenwerking aan te gaan met woningcorporatie Vivare. Deze samenwerking is tot stand gekomen vanwege twee redenen. Ten eerste heeft een corporatie goed zicht op welke flatgebouwen te maken hebben met problemen. Dit was bij Vivare ook het geval, Vivare verhuurt ruim 90% van de woningen in Het Anker en kreeg van bewoners signalen dat niet alles even goed ging. Doordat Vivare een dergelijk groot deel van de woning verhuurt, is er bij Vivare veel kennis over de flat aanwezig en zijn er contacten met bewoners, buurtbeheerder en Vereniging van Eigenaren. Op haar beurt kan Vivare ook weer gebruik maken van dit onderzoek om de woonbeleving van haar bewoners te verbeteren. De tweede reden is dat Vivare's projectconsulent Lieke Fransen, in het kader van haar studie sociaal architect bezig was een actieonderzoek naar leefbaarheid op te starten in Het Anker door middel van het organiseren van bewonerswerkgroepen. Zij richtte zich daarbij op één domein van leefbaarheid, namelijk de

woonomgeving. Door samen te werken en ideeën en data uit te wisselen konden beide onderzoeken van elkaar profiteren.

1.4 Probleemstelling

In dit onderzoek staat de leefbaarheid in flatgebouw Het Anker centraal. Concepten die hierbij een belangrijke rol spelen zijn sociale samenhang, wonen, veiligheid en voorzieningen. In hoofdstuk twee worden deze concepten in het theoretisch kader uitgewerkt. De doelstelling van het onderzoek luidt als volgt:

Het ondersteunen van Seinpost Adviesbureau en woningcorporatie Vivare met aanbevelingen om de leefbaarheidproblemen in flatgebouw Het Anker te verminderen, door inzicht te geven in de aard en oorzaken die van invloed zijn op de leefbaarheidproblemen in Het Anker en in het bijzonder in de rol van sociale samenhang.

Het eerste gedeelte van de doelstelling kan aangemerkt worden als een *extern* doel (het doel van het onderzoek), en het tweede gedeelte als een *intern* doel (het doel in het onderzoek) (Verschuren & Doorewaard, 2007, p.39). Uit deze doelstelling zijn vervolgens de volgende centrale onderzoeksvraag en bijbehorende deelvragen afgeleid:

Welke rol speelt sociale samenhang bij de leefbaarheidproblemen in flatgebouw Het Anker en hoe kunnen deze leefbaarheidproblemen verminderd worden?

- ❖ Wat zijn leefbaarheidproblemen?
- ❖ Welke leefbaarheidproblemen worden ervaren door bewoners van Het Anker?
- ❖ Welke (groepen)¹ bewoners ervaren de leefbaarheidproblemen en welke (groepen) bewoners niet?
- ❖ Wat voor relatie is er tussen leefbaarheidproblemen en sociale samenhang?
- ❖ Wat voor relatie is er tussen leefbaarheidproblemen en de domeinen wonen, veiligheid en voorzieningen en hoe verhouden deze domeinen zich tot elkaar en tot sociale samenhang?
- ❖ Welke aanbevelingen kunnen gedaan worden om de leefbaarheidproblemen te verminderen?

Leeswijzer

Het antwoord op deze vragen zal ik in deze scriptie presenteren, ondersteund door de data die ik tijdens de onderzoeksperiode heb verkregen. De scriptie is opgebouwd uit een aantal hoofdstukken. In het volgende hoofdstuk, hoofdstuk twee, wordt het theoretisch kader uiteengezet. Er wordt besproken welke literatuur als basis heeft gediend voor dit onderzoek en hoe deze literatuur is toegepast. In het derde hoofdstuk staan de gebruikte onderzoeksmethoden centraal, waarbij ingegaan wordt op de kansen en beperkingen van de methoden. Hoofdstuk vier geeft vervolgens een beschrijving van flatgebouw Het Anker en de omgeving, zodat de informatie die in de hoofdstukken daarna aan bod komt in de context kan worden geplaatst. Hoofdstuk vijf presenteert de data die tijdens het onderzoek is verzameld en in hoofdstuk zes wordt deze data geanalyseerd. In het zevende

¹ Het is mogelijk dat bewoners bij hun opinies over leefbaarheidproblemen groepen vormen, gebaseerd op bijvoorbeeld leeftijd, achtergrond, woonduur, woonetage et cetera.

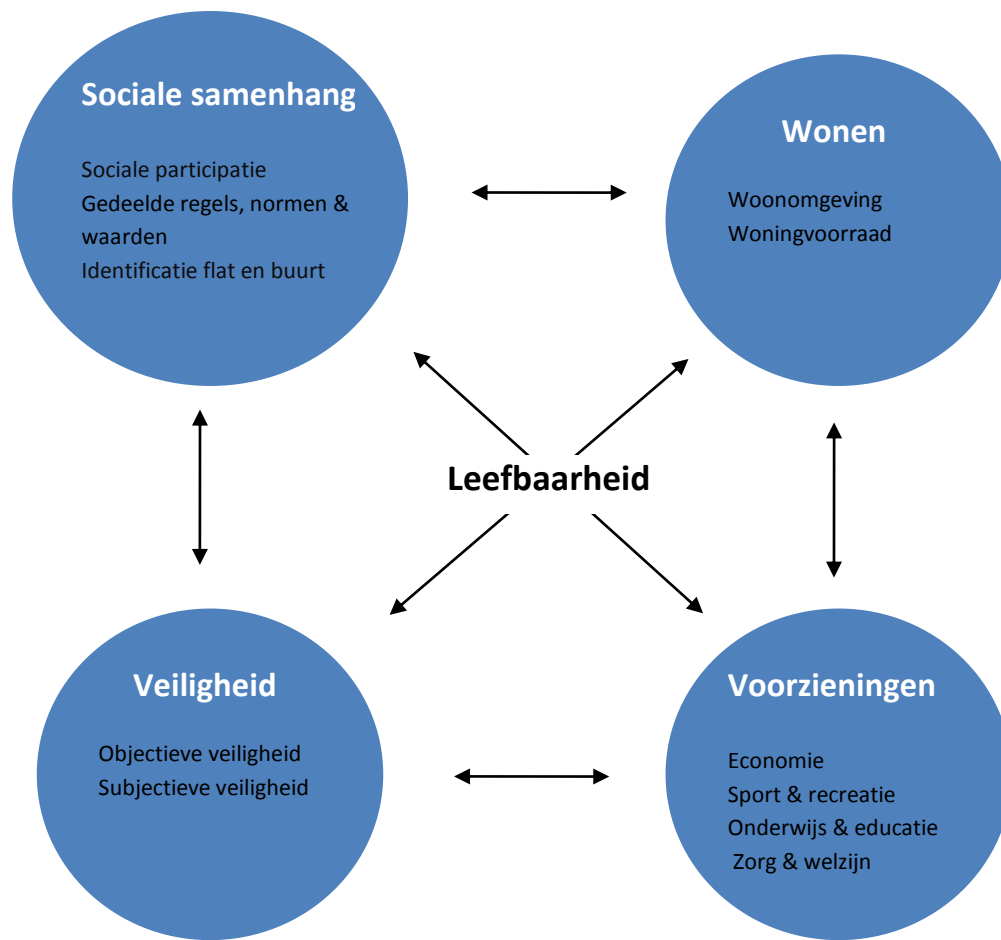
en laatste hoofdstuk worden uit deze data conclusies getrokken en aanbevelingen geformuleerd. Tevens worden de hoofdvraag en deelvragen beantwoord.

Hoofdstuk 2 Theoretisch kader

Voordat er verder ingegaan wordt op de gebruikte methoden en de situatie in Het Anker, worden in dit hoofdstuk de belangrijkste theoretische begrippen uit het onderzoek uitgewerkt. Er wordt aangegeven welke positie deze begrippen innemen in de wetenschappelijke literatuur en hoe ze in dit onderzoek zijn gedefinieerd en toegepast. Daarnaast is er aandacht voor literatuur die zich focust op flatgebouwen: wat maakt flatgebouwen anders dan eengezinswoningen en hoe uit zich dit? En wat valt er te leren van een vergelijkbare case in Rotterdam?

2.1 Leefbaarheid

Dit onderzoek richt zich op de leefbaarheidsproblemen in flatgebouw Het Anker. Voordat deze leefbaarheidsproblemen onderzocht kunnen worden moet allereerst helder worden gemaakt wat er onder het begrip leefbaarheid wordt verstaan. Voor het begrip leefbaarheid en leefbaarheidsproblemen circuleren veel uiteenlopende omschrijvingen (van de Donk, van den Hazel & van Oijen, 2009, p. 3). Allereerst springt er een verschil in het oog tussen de Nederlandstalige en de Engelstalige literatuur. De Engelse literatuur spreekt over *quality of life*, een breed begrip waarvan wederom verschillende definities te vinden zijn (Pacione, 2003, p. 19). Zo spreekt Massam over fysieke aspecten zoals huisvesting, dichtheid, transport, groene, open en rookvrije ruimtes en over persoonlijke elementen zoals gezondheid, geluk, identiteit en eigenwaarde. Hij neemt dus zowel psychologische factoren als omgevingsfactoren mee in zijn definitie (Massam, 2002, p. 145, 150, 184). Pacione gaat nog iets verder en stelt dat: *‘In order to attain the goal of a liveable city, a wide range of social, economic and environmental needs must be satisfied’* (Pacione, 2003, p. 29). Ferris ten slotte, komt op basis van een literatuurstudie tot tien domeinen van leefbaarheid waarvan *health*, *conservatism* en *autonomy* enkele opvallende domeinen zijn (zie voor alle domeinen Ferris, 2010, p. xiv – xv). In de Nederlandstalige literatuur wordt er vaak gesproken over leefbaarheid. Dit begrip is nog steeds breed en voor veel interpretaties bruikbaar, maar het is meer afgebakend dan *quality of life*, doordat het niet ingaat op persoonlijke elementen zoals gezondheid. Leefbaarheid gaat over prettig wonen. Dit komt goed naar voren in de definitie die de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) voor leefbaarheid hanteert: ‘Het wonen in een prettige en veilige omgeving, met de mogelijkheid om (thuis of in de buurt) gebruik te kunnen maken van (eenvoudige) zorg-, welzijns- en gemaksdiensten’ (van den Donk, van den Hazel & van Oijen, 2009, p. 3). In de WMO wordt de nadruk gelegd op zelfredzaamheid en het beroep doen op informele netwerken, voordat professionele hulp wordt ingeschakeld (van den Hazel, van den Donk & Lesger, 2009, p. 83). Dit onderzoek neemt als uitgangspunt dat leefbaarheid wordt beïnvloed door vier domeinen: sociale samenhang, wonen, veiligheid en voorzieningen. Dit uitgangspunt wordt geïllustreerd in figuur 1 en is gebaseerd op het leefbaarheidmodel van het Sociaal en Cultureel Planbureau en de bewerking van dit model door Seinpost Adviesbureau BV (beide modellen zijn terug te vinden in bijlage I). Er is voor deze definitie gekozen omdat het zowel fysieke aspecten (zoals voorzieningen en woonomgeving) als sociale aspecten (zoals sociale samenhang en veiligheidsbeleving) omvat en omdat het goed de verbondenheid tussen de verschillende domeinen laat zien. Dit zorgt voor een zo compleet mogelijk begrip van het concept.



Figuur 1: Leefbaarheidmodel (gebaseerd op de Hart, 2002, p. 27; van de Donk, van den Hazel & van Oijen, 2009, p. 4)

Leefbaarheidproblemen

Net als bij leefbaarheid zijn er ook veel definities van leefbaarheidproblemen. Zo geven Musterd en Ostendorf de volgende opsomming: problemen die te maken hebben met veiligheid, vandalisme, verloedering, criminaliteit, kwaliteit van de openbare ruimte en geluidsoverlast (2009, p. 11). In Bussing en de Boer wordt strijd om het gebruik van de openbare ruimte als leefbaarheidprobleem genoemd (1998, p. 16) en in sommige situaties worden met leefbaarheidproblemen problemen bedoeld die ontstaan wanneer een gebied met krimp te maken heeft en waardoor voorzieningen verdwijnen. In deze opsommingen van leefbaarheidproblemen zijn alle vier de domeinen terug te vinden: sociale samenhang, wonen, veiligheid en voorzieningen. In dit onderzoek wordt daarom onder leefbaarheidproblemen situaties verstaan die zich voordoen in één (of meerdere) van deze domeinen en die een negatieve invloed hebben op de leefbaarheid. Deze domeinen worden hierna verder uitgewerkt.

2.2 Sociale samenhang

Sociale samenhang neemt binnen het leefbaarheidmodel een belangrijke plaats in, omdat sociale samenhang in de literatuur vaak direct in verband wordt gebracht met leefbaarheid (zie bijvoorbeeld van den Hazel, van de Donk & Lesger, 2009; Putnam, 2000, p. 307). Lastig punt is dat sociale samenhang een ambigu begrip is. Het is, net als leefbaarheid, niet eenduidig. Er zijn verschillende

definities van het concept in omloop. Naast sociale samenhang wordt in de literatuur ook gebruik gemaakt van de begrippen sociaal kapitaal, sociale kwaliteit en sociale cohesie. In sommige gevallen overlappen deze begrippen elkaar, in andere gevallen zijn er duidelijke verschillen. Alvorens dieper in te gaan op sociale samenhang wordt hieronder eerst kort een beschrijving van de andere begrippen gegeven.

2.2.1 Sociaal kapitaal

Tussen sociale samenhang en sociaal kapitaal bestaat een duidelijk verschil. Sociaal kapitaal is van oorsprong een kenmerk van individuen, terwijl sociale samenhang een kenmerk is van een sociaal systeem (Bolt & Torrance, 2005, p. 90). Sociaal kapitaal kan gezien worden als een hulpbron die een individu kan inzetten (Bolt & Torrance, 2005, p. 88). Als iemand bijvoorbeeld een nieuwe baan of woning zoekt of bepaalde informatie nodig heeft kan hij of zij zijn of haar sociale netwerk raadplegen. Wellicht bevindt zich hierin iemand die kan helpen. Sociaal kapitaal gaat dus om de voordelen die je kunt halen uit contacten met andere mensen. Pierre Bourdieu, een belangrijke auteur op het gebied van sociaal kapitaal verwoordt dit als volgt:

'Social capital is the aggregate of the actual or potential resources which are linked to possession of a durable network of more or less institutionalized relationships of mutual acquaintance and recognition [...] which provides each of its members with the backing of the collectively-owned capital, a "credential" which entitles them to credit, in the various senses of the word.'
(Bourdieu, 1986, p. 248-249).

Robert Putnam, een andere belangrijke auteur op het gebied van sociaal kapitaal, benadrukt dat sociale netwerken waarde hebben. Hij zet sociaal kapitaal af tegen *physical capital* (materialen, fysieke objecten) en *human capital* (bijvoorbeeld educatie) (2000, p. 18-19). Putnam spreekt ook over collectief sociaal kapitaal, dit gaat verder dan de benadering van Bourdieu en raakt aan sociale samenhang. Wat sociale samenhang en sociaal kapitaal gemeen hebben is dat ze beiden vaak een positieve connotatie hebben, waardoor er voorbij gegaan wordt aan de negatieve effecten die zowel sociale samenhang als sociaal kapitaal kunnen hebben: uitsluiting van personen, het afzetten tegen de samenleving, een zware druk op leden binnen een groep en beperking van de individuele vrijheid voor leden van een groep (Bolt & Torrance, 2005, p. 91; Putnam 2000, p. 21-22 over *gangs*).

2.2.2 Sociale kwaliteit

Sociale kwaliteit wordt vaak gebruikt om uiting te geven aan de beoordeling van sociale aspecten van een buurt of wijk. Het wordt dan afgezet tegen de fysieke kwaliteit (Bolt & Torrance, 2005, p. 46). *The European Foundation on Social Quality* vult dit aan door te stellen dat sociale kwaliteit bestaat uit vier aspecten: zelfredzaamheid, sociale cohesie, sociale insluiting en sociaal economische zekerheid. Sociale kwaliteit wordt door hen gedefinieerd als 'de mate waarin mensen in staat zijn om te participeren in het sociale, economische en culturele leven, onder condities die hun welbevinden en hun individueel potentieel stimuleren'. Sociale kwaliteit gaat daarmee verder dan sociaal kapitaal. Het richt zich niet alleen op relationele contacten, maar betreft ook factoren als de financiële situatie, huisvesting, voorzieningen en burgerrechten bij de beoordeling (website European Foundation on Social Quality).

2.2.3 *Sociale cohesie*

Sociale cohesie wordt door verschillende auteurs als synoniem gebruikt voor sociale samenhang. Zo gebruiken Bolt en Torrance (2005, p. 9) beide begrippen door elkaar, noemen van den Hazel, van de Donk en Lesger (2009) beide begrippen zonder hier onderscheid in te maken, net als in het rapport 'Betrekkelijke Betrokkenheid' van het Sociaal en Cultureel Planbureau (Schnabel, Bijl & de Hart 2008, p.18; 173) en in het artikel van Coumans en te Riele (2010) gebeurt. In deze scriptie trek ik dezelfde lijn en zal ik sociale cohesie gelijk stellen aan sociale samenhang. Voor de leesbaarheid is gekozen om alleen over sociale samenhang te spreken.

2.2.4 *Sociale samenhang*

Alhoewel persoonlijke kenmerken in zekere zin sociale samenhang beïnvloeden is, zoals hierboven al gesteld, sociale samenhang geen persoonlijk kenmerk, maar heeft betrekking op een groep (Lupi, Stighter-Speksnijder, Karsten & Musterd, 2007, p. 10). Het gaat om de relaties en interacties binnen en tussen groepen of netwerken. Bij een hoge sociale samenhang zijn deze relaties en interacties intensief, bij een lage samenhang zijn ze niet af nauwelijks aanwezig of slechts oppervlakkig. Een veel gebruikte definitie van sociale samenhang is afkomstig van Schnabel (2000, p. 22): 'De mate waarin mensen in gedrag en beleving uitdrukking geven aan hun betrokkenheid bij maatschappelijke verbanden in hun persoonlijk leven, als burger in de maatschappij en als lid van de samenleving'. In dit onderzoek wordt echter, vanwege de toespitsing op een kleiner schaalniveau (de buurt) en vanwege de praktische toepasbaarheid die er van uitgaat, gebruik gemaakt van de definitie van Bolt en Torrance (2005), die gebaseerd is op de definitie van Schnabel. In deze definitie worden drie componenten van sociale samenhang op buurtniveau onderscheiden, componenten die ook naar voren komen bij Schnabel, Bijl en de Hart (2008) en bij Ruijsbroek en Verweij (2009):

1. Gedragscomponent: De mate van sociale participatie via sociale interactie en formele participatie. Hieronder wordt verstaan in hoeverre mensen sociale contacten onderhouden met mensen uit de buurt (Bolt & Torrance, 2005, p. 21). Kennen en groeten ze elkaar bijvoorbeeld? Hoewel de buurt de laatste jaren door toegenomen mobiliteit minder belangrijk is geworden in het leven van mensen, blijken veel mensen deze aspecten toch belangrijk te vinden (Bolt & Torrance, 2005, p. 17). Formele participatie uit zich bijvoorbeeld in het lid zijn van een buurtvereniging of het actief zijn in de Vereniging van Eigenaren.
2. Normen en Waardencomponent: De mate waarin er gelijkgerichte opvattingen bestaan over de (ongeschreven) regels in de buurt. In hoeverre is er overeenstemming over de wijze waarop men zich dient te gedragen in de buurt of in dit geval in de flat? Vinden mensen dezelfde dingen belangrijk? Juist wanneer mensen behoefte hebben aan privacy is het belangrijk om overeenstemming te hebben, zodat mensen elkaar niet aan hoeven te spreken over problemen (Bolt & Torrance, 2005, p. 18- 21).
3. Belevingscomponent: De identificatie met de buurt. Dit komt naar voren in de mate waarin de buurt of flat een rol speelt in de identiteit van de bewoners (Bolt & Torrance, p. 21). Dit is wat minder tastbaar dan de voorgaande componenten en berust meer op een gevoel. Voelen mensen zich bijvoorbeeld thuis in hun buurt en flat? Zijn ze er trots op dat ze daar wonen of schamen ze zich ervoor?

Het is deze geoperationaliseerde definitie die in dit onderzoek centraal staat. Sociale participatie, gedeelde regels, normen en waarden en identificatie met buurt en flat zijn in dit onderzoek als indicatoren van sociale samenhang gebruikt.

Er wordt veelal aangenomen dat homogeniteit en stabiliteit de sociale samenhang positief kunnen beïnvloeden. Mensen die van plan zijn zich voor een langere tijd in een buurt te vestigen zijn vaker bereid om zich hiervoor in te zetten dan mensen die erg mobiel zijn. En een homogene groep mensen heeft meer gemeen met elkaar en zal hierdoor in de regel onderling meer sociale contacten onderhouden. De sociale samenhang binnen de buurt wordt hiermee vergroot (van den Hazel, van de Donk & Lesger, 2009, p. 7-8; Glaeser & Sacerdote, 2000, p. 3). Kullberg (2009, p. 59) stelt dat mensen die persoonlijke problemen hebben daarentegen juist weinig aandacht hebben voor het collectief, de omwonenden en de publieke ruimten. Wat betreft het positieve effect van een homogene groep bewoners, hierover is nog wel wat discussie. Putnam stelt bijvoorbeeld dat een heterogene groep mensen ook voordelen heeft, omdat het contact met mensen met andere denkbare zaken zorgt voor '*bridging capital*': samenhang tussen verschillende groepen (2000, p. 411). En Richard Sennett spreekt over het feit dat heterogeniteit ook een kans kan zijn, het hoeft niet bedreigend te zijn maar kan ook *mutually stimulating* zijn. Mensen kunnen elkaar dan stimuleren om actief te zijn, terwijl homogeniteit in sommige gevallen juist de prikkels voor *civic engagement* lijkt te verminderen (1990, p. xii; 2000, p. 214). Bolt en Torrance (2005, p. 7) stellen ten slotte dat een eenzijdige bevolkingssamenstelling het gevaar met zich mee brengt van zichzelf versterkende processen van verloedering van delen van steden.

2.2.5 *Schaduwkant van sociale samenhang*

Sociale samenhang kan naast een positieve uitwerking ook een negatieve uitwerking hebben. Dit is het geval wanneer er wel veel samenhang is binnen een groep (*bonding* samenhang), maar niet tussen groepen (*bridging* samenhang) (Putnam, 2000; Lupi et al., 2007, p. 10). Dit kan tot gevolg hebben dat de banden van deze groep met de rest van de samenleving zwakker worden en dat het voor buitenstaanders erg lastig wordt om zich bij deze groep aan te sluiten. De groep isoleert zich als het ware van de samenleving. Wanneer de onderlinge waarden en normen binnen een dergelijke groep niet overeenkomen met de algemeen geaccepteerde waarden en normen, wordt de negatieve uitwerking voor de samenleving als geheel nog groter. Een extreem voorbeeld hiervan is een *gang* of de maffia (Putnam, 2000, p. 21-22).

Onderlinge samenwerking is belangrijk voor een samenleving, maar het is lastig te bewerkstelligen. Dit wordt in de wetenschap vaak verduidelijkt met voorbeelden als het *prisoner's dilemma* (Putnam, 2000, p. 288; Ultee, Arts & Flap, 2003, p. 255 – 260), of het *free-rider probleem* (Putnam, 2000, p. 288). De achterliggende gedachte bij deze voorbeelden is dat individuele rationaliteit leidt tot collectieve irrationaliteit. Individuen gedragen zich op een manier die voor henzelf in eerste instantie voordeel oplevert maar die, zeker wanneer iedereen zich zo gaat gedragen, voor de samenleving (of gemeenschap, buurt, flat et cetera) als geheel een negatief effect heeft. Bij het *free-rider probleem* gebruiken mensen een collectief goed, zonder dat zij zelf een bijdrage leveren aan het in stand houden van dit collectieve goed. Bij het *prisoner's dilemma* maken mensen een bepaalde keuze omdat dit in hun eigen belang is, het collectieve belang verliezen ze daarbij uit het oog. Toegepast op het onderwerp van dit onderzoek kan dit geïllustreerd worden met het volgende voorbeeld: één flatbewoner besluit om zijn oude koelkast niet naar de milieustraat te brengen, maar bij de flat te dumpen. Dit heeft voor hem een aantal voordelen: het kost minder tijd en energie dan wanneer hij de koelkast netjes weg zou brengen en er zijn geen financiële kosten aan verbonden. Wanneer alle bewoners zo gaan denken en handelen, dan slaat dit voordeel echter om in een nadeel. Door al het afval verloedert de omgeving en kunnen er gevoelens van onveiligheid ontstaan doordat het afval

ongure types aantrekt en het zicht ontnemt. Deze nadelen wegen zwaarder dan de voordelen van het dumpen van afval: individuele rationaliteit mondt uit in collectieve irrationaliteit.

In dit onderzoek betekent dit dat sociale participatie, gedeelde normen en waarden en identificatie onderzocht worden.

2.3 Wonen

Onder de dimensie wonen wordt in dit onderzoek zowel de woningvoorraad als de woonomgeving verstaan. Respectievelijk kan dan gedacht worden aan zaken als aard, eigendom, bouwjaar en kwaliteit van de woning en aan publieke ruimten zoals parkeerruimte en speelplaatsen (van de Donk, van den Hazel & van Oijen, 2009). Te weinig parkeerruimte en speelplekken kunnen leiden tot leefbaarheidproblemen. Ter verduidelijking kan gedacht worden aan de overlast die foutgeparkeerde auto's op kunnen leveren. Daarnaast wordt over het algemeen aangenomen dat hoge dichtheid, (middel)hoogbouw, weinig koopwoningen en fysieke verloedering potentiële probleemveroorzakers kunnen zijn (van de Donk, van den Hazel & van Oijen, 2009). Bussing en de Boer (1998, p. 16) laten zien dat de publieke ruimte een rol speelt bij de leefbaarheid in een gebied. Er kan een situatie ontstaan waarbij uiteenlopende groepen strijden om het gebruik van openbare ruimten. Zowel een letterlijke strijd als een verborgen strijd, waarbij bewoners zich gaan terugtrekken in hun woning. De manier waarop de woonomgeving en de publieke ruimten vorm zijn gegeven kan ook zorgen voor leefbaarheidproblemen. Er kan zoals Sennett (1990, p. 98) stelt sprake van een conflict zijn: *'the value of a building as a form is at odds with the value of a building in use'*. De manier waarop een gebouw is vorm gegeven kan dus conflicteren met de manier waarop het gebruikt wordt en kan zelfs gevoelens van onveiligheid oproepen en criminaliteit versterken. Of zoals Jane Jacobs het verwoordt in haar werk *The Death and Life of Great American Cities: 'To build city districts that are custom made for easy crime is idiotic. Yet that is what we do'* (1961, p. 40). De relatie tussen woonontwerp en (on)veiligheid komt ook tot uiting in de CPTED principes. CPTED, wat staat voor *Crime Prevention Through Environmental Design*, gaat uit van de gedachte dat de vormgeving van woningen en de woonomgeving van invloed is op de mate van veiligheid van een gebied (website International CPTED Association). Tot slot stelt de *Broken Windows Theory* van James Wilson en George Kelling dat tekenen van onordelijk en klein crimineel gedrag meer onordelijk en klein crimineel gedrag tot gevolg hebben, waardoor buurten in verval kunnen raken en de leefbaarheid voor bewoners wordt aangetast. Keizer, Lindenberg en Steg hebben in een zestal experimenten aangetoond dat deze theorie in de praktijk ook opgaat. Op plaatsen die onordelijk waren (bijvoorbeeld door afval) of waar regels overtreden waren (bijvoorbeeld door het vastketenen van fietsen waar dat niet mocht), waren mensen eerder geneigd om zelf ook regels te overtreden of zich onordelijk te gedragen (Keizer, Lindenberg & Steg, 2008). Concreet betekenen deze theorieën voor het onderzoek naar de leefbaarheid in flatgebouw Het Anker dat er aandacht geschonken wordt aan de woningvoorraad en de woonomgeving van de flat. Er wordt gekeken naar de manier waarop deze functioneren en de manier waarop leefbaarheidproblemen in de hand worden gewerkt of juist tegen worden gegaan.

2.4 Veiligheid

Veiligheid wordt vaak gezien als een basisvoorwaarde voor een leefbare wijk, of in dit geval een leefbaar flatgebouw. Veiligheid kan gemeten worden in twee opzichten: objectieve veiligheid en subjectieve veiligheid. Bij objectieve veiligheid gaat het om feitelijke gegevens zoals cijfers en

statistieken over woninginbraak, geweldpleging, diefstal, overlast, verkeersongelukken et cetera. De subjectieve veiligheid heeft betrekking op de beleving van de bewoners: in hoeverre *voelen* zij zich veilig? (van de Donk, van den Hazel & van Oijen, 2009). In dit onderzoek wordt gekeken naar de objectieve veiligheid en de subjectieve veiligheid, zowel in het flatgebouw als in de directe omgeving ervan. Zoals in de vorige paragraaf al is gesteld, wordt hierbij ook gekeken naar de vorm van de fysieke ruimte en de invloed die dit heeft op veiligheid.

2.5 Voorzieningen

De laatste dimensie die volgens het model van invloed is op de leefbaarheid van een gebied is voorzieningen. Het gaat hierbij dan om voorzieningen van uiteenlopende aard zoals economische voorzieningen (bijvoorbeeld winkels en horeca), voorzieningen op het gebied van zorg en welzijn, sport en recreatievoorzieningen en onderwijs en educatieve voorzieningen. Hierbij zijn echter twee kanttekeningen te plaatsen. Ten eerste kunnen de wensen betreffende voorzieningen per individu erg verschillen en zijn ze afhankelijk van de levensfase waarin iemand zich bevindt (van de Donk, van den Hazel & van Oijen, 2009, p. 21- 22). Dit houdt in dat voor de ene persoon een bepaalde voorziening erg belangrijk is, terwijl dit voor een andere persoon juist niet belangrijk is. Zo zullen mensen met kinderen de aanwezigheid van scholen belangrijk vinden, terwijl mensen zonder kinderen zich hier waarschijnlijk niet in verdiepen. Dit laat zien dat het belangrijk is vanuit welk perspectief je naar voorzieningen kijkt. Ten tweede richt dit onderzoek zich op een relatief klein onderzoeksgebied. Voorzieningen zullen veelal niet in of vlak bij het flatgebouw aanwezig zijn, maar gevestigd zijn in de wijk of in de bredere omgeving. Belangrijk is dus in hoeverre de flatbewoners de aanwezigheid of afwezigheid van voorzieningen *in de omgeving* belangrijk vinden voor hun woonplezier *in de flat*. Kleinhans en Bolt ten slotte, stellen dat voorzieningen kunnen bijdragen aan familiariteit. Wanneer er voorzieningen in de buurt aanwezig zijn, komen bewoners elkaar daar tegen. Op die manier leren ze elkaar van gezicht kennen en ontstaan er spontane, informele gesprekken (2010, p. 27).

2.6 Flatgebouwen

Glaeser en Sacerdote (2000) hebben onderzoek gedaan naar de relatie tussen '*housing structure and social connection*'. Zij komen tot de conclusie dat bij een flatgebouw de afstand tussen bewoners en de straat groter is dan bij een eengezinswoning. Deze grotere afstand zorgt ervoor dat de kans op straatcriminaliteit zoals autodiefstal en beroving groter is in een buurt met flatgebouwen dan in een buurt met eengezinswoningen. Daarnaast is de dichtheid in een buurt met flatgebouwen groter, waardoor criminelen minder 'transportkosten' hebben. Hierdoor is de kans op criminaliteit groter in deze gebieden. Een laatste conclusie van Glaeser en Sacerdote is dat de afstand tussen burens in een flatgebouw kleiner is dan bij een eengezinswoning. Mensen gebruiken dezelfde gezamenlijke ruimten zoals de entree, de lift en de publieke ruimten buiten het flatgebouw. Ondanks verhalen over '*the anonymous nature of life in big apartment buildings*' hebben mensen in een flatgebouw hierdoor juist veel onderlinge contacten (2000, p. 2; 13-17; 22). Het onderzoek van Glaeser en Sacerdote vond plaats in de Verenigde Staten en kan daarom niet zomaar doorgetrokken worden naar Nederland en naar Het Anker in het bijzonder. Het kan echter wel dienen als een startpunt en inspiratiebron. Kleinhans en Bolt (2010, p. 27) stellen in tegenstelling tot Glaeser en Sacerdote dat de onoverzichtelijke, anonieme publieke ruimten die vaak in een flat aanwezig zijn zoals trappenhuisen,

portieken en liften, zorgen voor er minder sociale controle. Flatgebouwen worden volgens hen gekenmerkt door anonieme bewoning waarbij bewoners elkaar vaak niet kennen.

Aalbers (2003, p. 83) gaat in op de leefbaarheid in een flatgebouw. Het onderhoud van de publieke en semipublieke ruimten kan volgens hem een probleem zijn vanwege *'[The] size and scale in which the individual disappears'*. Aalbers gebruikt de Bijlmer in Amsterdam als voorbeeld van een *'failing estate'*. Het stond bekend als een toegangspoort tot Amsterdam, waar mensen even zouden verblijven. Maar de meeste mensen verlieten de plaats nooit. Het kreeg de reputatie van een ghetto (Aalbers, 2003, p. 37, 143, 145).

De Peperklip

Een voorbeeld van een flatgebouw dat veel leefbaarheidproblemen heeft gekend is De Peperklip in Rotterdam. Dit flatgebouw bestaat uit 549 woningen en is officieel geopend in 1983. Vlak na de opening waren er al allerlei problemen binnen de domeinen van leefbaarheid zoals geluidsoverlast en vervuiling (wonen), vernielingen door jongeren en bergingsdeuren die makkelijk ontzet konden worden (veiligheid), geen voorzieningen in de buurt (voorzieningen) en geen sociale samenhang en veel probleemhuurders (sociale samenhang). Hoewel er jaren waren waarin de problemen aanzienlijk minder waren, laiden ze toch steeds weer op. Na verkoop van het gebouw en een fusie werd woningcorporatie Vestia in 1997 eigenaar van het pand. De problemen bleven aanhouden en na een probleemanalyse in 2002 gooide Vestia het roer om. Het beheer van het gebouw werd als kern van het probleem gezien en werd daarom drastisch veranderd: het contact met en tussen bewoners werd verbeterd, de bestaande regels werden streng gehandhaafd en personeel (schoonmakers, huismeester, welzijnswerk) dat niet integer was werd vervangen. Daarnaast vonden er een aantal fysieke ingrepen plaats die de sociale situatie moesten verbeteren: portieken en garageboxen kregen een unieke sleutel alleen voor bewoners, de liften werden opgeknapt en er werd een ontmoetings- en activiteitenruimte gecreëerd. Tevens werden probleemhuurders uitgezet en werd er gestart met toewijzing op basis van leefstijl. In overleg met bewoners kwam Vestia tot drie leefstijlen die ruwweg als volgt getypeerd kunnen worden: 1) mensen met kinderen; 2) mensen die actief contact willen hebben met burens; 3) mensen die betrokken zijn bij de buurt, maar behoefte hebben aan privacy. De woningen werden zo toegewezen dat bewoners met dezelfde leefstijl in dezelfde portiek kwamen te wonen. Alle bewoners, zowel oude als nieuwe, moesten een samenleefcontract tekenen en zich daar aan houden. Gebeurde dat niet dan volgde een waarschuwing of een boete. In 2008 was het proces van toewijzing op basis van leefstijl helemaal ingevoerd en momenteel wordt dit nog steeds toegepast. Al deze maatregelen samen hebben er voor gezorgd dat de problemen in De Peperklip aanzienlijk zijn verminderd. Bewoners zijn vaker tevreden over en trots op hun flatgebouw. Er is nog steeds intensief beheer nodig en de onderhoudskosten zijn hoog, maar de aanpak wordt als succesvol ervaren (Vestia, 2007; Naziha Dinsi, persoonlijke communicatie, 24 augustus 2011). Hoewel De Peperklip groter is dan Het Anker (respectievelijk 549 en 206 woningen) en de problemen in Het Anker niet zo groot zijn als in De Peperklip het geval was, is het toch interessant om deze case in het achterhoofd te houden. Welke problemen zijn vergelijkbaar? En kunnen de oplossingen in dezelfde hoek gevonden worden of is er een andere oplossing nodig?

Met dit theoretisch kader en het voorbeeld van De Peperklip in het achterhoofd worden in het volgende hoofdstuk de methoden uiteengezet. In de hoofdstukken daarop volgend worden de case en de resultaten nader bestudeerd, waarbij aan de literatuur uit dit hoofdstuk gerefereerd wordt.

Hoofdstuk 3 Methoden van onderzoek

Dit hoofdstuk start met een paragraaf over de onderzoeksstrategie en wordt gevolgd door een paragraaf over het verkrijgen van toegang tot de onderzoekspopulatie. Daarna komen de verschillende methoden die in het onderzoek gebruikt zijn aan bod. Er wordt ingaan op de kansen en beperkingen van deze methoden, de manier waarop de methoden zijn ingezet en de wijze waarop de data die de methoden genereren is verwerkt. Ook wordt er indien nodig iets gezegd over de representativiteit van de data.

3.1 Onderzoeksstrategie

Het onderzoek naar de leefbaarheidproblemen in flatgebouw Het Anker heeft de vorm van een enkelvoudige casestudie: er wordt één onderzoekseenheid, het flatgebouw, bestudeerd. Een nadeel van een casestudie is dat het lastig is om vanuit één case te generaliseren, niet elke situatie is immers gelijk. De bevindingen uit dit onderzoek zijn specifiek gericht op Het Anker en kunnen dus niet zomaar toegepast worden op een andere case (Verschuren & Doorewaard, 2007, p. 191). Dit neemt echter niet weg dat de resultaten van dit onderzoek kunnen fungeren als uitgangspunt bij andere onderzoeken en interventies (op complexniveau) waar leefbaarheidproblemen een rol spelen. Een casestudie heeft ook een aantal voordelen. Om te beginnen kan er in deze casestudie gericht gezocht worden naar oorzaken van en oplossingen voor de leefbaarheidproblemen in dit specifieke flatgebouw, juist omdat de focus zo lokaal is. Het onderzoek kan meer de diepte in gaan en een integraal beeld genereren. Een tweede voordeel van een casestudie is dat het onderzoek dicht bij het onderzoeksobject (in dit geval de flatbewoners) staat. De onderzoeker begeeft zich echt ‘in het veld’ in plaats van op een afstand te blijven en bestudeert de case in zijn natuurlijke omgeving. Door deze nabijheid krijgen conclusies en aanbevelingen meer ruggengraat: de onderzoeker was er immers zelf bij (Verschuren & Doorewaard, 2007, p. 190-191). In deze nabijheid kan aan de andere kant het gevaar schuilen dat de onderzoeker te dichtbij komt, waardoor informanten en de onderzoeker zelf ongewild en ongemerkt beïnvloed kunnen worden. Er is dan sprake van reactiviteit: bewoners gaan zich anders gedragen omdat er een onderzoeker aanwezig is (’t Hart, Boeije en Hox, 2005, p. 282-283). Er is echter toch voor gekozen om te investeren in de relatie met bewoners en nabijheid te creëren, omdat dit de actieve betrokkenheid van bewoners vergroot en deze actieve betrokkenheid van groot belang is bij onderzoek waarin de belevingen en percepties van bewoners centraal staan.

3.2 Toegang

3.2.1 *Woningcorporatie Vivare*

De toegang tot de onderzoekspopulatie, de bewoners van flatgebouw Het Anker, is verkregen met behulp van woningcorporatie Vivare. Vivare is eigenaar van alle woningen die verhuurd worden in Het Anker, ruim 90% van het totale aantal woningen. Daardoor is Vivare goed op de hoogte van het aantal bewoners dat in de flat woont, beschikt zij over de adressen van deze bewoners en over contacten met andere relevante partijen zoals de buurtbeheerder, de wijkagent en de Vereniging van Eigenaren. Daarnaast was Vivare tijdens de periode dat dit onderzoek plaatsvond bezig met een eigen onderzoek in de flat: projectconsulent Lieke Fransen voerde een actieonderzoek uit naar de leefbaarheid waarbij de focus lag op een schone en nette woonomgeving. Door in de communicatie naar bewoners toe hierbij aan te sluiten bleef het voor bewoners overzichtelijk. Voor beide

onderzoeken werd gebruik gemaakt van het logo van Vivare en het logo van de Radboud Universiteit Nijmegen. Dit is gedaan om mogelijke verwarring bij bewoners te voorkomen: twee onderzoeken die gelijktijdig plaatsvinden en deels met elkaar samenvallen, maar die vanuit verschillende organisaties worden gehouden maakt het niet duidelijker. De keuze om te communiceren vanuit Vivare en de Radboud Universiteit en niet vanuit Seinpost Adviesbureau is gemaakt omdat Seinpost een relatief klein adviesbureau is en veel bewoners hier waarschijnlijk niet bekend mee zijn. Vivare en de Radboud Universiteit zijn bekendere namen. De verwachting was dat dit de respons ten goede zou komen. Ook de praktische zaken zijn in samenwerking met Vivare geregeld. Vivare zorgde bijvoorbeeld voor een onderzoekswoning: in de leegstaande verkoopwoning op nummer 373 in flatgebouw Het Anker werd een tijdelijke werkplek ingericht, die zowel voor het actieonderzoek als voor dit onderzoek kon worden gebruikt.



Figuur 2: Impressie van de onderzoekswoning (eigen foto's)

3.2.2 Het benaderen van de onderzoekspopulatie

Er zijn verschillende manieren gebruikt om de onderzoekspopulatie te benaderen. Er is begonnen met het sturen van een kaartje naar alle bewoners van de flat, zowel de huurders als de kopers. Op dit kaartje stond nog weinig informatie, maar het bevatte wel een uitnodiging om op woensdag 27 april een bezoek te brengen aan de onderzoekswoning op nummer 373. Op deze dag konden bewoners tussen 15.30 en 17.00 uur en tussen 19.00 en 20.30 uur naar de woning komen. Hier aangekomen kregen ze informatie over het onderzoek en konden ze een kijkje nemen in de onderzoekswoning.

Een week na de eerste introductiebijeenkomst is er een brief rondgebracht naar alle bewoners van de flat. In deze brief werd het onderzoek geïntroduceerd zodat ook de mensen die niet bij de introductiebijeenkomst waren op de hoogte werden gesteld. De brief bevatte naast informatie ook een aantal foto's om het onderzoek persoonlijker te maken en een enquête over wonen in Het Anker. Een paar weken na de brief met enquête zijn er een aantal 'reminderrondjes' geweest. Hierbij werd er bij alle bewoners aangebeld om te vragen of ze op de hoogte waren van het onderzoek en of ze de enquête al ingeleverd hadden. Dit is later nog herhaald via briefjes bij de entrees van de flat en via een persoonlijke brief voor de mensen die een eigen entree hebben. Dit was wederom een manier om zoveel mogelijk bewoners bij het onderzoek te betrekken en toegang tot zo veel mogelijk bewoners te krijgen.

De inloophmomenten waren een andere manier om toegang tot bewoners te krijgen. In de maanden mei, juni en juli konden bewoners elke woensdagmiddag tussen 15.00 en 17.00 uur naar de onderzoekswoning komen. Eén keer in de drie weken kon dit ook 's avonds tussen 19.00 en 20.30 uur (zie bijlage II voor een overzicht van de inloophmomenten). Bewoners hadden dan de mogelijkheid om vragen te stellen over het onderzoek of om zelf dingen te vertellen over het wonen in de flat. Hiermee werd de drempel voor bewoners zo laag mogelijk gehouden. Daarnaast zorgden de inloophmomenten voor zichtbaarheid. De bewoners zagen dat er wat gebeurde in de flat en dat het onderzoek serieus genomen werd. Dat laatste was erg belangrijk aangezien veel mensen tijdens de eerste introductiebijeenkomst aangegeven hadden sceptisch te zijn over het onderzoek: er zou toch niets veranderen. Naast een grotere zichtbaarheid waren de inloophmomenten ook een goede manier om bewoners te leren kennen door een informeel praatje met ze te maken en ze op die manier te interesseren voor het onderzoek. Tijdens deze inloophmomenten zijn bijvoorbeeld afspraken gemaakt voor interviews en deelname aan de werkgroep van het actieonderzoek.

Tot slot zijn de bewoners gedurende het onderzoek steeds op de hoogte gehouden via briefjes bij de entrees van de flat en via een persoonlijke brief. Hierin werd ook steeds vermeld waar ze met vragen over het onderzoek terecht konden, en dat ze op elk gewenst moment een actieve rol in het onderzoek konden spelen. Via bovenstaande manieren is geprobeerd om zoveel mogelijk mensen te betrekken bij het onderzoek. Toch zijn er (groepen) mensen die niet bereikt zijn. Bij de paragrafen enquête en kwalitatieve interviews wordt hier verder op ingegaan.

3.3 Onderzoeksmethoden

Voor het achterhalen van de aard en oorzaken van de leefbaarheidproblemen in Het Anker is beschrijvende en verklarende kennis nodig: wat zijn de leefbaarheidproblemen (beschrijvend) en wat is de achterliggende oorzaak hiervan (verklarend)? Deze kennis is verzameld door middel van de volgende kwalitatieve en kwantitatieve methoden: literatuurstudie, enquête, interviews, observatie, werkgroepen en koffiegesprekken. Het gebruik van verschillende methoden binnen een onderzoek wordt ook wel *mixed methods* genoemd. Door het toepassen van verschillende methoden (*'a sensible mix of methods [...] that match the needs of the research'*), wordt een zo volledig mogelijk beeld van de situatie gekregen. Een enquête geeft bijvoorbeeld inzicht in aantallen en een kwalitatieve analyse van die aantallen geeft inzicht in de betekenis ervan (Bernard, 2006, p. 298). Hieronder worden de methoden die in dit onderzoek zijn gebruikt verder toegelicht. Voor alle methoden geldt dat er naast voordelen ook nadelen of beperkingen aan verbonden zijn. Maar voor de gebruikte methoden geldt dat deze niet opwegen tegen de voordelen en dat er geprobeerd is deze nadelen en beperkingen zoveel mogelijk te ondervangen.

3.4 Literatuurstudie

De eerste stap in dit onderzoek was het doen van een literatuurstudie. Verschillende bronnen zijn bestudeerd om in kaart te brengen wat er al bekend is over leefbaarheidproblemen en de achterliggende oorzaken. Zo is er aandacht besteed aan literatuur over leefbaarheid, literatuur gericht op flatgebouwen (zoals literatuur over de gevolgen van het *design* van een flat en de case 'De Peperklip') en literatuur met een focus op sociale samenhang. Al deze gegevens hebben een theoretisch kader opgeleverd waarbinnen het onderzoek geplaatst kan worden (zie hoofdstuk twee voor het theoretische kader). Daarnaast zijn er documenten van woningcorporatie Vivare bestudeerd

om een beeld te krijgen van de flat en zijn statistische gegevens zoals politiecijfers en data uit buurt- en wijkmonitoren bestudeerd. Dit zorgde voor achtergrondinformatie en gaf een eerste indicatie van de mogelijke problemen op de verschillende domeinen van leefbaarheid. Daarnaast is het interessant om de meningen van bewoners naast deze statistische gegevens te leggen. Buurtaanpak wordt veelal gestoeld op deze gegevens, maar als bewoners zich hier niet in herkennen dan kan de focus verkeerd komen te liggen. Belangrijk bij het bestuderen van statistische gegevens in dit onderzoek is om in het oog te houden dat deze gegevens niet leidend worden. De focus van dit onderzoek ligt zoals eerder aangegeven op de belevingen en percepties van de flatbewoners. Zij staan centraal in het onderzoek. Een andere kanttekening heeft betrekking op de verzameling van deze statistische gegevens. In veel onderzoeken is er alleen data verzameld op wijkniveau en niet op buurtniveau, laat staan op complexniveau. Hierdoor kan er een vertekend beeld ontstaan. De data die met de literatuurstudie is verzameld geeft antwoord op de eerste en tweede deelvraag en geeft daarnaast goede achtergrondinformatie.

3.5 Enquête

Een tweede methode was het afnemen van een enquête. Deze enquête is verspreid onder alle bewoners van Het Anker. Elke bewoonde woning (199 in totaal) heeft één enquête ontvangen. Oorspronkelijk had de enquête een looptijd van drie weken, maar omdat er toen nog weinig respons was, is de looptijd met ruim een week verlengd.

3.5.1 Kansen en beperkingen

Een enquête biedt zowel kansen als beperkingen. De enquête biedt de mogelijkheid om achtergrondgegevens van de bewoners, zoals leeftijd, nationaliteit en woonduur te achterhalen. Dit kan van belang zijn voor de percepties die bewoners hebben. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk dat bewoners uit verschillende leeftijdsgroepen anders denken over hangjongeren of graffiti of dat mensen met een verschillende woonduur anders scoren bij een vraag over identificatie met de buurt. Op deze manier biedt de enquête een eerste mogelijkheid om verschillende groepen bewoners te identificeren. Een ander voordeel van een enquête is het grote bereik: in relatief korte tijd kunnen veel mensen benaderd worden. Een beperking van enquêtes is dat er niet erg de diepte ingaan kan worden (Verschuren & Doorewaard, 2007, p. 171-172). Deze beperking is later in dit onderzoek deels ondervangen door het houden van interviews. Een tweede beperking van de enquête is dat niet alle mensen hieraan deelnemen, er is altijd een deel *non-respons*. Hierdoor kan er een incompleet beeld ontstaan, bijvoorbeeld wanneer mensen in een bepaalde leeftijdscategorie of van een bepaalde nationaliteit ondervertegenwoordigd zijn in de enquête.

3.5.2 Het opstellen van de enquête

Bij het opstellen van de enquête is uitgegaan van de vier domeinen van leefbaarheid, die gebaseerd zijn op de leefbaarheidmodellen van het SCP en Seinpost Adviesbureau (zie bijlage I). Elk domein is geoperationaliseerd door middel van indicatoren en deelindicatoren. Bij deze (deel)indicatoren zijn vervolgens vragen geformuleerd (zie bijlage III en IV voor de indicatoren en de enquête). Deze vragen zijn gegroepeerd in de enquête opgenomen. Er is voor gekozen om de richtlijn van 't Hart, Boeije en Hox (2005, p. 241) aan te houden door algemene vragen voor concrete vragen te plaatsen en mogelijk gevoelige vragen in het tweede deel van de enquête te plaatsen. De enquête start hierdoor met een aantal persoonlijke vragen zoals leeftijd en samenstelling van het huishouden, omdat dit

vragen zijn die respondenten makkelijk kunnen beantwoorden. Vervolgens komt het domein wonen aan de orde met meer algemene vragen. Na wonen volgen de domeinen veiligheid en sociale samenhang. Deze twee domeinen zijn in het midden geplaatst omdat deze vragen wat lastiger te beantwoorden zijn en voor sommige respondenten wellicht ook gevoeliger of intiemer zijn omdat ze ook vragen naar persoonlijk handelen. De enquête is afgesloten met vragen over het domein voorzieningen, vragen die weer wat makkelijker te beantwoorden zijn. Op deze manier is geprobeerd om de drempel voor het invullen van de enquête zo laag mogelijk te maken.

3.5.3 *Non-respons*

Er zijn bij de enquête verschillende methoden ingezet om de *non-respons*, het aantal bewoners dat de enquête niet invult, zo klein mogelijk te maken. Ten eerste is er voor gekozen om de enquête zowel op papier als digitaal, via internet, beschikbaar te maken om het voor de bewoners zo makkelijk mogelijk te maken om de enquête in te vullen. De meeste enquêtes zijn op papier binnen gekomen, zeven bewoners hebben van de digitale mogelijkheid gebruik gemaakt. Ten tweede is er voor gekozen de enquête, voorzien van begeleidende brief met foto van de onderzoeker, persoonlijk aan te bieden bij de bewoners. Dit gaf de mogelijkheid nog een toelichting te geven op het onderzoek en op de enquête en om de mensen te stimuleren de enquête in te leveren. Door deze persoonlijke benadering zijn mensen eerder geneigd om mee te werken ('t Hart, Boeije en Hox, 2005, p. 227). Er is tweemaal een poging gedaan om de enquête persoonlijk te overhandigen, zowel 's ochtends als 's middags. De bewoners die ook een tweede keer niet thuis waren hebben de enquête in de brievenbus gevonden. Een derde methode was het inzetten van een klein presentje. Voor de bewoners die de ingevulde enquête persoonlijk af kwamen leveren tijdens een inloophmoment was er een kleine attentie in de vorm van kruidenzaadjes. Het geven van een dergelijke beloning of *incentive* is een extra stimulans om mee te doen ('t Hart, Boeije en Hox, 2005, p. 227). Tot slot is er na twee weken een herinnering opgehangen in de beide entrees van de flat en is er bij de mensen met een eigen ingang een herinnering in de bus gedaan.

Deze methoden zorgden, na afloop van de inlevertermijn van drie weken, voor een respons van 43 bewoners. Omdat dit aantal niet erg hoog was, is de looptijd van de enquête met ruim een week verlengd en hebben er in de derde en vierde week 'reminderrondjes' plaatsgevonden: bij alle bewoners is nog eens aangebeld om te vragen of ze de enquête al ingeleverd hadden. Deze persoonlijke benadering wierp haar vruchten af. Verschillende bewoners hadden de enquête al wel ingevuld, maar nog niet ingeleverd. Ook hebben een aantal bewoners na aanleiding van dit bezoekje alsnog de enquête ingevuld. In totaal leverde deze persoonlijke reminder 35 nieuwe ingevulde enquêtes op, waardoor het totaal is uitgekomen op 78 enquêtes, een respons van 39,2%. Dit is een goede respons aangezien vergelijkbare enquêtes door Seinpost uitgevoerd vaak een respons van ongeveer 33% hebben (Seinpost, persoonlijke communicatie, 6 juli 2011).

3.5.4 *Verwerking van de enquête*

Alle 78 enquêtes zijn ingevoerd in het computerprogramma SPSS (*Statistical Package for the Social Science*). Met behulp van dit programma kunnen de enquêtegegevens worden geanalyseerd. Hierbij is als volgt te werk gegaan. Als eerste is er voor elke gesloten enquêtevraag (de afhankelijke variabelen) een uitdraai gemaakt van het aantal mensen per antwoordcategorie (bijvoorbeeld: Mist u voorzieningen? Ja: 29 mensen, Nee: 34 mensen). Daarna zijn alle gesloten enquêtevragen geanalyseerd door te kijken vanuit de volgende onafhankelijke variabelen: geslacht, leeftijd, dagelijkse bezigheid, samenstelling huishouden, opleiding, woonduur en eigendom. Op deze manier

is er nagegaan of bepaalde groepen mensen verschillend over bepaalde onderwerpen denken. Vinden mensen van een bepaalde leeftijdscategorie (of geslacht, woonduur etc.) het bijvoorbeeld erger dat ze hun medeflatbewoners niet kennen dan mensen die tot een andere categorie behoren? De onafhankelijke variabele nationaliteit is bij deze analyse buiten beschouwing gelaten omdat maar een heel klein deel van de respondenten een niet-Nederlandse nationaliteit had (6 van de 75 mensen die deze vraag beantwoord hebben). Bij de overige onafhankelijke variabelen zijn waar nodig antwoordcategorieën samengevoegd, omdat de spreiding in antwoorden anders te groot was en er geen uitspraken gedaan konden worden (zie bijlage V voor een overzicht van de gebruikte variabelen en categorieën). Daarna zijn de open enquêtevragen geanalyseerd door onder elkaar te zetten welke antwoorden hierop zijn gegeven en deze antwoorden te koppelen aan de onafhankelijke variabelen. Tot slot zijn alle gesloten vragen met behulp van SPSS met elkaar gecorreleerd om te bepalen of er tussen de verschillende variabelen significante verbanden bestaan. De enquête heeft op deze manier informatie opgeleverd over alle vier de domeinen en geeft informatie voor de tweede, derde, vierde en vijfde deelvraag.

3.5.5 Representativiteit

Op 1 januari 2011 woonden er volgens de cijfers van de gemeente Arnhem 278 personen in Het Anker (Gemeente Arnhem Onderzoek en Statistiek, persoonlijke communicatie, 12 april 2011). Van deze 278 personen hebben 78 personen de enquête ingeleverd. Om te bepalen of zij een representatieve afspiegeling vormen van het totaal aantal bewoners zijn de variabelen leeftijd, geslacht, nationaliteit en woonduur van beide groepen met elkaar vergeleken. Qua leeftijd, geslacht en woonduur vormt de enquêtegroep een redelijke afspiegeling van het totaal aantal bewoners. Voor de onafhankelijke variabele nationaliteit is er echter geen goede afspiegeling. Vooral mensen met de Nederlandse nationaliteit hebben de enquête ingevuld en de groepen Marokkanen, Surinamers, overige niet-westerlingen en overige westerlingen blijven achter (zie bijlage VI voor de vergelijking). Voor de overige onafhankelijke variabelen zijn helaas geen gemeentecijfers beschikbaar, deze kunnen dus niet getoetst worden op representativiteit. Wat betreft de respons, een percentage van 39,2% is een goede respons. Maar aangezien de steekproef slechts klein was (199 enquêtes) blijft de betrouwbaarheid steken op 74%, terwijl over het algemeen een percentage van 95% wordt verlangd². Dit maakt dat de enquête niet gezien kan worden als representatief en de resultaten uit de enquête dus niet gegeneraliseerd kunnen worden. Wel kunnen de enquêteresultaten gebruikt worden als indicatie.

3.6 Kwalitatieve interviews

3.6.1 Kansen en beperkingen

Kwalitatieve interviews zijn een derde methode om data te verzamelen. Het is een manier om de beperking van enquêtes, niet de diepte in kunnen gaan, op te heffen. Kwalitatieve interviews zijn erg open, ze zijn niet of nauwelijks gestructureerd. Hierdoor krijgt de geïnterviewde de gelegenheid om zelf aspecten aan te dragen en wordt hij of zij zo min mogelijk gestuurd in de antwoorden. Het is een goede manier om ervaringen en belevingen van betrokkenen weer te geven ('t Hart, Boeije & Hox, 2005, p. 253, 272, 275). Deze belevingen van leefbaarheidproblemen zijn erg belangrijk, het gaat

² Over het algemeen wordt er gewerkt met een betrouwbaarheid van 95% en een foutenmarge van 5%. Bij een steekproefgrootte van 199 zou dit betekenen dat er 132 enquêtes ingevuld hadden moeten worden (berekening via de website www.journalinks.be).

hierbij om, zoals Massam dat verwoordt, '*subjective indicators, [which] require attitudinal data derived from personal interviews or surveys*' (2002, p. 173). Een interview geeft de flatbewoner alle ruimte om zijn of haar visie op de leefbaarheidproblemen ten toon te spreiden. Ook kunnen meer persoonlijke gegevens en verhalen aan bod komen die indirect veelzeggend kunnen zijn over bijvoorbeeld de normen en waarden.

Een beperking van interviews is dat het vanwege de tijdslimiet niet mogelijk was om alle bewoners van Het Anker te interviewen, aangezien er veel tijd gaat zitten in het voorbereiden, afnemen en analyseren van interviews. Deze beperking kan tegengegaan worden door een goede steekproef te nemen en ervoor te zorgen dat er een goede spreiding is qua nationaliteit, leeftijd, woonduur en eigendom van woning zodat de steekproef een representatieve afspiegeling is. Maar ook hier geldt, net als bij enquêtes, dat niet iedereen bereid is om mee te werken, vanwege desinteresse, onderzoeksmoeheid of de tijd en energie die het kost. In de subparagraaf *representativiteit* wordt hier verder op ingegaan. Tot slot is het goed te vermelden dat niet alleen bewoners zijn geïnterviewd, maar dat er ook een drietal expert interviews hebben plaatsgevonden (Verschuren & Doorewaard, 2007, p. 119). Dit zijn interviews met mensen die veel kennis over leefbaarheid of Het Anker hebben. In dit geval gaat het om interviews met de huismeester van de flat, de beheerders van de Vereniging van Eigenaren en de floormanager van De Peperklip in Rotterdam.

3.6.2 *Het afnemen en verwerken van interviews*

In totaal zijn er 9 interviews met bewoners afgenomen en 4 uitgebreide gesprekken met bewoners gevoerd³. De interviews waren allemaal vooraf gepland en voorbereid, de gesprekken ontstonden als informele praatjes met bewoners en ontwikkelden zich tot een interview. Voor elk interview is een interviewgide opgesteld (zie bijlage VIII voor een voorbeeld). Deze guide bevatte een aantal persoonlijke vragen en vragen over de vier domeinen van leefbaarheid. Indien de geïnterviewde al een enquête had ingevuld zijn de vragen een verdieping van punten die in de enquête waren genoemd. Tijdens de interviews is de interviewgide gebruikt als een steuntje in de rug. De geïnterviewde is zo veel mogelijk zelf aan het woord gelaten en er was ook ruimte voor onderwerpen die niet direct op de guide stonden vermeld. Daarnaast was er geen vaststaande volgorde van onderwerpen. Dit alles om de geïnterviewde zo min mogelijk te sturen in de antwoorden. De interviews zijn opgenomen met een recorder, zodat deze later nog eens teruggeluisterd konden worden. Eén interview is niet opgenomen omdat de geïnterviewde zich hier niet prettig bij voelde. Alle interviews zijn na afloop uitgewerkt. Voor de interviews die opgenomen zijn geldt dat er een woordelijke transcriptie van is gemaakt, voor het interview dat niet opgenomen is geldt dat deze zo snel mogelijk is uitgewerkt. Ditzelfde geldt voor de gesprekken die gevoerd zijn. Per interview en gesprek zijn de stukken over hetzelfde onderwerp gegroepeerd en gecodeerd zodat informatie over een bepaald onderwerp goed terug te vinden en te analyseren was ('t Hart, Boeije & Hox, 2005, p. 276). De interviews hebben informatie opgeleverd over alle vier de domeinen van leefbaarheid. Ze laten zien in hoeverre de geïnterviewden daar tevreden over zijn en in hoeverre zich hier problemen bevinden. Ze geven daarmee antwoord op de tweede, derde, vierde en vijfde deelvraag.

³ Voor de leesbaarheid zal er in de volgende paragrafen alleen over interviews worden gesproken.

3.6.3 Representativiteit

De interviews zijn geen goede afspiegeling van de bewoners van de flat. Alle bewoners die aangegeven hebben geïnterviewd te willen worden - via de oproep in de enquête, de brief of tijdens een inloophmoment – zijn geïnterviewd. Dit zijn zowel mannen als vrouwen en zowel mensen die gehuurd wonen als mensen die gekocht wonen. Ook zijn er mensen bij met een Nederlandse nationaliteit en mensen met een andere nationaliteit. Maar deze aantallen zijn geen evenredige percentages van de mensen die er wonen. En qua leeftijd bevinden de geïnterviewden zich allemaal in de categorie ‘volwassen’. De data uit de interviews kan daarom wel gebruikt worden als indicatie en om dieper in te gaan op onderwerpen uit de enquête, maar kan niet zomaar gegeneraliseerd worden. Omdat het bij interviews echt afhangt van de wil van mensen om mee te werken is het niet gelukt om deze spreiding beter te krijgen. Dit is wel geprobeerd door de drempel voor een interview zo laag mogelijk te maken, bijvoorbeeld door de inloophmomenten. In bijlage IX is een overzicht van de geïnterviewde personen te vinden, waarin een korte beschrijving van hen gegeven wordt. In hoofdstuk vijf komen deze geïnterviewden aan bod wanneer de resultaten van de interviews worden gepresenteerd.

3.7 Observaties

3.7.1 Kansen en beperkingen

Observeren is een methode om feitelijk waarneembare gegevens in kaart te brengen, bijvoorbeeld hoe de openbare ruimten eruit zien. Daarnaast leggen ze gedragingen van mensen op directe wijze vast, de informatie komt als het ware uit de eerste hand: ‘*[Observation] puts you where the action is and lets you collect data*’ (Bernard, 2006, p. 344). Zo kan er bijvoorbeeld geobserveerd worden of flatbewoners elkaar groeten. Observatie biedt de mogelijkheid om mensen en situaties in hun natuurlijke setting te bestuderen. Door middel van observatie kunnen eventuele discrepanties tussen wat de geïnterviewden aangegeven en wat er daadwerkelijk gebeurt (werkelijkheid) naar voren komen. Tevens brengen observaties wellicht aspecten aan bod die in eerste instantie niet in het oog springen. Een beperking van observeren is dat het geen mogelijkheid biedt om motieven te achterhalen en dat het veel interpretatie van de onderzoeker vraagt waardoor de betrouwbaarheid verminderd wordt. Dit laatste kan echter deels worden ondervangen door een scheiding tussen gegevens en interpretatie, en het zo concreet en letterlijk mogelijk noteren van de observatie (’t Hart, Boeijs & Hox, 2005, p. 211; 273).

3.7.2 Het uitvoeren en verwerken van observaties

Observaties hebben in en om de flat plaatsgevonden tijdens de gehele duur van het onderzoek. Soms vonden de observaties gericht plaats, bijvoorbeeld tijdens observatierondjes waarbij gelet werd op alles wat er te zien en te horen was zoals het bewonersverkeer van en naar de flat, de aanwezige passanten, de geluiden die te horen waren en andere opvallendheden zoals hangjongeren en zwerfvuil. Aangezien het flatleven zich niet alleen tijdens kantooruren afspeelt, is er drie keer in de flat overnacht (zowel in het weekend als doordeweeks). Op die manier kon ook buiten kantoor tijd de sfeer worden geproefd. Op andere momenten vonden de observaties meer secundair plaats, bijvoorbeeld tijdens het rondbrengen van de enquête, of op dagen dat er inloophmomenten of interviewafspraken waren. Er is geprobeerd om tijdens die momenten zoveel mogelijk open te staan voor dingen die er te horen en te zien waren. De observaties geven niet direct antwoord op de hoofdvraag of de deelvragen, maar geven achtergrondinformatie.

3.8 Overige methoden

Tot slot zijn er nog twee andere methoden die een rol hebben gespeeld tijdens het onderzoek. Als eerste de bewonerswerkgroepen. Voor het actieonderzoek van Lieke Franssen zijn zes keer werkgroepen georganiseerd waarbij de bewoners aan de slag gingen met het thema 'een schone en nette woonomgeving'. Zij ondernamen hiervoor drie stappen: 1) Wat is het probleem? 2) Wat kan er aan gedaan worden/welke oplossing is er? 3) Wat heeft die oplossing voor effect? Hoewel deze werkgroepen toegespitst waren op maar één onderdeel van het onderzoek (het domein wonen) en echt gericht waren op het actieonderzoek, ben ik toch bij deze bijeenkomsten aanwezig geweest. Dit was een manier om meer mensen te leren kennen en te spreken en om meer informatie te verzamelen over het domein wonen. Daardoor zijn de werkgroepen waardevol geweest.



Figuur 3: De werkgroep in de onderzoekswoning en tijdens een inventarisatieronde (eigen foto's)



Figuur 4: Alles staat klaar voor de koffiegesprekken bij de entree (eigen foto)

De andere methode omvat de 'koffiegesprekken'. Dit zijn korte gesprekken die twee keer 's ochtends vroeg bij de entrees van de flat zijn gehouden. Terwijl de bewoners een kopje koffie of thee aangeboden kregen werd er aan hen gevraagd of ze hun burens van gezicht kennen of dat ze hun burens ook persoonlijk kennen. Dit leverde meer informatie op over het domein sociale samenhang en was een verdieping op de enquêtevraag over het kennen van medeflatbewoners. Bij het analyseren van deze enquêtevraag en het vergelijken van deze informatie met de informatie uit interviews bleek dat mensen het begrip 'kennen' soms anders interpreteren: de één vindt weten wie de buurman is al kennen, de ander vindt dat je de buurman pas kent als je meer over hem weet. Deze laatste definitie was ook de eigenlijke insteek van de enquêtevraag. Door de koffiegesprekken werd hierover meer duidelijk.

Deze mix van verschillende methoden heeft een hele 'berg' van informatie opgeleverd waarmee de hoofdvraag en bijbehorende deelvragen van dit onderzoek beantwoord kunnen worden. In hoofdstuk vijf zal deze informatie gepresenteerd worden.

Hoofdstuk 4 Flatgebouw Het Anker

Alvorens in het volgende hoofdstuk in te gaan op de resultaten van het onderzoek wordt er in dit hoofdstuk een beschrijving gegeven van flatgebouw Het Anker. Omdat Het Anker niet op zichzelf staat wordt er begonnen met een beschrijving van de wijk en van de buurt waarin het gebouw gelegen is.

4.1 De wijk Vredenburg/Kronenburg

Flatgebouw Het Anker is gelegen in de Arnhemse wijk Vredenburg/Kronenburg. In de wijk wonen 8277 mensen, verspreid over 4270 woningen waarvan het merendeel een meergezinswoning is. De grootste groep bewoners van de wijk, 63,5%, heeft een Nederlandse nationaliteit, 13,7% heeft een overige westerse nationaliteit en 22,8% heeft een niet-westerse nationaliteit. In vergelijking met het Arnhemse gemiddelde wonen er relatief veel mensen van 65 jaar en ouder in de wijk. De wijk bestaat uit vier afzonderlijke buurten: Vredenburg, Kronenburg, Eimersweide en Holthuizen (zie figuur 6). Hoewel de vier buurten samen een wijk vormen, lijken de buurten in sommige opzichten niet op elkaar. Zo is bijvoorbeeld het aandeel woningbezit door corporaties in de buurt Kronenburg veel groter dan in de andere buurten en is het aantal mensen met een Wet Werk en Bijstand uitkering in Kronenburg ook veel groter (Arnhem in cijfers). Wanneer de buurten samen worden gevoegd en als wijk worden onderzocht kan dit leiden tot een vertekend beeld. De gegevens van een buurt ‘verdunnen’ dan op wijkniveau. De negatieve score van de ene buurt wordt dan bijvoorbeeld gecompenseerd door de positieve score van de andere buurt, waardoor de totale wijksscore op gemiddeld uitkomt. Om dit te voorkomen is in dit onderzoek gebruik gemaakt van cijfers over Kronenburg, de buurt waarin flatgebouw Het Anker gelegen is.



Figuur 5: Positie van de wijk Vredenburg/Kronenburg in Arnhem (gemeente Arnhem, 2010)



Figuur 6: De wijk Vredenburg/Kronenburg, met daarin de vier buurten. (Vivare, 2010). De rode cirkel geeft de positie van Het Anker aan.

Kenmerkend voor de wijk wordt het ‘anoniem wonen’ genoemd, waarbij er weinig sociale samenhang is (Vivare, z.d.). Bewoners geven het ‘samenleven in de wijk’ een rapportcijfer van 5,7. Dat is het laagste rapportcijfer van alle Arnhemse wijken waar Vivare woningbezit heeft, de andere wijken geven cijfers tussen de 6,3 en 7,4. Van de bewoners vindt 53% dat de wijk als geheel achteruit is gegaan de laatste jaren en 35% verwacht dat dit ook in de toekomst het geval zal zijn. Bijna de helft van de bewoners wil geen volgende woning in deze wijk. Positieve punten van de wijk zijn de goede bereikbaarheid met het openbaar vervoer en de goede winkelvoorzieningen (website Vivare Wijkmonitor).

Extra aandacht

Om de wijk Vredenburg/Kronenburg extra onder de aandacht te brengen en zo de wijk te verbeteren zijn er een aantal projecten gestart. In 2007 heeft de Provincie Gelderland besloten een derde fase in te zetten van het Gelders Stedelijk Ontwikkelingsgebied (GSO III). Dit houdt in dat gemeenten geld aan kunnen vragen om de leefbaarheid in een bepaalde wijk te verbeteren. De gemeente Arnhem heeft dit gedaan voor drie wijken, waarvan Vredenburg/Kronenburg er één is (de andere wijken zijn Elderveld en De Laar). In april 2008 heeft de provincie ingestemd met de aanvraag. Daarmee is er voor de drie Arnhemse wijken in totaal 2 miljoen euro beschikbaar gemaakt (Vivare, z.d.). Een ander project is ‘Buiten Gewoon Beter’, een project dat door de gemeente Arnhem in 2009 is gestart. Het doel van dit project is het wegwerken van achterstallig onderhoud in de wijk om zo de kwaliteit van de openbare ruimte te verbeteren en ervoor te zorgen dat mensen prettiger wonen (website gemeente Arnhem). In het kader van dit project wordt momenteel bijvoorbeeld het Croydonplein, grenzend aan Het Anker, opgeknapt.

4.2 De buurt Kronenburg

De buurt Kronenburg beslaat een oppervlakte van 45 hectare en heeft door de vele hoogbouw een hoge dichtheid. In Kronenburg wonen 2414 personen, verspreid over 1540 woningen. De grootste groep bewoners in de buurt bestaat uit mensen tussen de 25 en 34 jaar, op de voet gevolgd door de andere leeftijdsgroepen tot 50 jaar. Er is in vergelijking met het gemiddelde van Arnhem ook een aanzienlijk deel 65 plussers. In Kronenburg is 57,6% van de inwoners Nederlands, 16,2% heeft een overige westerse nationaliteit en 26,2% heeft een niet-westerse nationaliteit. De grootste groep inwoners is alleenstaand (62%), gevolgd door gezinnen zonder kinderen, gezinnen met kinderen en eenoudergezinnen. Van de woningen in Kronenburg is bijna twee derde in bezit van woningcorporaties, bijna een derde wordt particulier verhuurd en slechts een klein percentage is koopwoning (Arnhem in cijfers). De woningen in de buurt zijn gebouwd in de jaren '70 en '80 (Gemeente Arnhem, 2010, p. 202). De woonomgeving wordt getypeerd als steenachtig en kil met veel hoogbouw, eentonig architectuur en ongere, donkere hoekjes (Vivare, z.d.).

Positieve aspecten en aandachtspunten

Positief in de buurt is het winkelveorzieningsniveau, door de aanwezigheid van winkelcentrum Kronenburg waarin een groot winkelaanbod is gevestigd. Naast deze economische voorzieningen heeft Kronenburg een vestiging van ROC Rijn & IJssel, een kinderdagverblijf, een dependance van de bibliotheek en een jongerencentrum. Kronenburg kent tevens een goede ontsluiting door de aanwezigheid van openbaar vervoer en de nabijgelegen snelweg. Aandachtspunten zijn het weinige groen en de parkeerhinder van het nabijgelegen stadion 'Gelredome' (Vivare, z.d.). Daarnaast is er volgens signalen die woningcorporatie Vivare ontvangt, weinig inzet van inwoners voor de buurt (Vivare, persoonlijke communicatie, 9 maart 2011). Kronenburg scoort qua veiligheid op sommige punten minder goed dan de andere buurten in de wijk en de meeste misdrijven vinden in Kronenburg plaats (zie tabel 1, Arnhem in cijfers). Dit komt de leefbaarheid van de buurt niet ten goede. Op de leefbaarometer die is ontwikkeld door het ministerie van VROM scoort Kronenburg een 'matig positief' (website leefbaarometer).

Tabel 1: Aantal misdrijven in 2008 (Politie Gelderland-Midden, Arnhem in cijfers), dik gedrukt het aantal misdrijven omgerekend naar 1000 inwoners.

Buurt	Totaal misdrijven	Mishandeling	Inbraak box/garage schuur/tuinhuis	Diefstal van brom-, snor-, fietsen	Diefstal uit/vanaf motorvoertuigen	Zakkenrollerij
Eimersweide	134 205	8 12	1 1	17 26	34 52	1 1
Holthuizen	9 10	1 1	2 2	1 1	1 1	1 1
Kronenburg	525 213	24 9	24 9	73 29	66 26	35 14
Vredenburg	288 65	16 3	6 1	27 6	21 4	2 0
Totaal	956	49	33	118	122	39

4.3 Flatgebouw Het Anker

Het Anker is gelegen aan de Kronenburgsingel, de Schepen van Ommerenstraat en grenst daarnaast aan het Croydonplein en winkelcentrum Kronenburg. Het Anker bestaat eigenlijk uit drie delen. Deel A is vier etages hoog, deel B is 6 etages hoog en deel C is 8 etages hoog (zie figuur 7). Het Anker heeft 206 woningen, ruim 90% daarvan is huurwoning en wordt verhuurd door woningcorporatie Vivare. De overige woningen zijn koopwoningen. Een aantal woningen beschikt over een eigen entree maar het grootste deel van de woningen heeft een gemeenschappelijke entree. Er zijn twee entrees, één bij de laagbouw (deel A) en één bij de hoogbouw (deel B en C). Beide entrees kunnen zowel vanaf de parkeerplaats aan de achterzijde als vanaf de straatzijde bereikt worden. Het Anker had op 1 januari 2011 278 bewoners waarvan 126 mannen en 152 vrouwen. De grootste groep bewoners is tussen de 40 en 55 jaar oud. Van alle bewoners heeft 58,9% de Nederlandse nationaliteit. De overige nationaliteiten zijn erg verschillend, de grootste geregistreerde groep wordt gevormd door Surinamers. In het Anker zijn relatief veel bewoners in de categorie 'niet werkende werkzoekenden': bewoners die werkloos zijn, maar wel op zoek zijn naar een baan. Voor Het Anker gaat het om 18% van de beroepsbevolking. Ter vergelijking: in de wijk Vredenburg/Kronenburg ligt dit percentage op 9,3% en in Arnhem als geheel op 7,3%. Ook wonen er relatief veel mensen die een Wet Werk en Bijstand uitkering ontvangen (Gemeente Arnhem Onderzoek en Statistiek, persoonlijke communicatie, 12 april 2011).



Figuur 7: Flatgebouw Het Anker (Google Maps, 2011)

Het Anker wordt door veel woningzoekenden en bewoners gezien als een soort 'aanlandplaats', het is de eerste woning in Arnhem waar men terecht komt, daarna gaat men verder op zoek naar een andere woning. Uit de cijfers blijkt dat 14,4% van de bewoners korter dan een jaar in Het Anker woont. Daar staat tegenover dat 7,5% er al sinds het begin woont, 22 of 23 jaar. De gemiddelde woonduur is 7,5 jaar (Gemeente Arnhem Onderzoek en Statistiek, persoonlijke communicatie, 12 april 2011). Het Anker beschikt over een lift en de woningen zijn gelijkvloers. Daardoor is de flat ook geschikt voor mensen met een fysieke beperking. Het Anker ligt centraal ten opzichte van een groot aantal voorzieningen in de buurt zoals het aangrenzende winkelcentrum en de voorzieningen voor openbaar vervoer: zowel voor het Croydonplein als voor het winkelcentrum vertrekt een groot aantal

bussen. Ook de apotheek en de dokter bevinden zich in de nabijheid. Het Anker beschikt daarnaast over een eigen parkeerplaats en gemeenschappelijke ondergrondse vuilcontainers. In 2010 zijn er bij de politie 40 meldingen vanuit Het Anker binnen gekomen⁴. De meest voorkomende meldingen betreffen bedreiging, de afhandeling van ruzie/twist (beiden acht keer), diefstal van goederen (zes keer), geluidshinder (vijf keer) en assistentie verlenen voor het RIAGG/psychiater (vier keer). Daarnaast zijn er nog een aantal eenmalige meldingen zoals overlast door jeugd, inbraak in een garagebox en vernieling. Ter vergelijking, in totaal zijn er in deze periode 1574 meldingen voor de hele buurt binnengekomen. De meest voorkomende meldingen betreffen diefstal en verkeer. Opvallend is dat er maar 16 meldingen voor assistentie bij zitten, terwijl er al vier meldingen voor assistentie RIAGG/psychiater uit Het Anker komen. Dit wekt de suggestie dat er in Het Anker relatief veel mensen met ‘achter de voordeur problemen’ wonen (Politie Gelderland-Midden, persoonlijke communicatie, 31 augustus 2011).



Figuur 8: Met de klok mee: Ingang Schepen van Ommerenstraat; Croydonplein en aangrenzende seniorenflats; aanzicht Kronenburgsingel; Het Anker gedeelte A, op de achtergrond het bedrijventerrein Kroonpark (eigen foto's).

⁴ De politie Gelderland-Midden registreert meldingen per buurt. Uit alle meldingen voor Kronenburg zijn de adressen van Het Anker gefilterd. Niet alle meldingen waren voorzien van straat en huisnummer, het is dus mogelijk dat er meer meldingen vanuit Het Anker zijn gedaan, maar die zijn in dat geval niet te herleiden.

Nu de context van het onderzoek is geschetst, wordt er in het volgende hoofdstuk ingegaan op de resultaten van het onderzoek. Er wordt daarbij ingezoomd op flatgebouw Het Anker. Welke positieve punten zijn er te noemen? Op welk gebied en in welk domein bevinden zich de problemen?

Hoofdstuk 5 Resultaten: Wat vinden bewoners?

In dit hoofdstuk worden per onderzoeksmethode de resultaten gepresenteerd. Het hoofdstuk begint met een korte terugblik op de literatuurstudie: wat is leefbaarheid ook al weer en wat houden de domeinen van leefbaarheid in? Ook worden kort de resultaten van het bestuderen van documenten van Vivare gepresenteerd. Daarna komen achtereenvolgens de resultaten van de enquête, de interviews, de observaties, de werkgroepen en de koffiegesprekken aan bod door in te gaan op de domeinen van leefbaarheid. Het hoofdstuk eindigt met een concluderende paragraaf.

5.1 Literatuurstudie

5.1.1 *Leefbaarheid*

Dit onderzoek is gericht op de leefbaarheidproblemen in flatgebouw Het Anker in Arnhem. Om inzicht te krijgen in deze problemen is het van belang eerst duidelijk te hebben wat leefbaarheid en leefbaarheidproblemen zijn. In het theoretisch kader in hoofdstuk twee is dit uitgewerkt aan de hand van een leefbaarheidmodel. Leefbaarheid bestaat hierin uit vier domeinen: wonen, veiligheid, voorzieningen en sociale samenhang. Met wonen wordt zowel de woningvoorraad als de woonomgeving bedoeld. Het gaat hierbij dus zowel om aspecten als de aard en het bouwjaar van de woning als om de woonomgeving zoals de publieke ruimten in en om de flat. Onder veiligheid worden zowel de objectieve veiligheid (gebaseerd op cijfers en statistieken) als de subjectieve veiligheid (de gevoelens van veiligheid) verstaan. Voorzieningen omvat alle voorzieningen in en om Het Anker: economische voorzieningen, onderwijs en educatie, sport en recreatieve voorzieningen en zorg en welzijn. Bij sociale samenhang ten slotte, gaat het om de relaties en interacties binnen en tussen (groepen of netwerken van) flatbewoners. Er wordt gekeken naar sociale participatie, gedeelde normen en waarden en identificatie.

5.1.2 *Documenten van Vivare*

In dit onderzoek is aandacht besteed aan het mutatieoverzicht dat Vivare bijhoudt voor Het Anker. Het is belangrijk om dit mutatieoverzicht bij het onderzoek te betrekken omdat het inzicht geeft in de mobiliteit van de bewoners. Daarnaast geeft het inzicht het aantal huurders dat op basis van een specifieke indicatie in Het Anker terecht is gekomen. In de periode juni 2010 - juni 2011 zijn er 26 mutaties geweest in de flat: 26 woningen hebben een nieuwe huurder gekregen. De meeste woningen zijn toegewezen op basis van meettijd, maar bij een aantal gevallen speelde er ook iets anders mee. Zo hadden drie huurders een indicatie nultrede, wat inhoudt dat ze een beperking hebben en de woning hebben gekregen omdat deze gelijkvloers is. Eén huurder heeft de woning gekregen op basis van een sociaal medische urgentie. Twee huurders hebben een woning in Het Anker gekregen via de zogeheten W-deal. De W-deal is een project voor jongeren waarbij werk en wonen wordt gecombineerd. Het gaat dan om vroegtijdige schoolverlaters die naast het rechte pad zijn beland. Bij dit project wonen ze eerst onder begeleiding, gaat dit goed dan krijgen ze een zelfstandige woning. Dat is in deze twee gevallen gebeurd. Tot slot heeft één huurder de woning toegewezen gekregen in het kader van een tweede kans. Deze huurder had bij zijn vorige woning problemen, bijvoorbeeld door huurachterstand of door het veroorzaken van overlast. In Het Anker krijgt deze huurder, door middel van een contract met extra voorwaarden, een tweede kans (Vivare, persoonlijke communicatie, 10 augustus 2011).

Naast een mutatieoverzicht houdt Vivare ook een overlastbestand van Het Anker bij, waarin alle officiële overlastmeldingen worden geregistreerd. Door dit overzicht bij het onderzoek te betrekken wordt duidelijk of er in Het Anker sprake is van overlastsituaties die de leefbaarheid beïnvloeden. Voor de periode juli 2010 – juli 2011 zijn er zes overlastmeldingen geregistreerd. Deze zes meldingen zijn gerelateerd aan vier categorieën: geluid, bedreiging/intimidatie, agressie en vervuiling (Vivare, persoonlijke communicatie, 3 augustus 2011). Vaak wordt er echter bij overlast geprobeerd om eerst via buurtbemiddeling of via de huismeester een oplossing te zoeken. Als dat lukt dan wordt dit niet officieel als overlastmelding geregistreerd. Er zijn geen cijfers bekend over het aantal keren dat buurtbemiddeling of de huismeester is ingezet.

5.2 Enquête

In totaal zijn er onder alle bewoners van Het Anker 199 enquêtes verspreid, voor elke bewoonde woning één enquête. Van deze enquêtes zijn er 78 ingevuld en ingeleverd. De resultaten daarvan worden hieronder gepresenteerd. Het is belangrijk om te vermelden dat deze resultaten niet zomaar gegeneraliseerd kunnen worden naar alle bewoners van de flat, daarvoor is het aantal ingeleverde enquêtes te klein. De hieronder, per domein, gepresenteerde resultaten zijn daarom indicatief (zie paragraaf 3.5 voor meer informatie over de enquête en een diepere reflectie).

5.2.1 Wonen

Het domein wonen is in dit onderzoek onderverdeeld in de indicatoren woningvoorraad en woonomgeving. Deze twee indicatoren zijn in de enquête aan de hand van verschillende vragen behandeld. De belangrijkste resultaten daarvan worden hier besproken.

Over flatgebouw Het Anker is iets meer dan een derde van de bewoners tevreden, 26,3% noemt zich ontevreden over de flat. Over de eigen woning is iets meer dan twee derde van de bewoners tevreden, 10,4% is ontevreden. Elf bewoners geven aan dat ze de dichte platen van hun balkon graag vervangen zien worden door glazen platen, omdat ze dan van het uitzicht kunnen genieten als ze op het balkon zitten. Ondanks de overwegende tevredenheid over de eigen woning wil toch 46,2% van de respondenten binnen twee jaar of op termijn verhuizen. Jong volwassenen (tot 34 jaar) en mensen met een middelbare of hoge opleiding willen het vaakst verhuizen. Jong volwassenen noemen als verhuisredenen vaak dat de woning niet meer aan hun wooneisen voldoet omdat zij een grotere woning willen hebben of een woning met tuin. Dit komt terug in een sterke correlatie tussen verhuishwens en ontevredenheid over de eigen woning⁵. Daarnaast wordt er acht keer aangegeven dat mensen willen verhuizen vanwege de achteruitgang van de flat en de achteruitgang van de bewoners in de flat. Of zoals een respondent het verwoordt: 'Er wordt maar alles in de flat gedouwd!'. Ook dit komt naar voren in een sterke correlatie tussen (on)tevredenheid over Het Anker en een verhuishwens. Wat betreft de woonomgeving vinden de respondenten unaniem dat er voldoende parkeerruimte bij de flat is. Over de publieke ruimten in de flat zijn de mensen minder positief. Van de bewoners noemt 56,4% uit zichzelf op de vraag wat er negatief is aan Het Anker, de rotzooi en smerigheid in en om de flat. Het gaat dan onder andere over (honden)ontlasting en urine bij de lift, de entree en buiten naast de entreedeur, om reclamefolders die naast de brievenbussen worden gegooid, om rondslingerende winkelwagentjes en om het dumpen van grofvuil. Deze viezigheid in en om de flat zorgt voor schaamte: 'Ik schaam me gewoon als ik mensen op visite krijg omdat er altijd rotzooi buiten staat of de lift één grote gore bende is.' Positieve punten die bewoners

⁵ In bijlage VII worden de correlatietabellen waar in dit hoofdstuk naar verwezen wordt weergegeven.

noemen met betrekking tot de gemeenschappelijke ruimten zijn dat het schoongemaakt wordt, dat het een plek is om medebewoners te ontmoeten en dat er een lift aanwezig is.

Samengevat

In het domein wonen is een vieze woonomgeving duidelijk een probleem. Meer dan de helft van de bewoners geeft dit als antwoord op de vraag wat er niet goed is aan Het Anker. Bewoners vinden dat de flat, zowel fysiek als sociaal, de laatste jaren achteruit is gegaan. Dit zorgt er bij sommige bewoners voor dat zij zich schamen voor de flat en dat ze op zoek zijn naar een nieuwe woning. Dit komt tot uiting in een correlatie tussen verhuishwens en ontevredenheid over de flat. Dit kan gebaseerd op de theorie een probleem vormen, aangezien algemeen wordt aangenomen dat mensen die van plan zijn om te verhuizen minder investeren in hun woonomgeving (van den Hazel, van de Donk & Lesger, 2009, p. 7-8). Daarnaast valt in dit domein de verhuishwens van jong volwassenen op. Zij geven vaak aan dat hun woning niet meer voldoet omdat zij een grotere woning of een woning met tuin willen hebben. Dat bevestigt het beeld, van bewoners en professionals, dat Het Anker voor een bepaalde groep bewoners een ‘aanlandplaats’ is, een startpunt van waaruit verder wordt gezocht naar een andere woning.

5.2.2 Veiligheid

Veiligheid is gedefinieerd door middel van de indicatoren objectieve en subjectieve veiligheid. In de enquête is de bewoners gevraagd of ze de afgelopen 12 maanden te maken hadden met een aantal situaties omtrent veiligheid. De resultaten daarvan zijn in de tabel hieronder opgenomen.

Tabel 2: Veiligheid in Het Anker

Heeft u in de laatste 12 maanden te maken gehad met:	Ja	Nee	Weet niet
Geweld in of om de flat (N = 72)	15,3%	76,4%	8,3%
Inbraak in woning of berging (N= 73)	15,1%	82,2%	2,7%
Diefstal in of om de flat (N = 73)	24,7%	53%	12,3%
Overlast algemeen (N= 74)	55,4%	41,9%	2,7%
Overlast hangjongeren (N=75)	52%	41,3%	6,7%

Bij geen van de situaties kan een significante correlatie gevonden worden met een van de onafhankelijke variabelen. Er zijn dus geen grote verschillen tussen groepen bewoners en hun ervaringen met geweld, inbraak, diefstal, overlast en overlast door hangjongeren. Wel hebben geweld, diefstal en overlast invloed op de tevredenheid van mensen over Het Anker. Wanneer ze hiermee te maken hebben gehad, zijn ze minder tevreden over de flat. Geweld en diefstal hebben dit effect ook op de tevredenheid over de eigen woning. Daarnaast zorgen ervaringen met geweld en diefstal er voor dat bewoners zich minder thuis voelen in de buurt. Geweld, diefstal en overlast zorgen ervoor dat mensen minder gehecht zijn aan de buurt.

Bij de subjectieve veiligheid gaat het niet zo zeer om de ervaringen met veiligheidssituaties, maar juist om de gevoelens van (on)veiligheid. In de onderstaande tabel wordt de mate waarin de bewoners zich veilig voelen weergegeven.

Tabel 3: Gevoelens van (on)veiligheid

Voelt u zich veilig in en om Het Anker en in Kronenburg?	Aantal	Percentage
Ja, altijd	31	40,8%
Ja, meestal	33	43,4%
Nee, vaak niet	8	10,5%
Nee, meestal niet	4	5,3%
Totaal	76	100%

Van alle respondenten geeft de grootste groep bewoners, 84,2%, aan zich altijd of meestal veilig te voelen. Een groep van 15,8% voelt zich vaak niet of meestal niet veilig. Er zijn hierbij geen verschillen te vinden tussen groepen bewoners. Bewoners die zich wel eens onveilig voelen, voelen zich vooral 's avonds als het donker is onveilig en dan vooral rondom de flat, in de berging en bij de entree. Ook de lift en de onderdoorgang worden genoemd als onveilige plaatsen. Er gaat vooral een dreiging uit van (onbekende) jongeren en van onbekende mensen die niet in de flat wonen maar er wel rondlopen. Hangjongeren hebben hierdoor, net als geweld, diefstal en overlast een negatieve invloed op de gevoelens van veiligheid. Opvallend is dat van de vijf mensen die de enquête ingevuld hebben en die een eigen ingang hebben vier mensen zich overwegend veilig voelen. Wellicht heeft dit te maken met het feit dat deze mensen geen gebruik maken van de lift en van de entree, plekken waar onveiligheidsgevoelens voorkomen. In totaal hebben twee mensen aangegeven te willen verhuizen omdat ze zich niet veilig voelen.

Samengevat

In het domein veiligheid zijn op basis van de enquête leefbaarheidproblemen te vinden. Vooral ervaringen met overlast algemeen en overlast door hangjongeren scoren hoog. Ook is er een groep bewoners te vinden die zich (meestal) niet veilig voelt. Deze groep is weliswaar een stuk kleiner dan de groep die zich (meestal) veilig voelt, maar dit geeft wel aan dat er wat problemen spelen. Vivare heeft op deze problemen ingespeeld door recent bewakingscamera's bij de beide entrees te plaatsen en door de bergingsdeuren te vervangen door stevigere exemplaren. Deze maatregelen kunnen zowel de kans op onveiligheidsgevoelens als de kans op een onveiligheidservaring verkleinen. Overlast (zowel algemeen als door hangjongeren) en veiligheid 's avonds zijn de belangrijkste aandachtspunten in dit domein.

5.2.3 Voorzieningen

In de enquête is de bewoners gevraagd naar alle indicatoren met betrekking tot voorzieningen die in dit onderzoek zijn gedefinieerd. Over de voorzieningen voor zorg en welzijn is 84,2% tevreden en ook de culturele voorzieningen, onderwijs en educatie en de economische voorzieningen scoren goed. Bij deze laatste indicator springen vooral de winkels en het openbaar vervoer in het oog met een

tevredenheid van respectievelijk 100% en 98,7%. Bij sport en recreatieve voorzieningen is er wel wat onvrede te bemerken, met name bij de speelplekken. Er is een grote groep respondenten die aan heeft gegeven niet te weten of ze hierover tevreden zijn (45,2%), maar wanneer er gekeken wordt naar de mensen met thuiswonende kinderen dan zijn 9 van de 10 mensen ontevreden. Het aanbod van speelplekken vormt dus een aandachtspunt. Ook bij de groenvoorzieningen en het onderhoud ervan is wat onvrede te constateren. Over de groenvoorzieningen is 56% van de respondenten tevreden. Mannen zijn wat vaker ontevreden dan vrouwen (45,2% tegenover 29,5%) en hoger opgeleiden zijn vaker ontevreden dan mensen met een lagere opleiding. Mannen zijn ook vaker negatief over het onderhoud van groenvoorzieningen: 40% van de mannen is ontevreden tegenover 25,6% van de vrouwen.

Van alle respondenten geeft 38,7% aan voorzieningen te missen. Opgesplitst naar onafhankelijke variabelen zijn er niet veel verschillen tussen de groepen mensen. Wat wel opvalt, is dat mensen met kinderen vaak voorzieningen missen. Dit sluit aan bij de ontevredenheid die deze mensen hebben over de speelplekken voor kinderen. In totaal hebben 9 mensen expliciet aangegeven dat ze speelplekken missen, 5 hiervan hebben zelf thuiswonende kinderen. Andere voorzieningen die mensen missen zijn groenvoorzieningen (5 keer), een bioscoop, cameratoezicht, een hondenuitlaatplek en een restaurant (allen 3 keer).

Samengevat

Ook al willen sommige bewoners een uitbreiding van de voorzieningen en zijn met name de speelplekken een aandachtspunt, over het algemeen zijn de bewoners tevreden. Voor veel mensen is de nabijheid van winkels, openbaar vervoer en andere voorzieningen zelfs een reden geweest om in Kronenburg (ruim 37%) en in Het Anker (ruim 11%) te gaan wonen. In dat opzicht heeft het dus een positieve invloed op de leefbaarheid: het trekt mensen aan en maakt het gebied gewild. Over de voorzieningen in de buurt zijn geen opmerkingen gemaakt die een negatieve relatie hebben tot de leefbaarheid. Geen voorzieningen die voor ernstige problemen zorgen of geen gemis aan voorzieningen dat zo groot is dat mensen willen verhuizen. In het domein voorzieningen zijn op basis van de enquête dus geen leefbaarheidproblemen gevonden.

5.2.4 Sociale samenhang

De enquêtevragen met betrekking tot het domein sociale samenhang zijn onderverdeeld naar vragen over participatie, gedeelde regels en identificatie om zo alle indicatoren van sociale samenhang, geformuleerd door Bolt en Torrance (2005) te omvatten.

Participatie

Van de respondenten geeft 7,8% aan niemand in de flat te kennen. Opvallend is dat vooral van de ouderen een hoog percentage tot deze groep behoort: 16,7% tegenover 7,7% van de jong volwassenen en 5,8% van de volwassenen. Daarnaast zijn dit vooral mensen die lang in de flat wonen: 12,1% van hen kent niemand tegenover 4,2% van de midden groep en 5% van de groep die er kort woont. Dit kan gerelateerd worden aan leeftijd, aangezien ouderen vaker langer in de flat wonen dan jongeren. Het blijft echter opvallend omdat ouderen wel aangeven het erger te vinden wanneer ze medebewoners niet kennen (zie de volgende alinea). Een mogelijke verklaring is dat deze groep bewoners de flat heeft zien veranderen: veel van de bewoners die gelijktijdig met hen in de flat zijn komen wonen zijn inmiddels vertrokken en daarmee zijn ook de contacten verminderd. Dit is door een van de bewoners ook aangegeven, maar het is niet duidelijk of dit een algemeen geldende

verklaring is. Ook al kent niet elke respondent mensen in flat, alle respondenten geven aan medebewoners te groeten. Het merendeel van hen maakt wel eens een praatje met een andere bewoner. Van de respondenten zou 42,9% bij een medebewoner iets gaan lenen en daarbij geldt dat mensen met een hogere opleiding dit iets vaker doen dan mensen met een lagere opleiding. Ruim 77% zou een medebewoner helpen door iets uit te lenen.

Bewoners in Het Anker zijn niet erg vaak formeel actief. Maar liefst 74,7% van de bewoners gaat nooit naar een bijeenkomst voor flatbewoners of voor wijkbewoners. Maar één bewoner is zelf actief in het organiseren van bijeenkomsten. Bewoners ondernemen daarentegen wel vaker zelf actie om de leefbaarheid te verbeteren, iets meer dan de helft van de bewoners doet dit. Acties die bewoners dan ondernemen zijn onder andere rommel in de gemeenschappelijke ruimten opruimen, een praatje maken of contact leggen met andere bewoners, zelf niets vuil maken of zomaar weggooien en de huismeester inlichten als er iets aan de hand is.

Gedeelde regels

Bewoners hebben gedeelde opvattingen over vernieling van gezamenlijke objecten, vieze gezamenlijke ruimten en het wildplassen en – poepen. Meer dan 90% van hen vindt het erg wanneer dit gebeurt. Ruim 85% van de bewoners vindt het erg als er jongeren in of om het gebouw rondhangen. Een vieze parkeerplaats vindt men iets minder vaak erg: 77,3% van de respondenten. Vrouwen vinden dit significant vaker erg dan mannen. Over graffiti is meer verdeeldheid, 74,3% vindt dit erg, maar hier is duidelijk een leeftijdsverschil te zien: hoe ouder men is, hoe vaker men het erg vindt. Zo vindt 100% van de ouderen het erg, 78% van de volwassenen en slechts 38,5% van de jong volwassenen. Ook bij het niet kennen van medeflatbewoners is dit leeftijdsverschil te bekennen. Jong volwassenen vinden dit aanzienlijk minder erg dan volwassenen en ouderen dit vinden. Daarnaast vinden mensen zonder (betaalde of onbetaalde) baan of studie het erger wanneer ze medebewoners niet kennen dan mensen met een (betaalde of onbetaalde) baan of studie en geven huurders aan dit erger te vinden dan kopers. Maar dit valt grotendeels weer terug te herleiden naar leeftijd. De respondenten in de categorie jong volwassen hebben namelijk relatief vaak een huis gekocht en hebben relatief vaak een (betaalde of onbetaalde) baan of studie. Het anders gedragen van medebewoners vindt 40,5% van de respondenten erg. Jong volwassenen vinden het wederom vaakste niet erg: 53,9% tegenover 18% van de volwassenen en ouderen.

Identificatie

Verschuillende vragen zijn gebruikt om te meten of bewoners zich identificeren met de buurt en met de flat waarin ze wonen. Van de respondenten voelt 61,3% zich thuis in de buurt en 18,7% voelt zich niet thuis. Iets meer dan de helft van de respondenten is gehecht aan de buurt. Wat opvalt, is dat hoger opgeleiden zich minder vaak gehecht voelen aan de buurt: maar 10% tegenover ongeveer 55% van de mensen met een lagere opleiding. Van alle respondenten heeft ruim de helft er bewust voor gekozen om in buurt Kronenburg te gaan wonen. En een derde heeft er bewust voor gekozen om in Het Anker te gaan wonen. De reden dat bewoners voor Kronenburg en Het Anker hebben gekozen hangt veelal samen met het hoge voorzieningenniveau in de buurt. Dit komt ook weer terug in de correlaties tussen een bewuste keuze voor Kronenburg en de tevredenheid over horeca en zorg en welzijn. Voor Het Anker geldt dat de aanwezigheid van een lift en de gelijkvloerse woningen voor sommige bewoners een rol hebben gespeeld. Over de ontwikkeling van de woonomgeving in de laatste jaren, een andere manier om identificatie te meten, zijn de respondenten niet erg positief. Ruim de helft van hen vindt dat de woonomgeving achteruit is gegaan en slechts 13,7% vindt dat de

woonomgeving vooruit is gegaan. Jong volwassenen zijn minder vaak negatief dan volwassen en ouderen. Over de toekomst zijn de bewoners iets positiever: bijna 30% denkt dat de woonomgeving vooruit zal gaan en 37,8% verwacht dat de woonomgeving achteruit gaat. Mensen met een hogere of middelbare opleiding zijn daarbij significant positiever dan mensen met een lage opleiding of zonder opleiding. De op basis van de literatuur verwachte relatie tussen woonduur en identificatie is niet gevonden (van den Hazel, van den Donk & Lesger, 2009, p. 7-8). Mensen die kort in Het Anker wonen, identificeren zich niet per definitie minder met de flat dan mensen met een midden lange of lange woonduur.

Samengevat

Op basis van de enquête zijn er een aantal opvallende punten te benoemen. Met betrekking tot sociale participatie geven alle bewoners aan medebewoners te groeten, het merendeel kent ook andere bewoners en maakt wel eens een praatje. Iets meer dan de helft onderneemt zelf actie om de leefbaarheid in de flat te verbeteren. Daar staat tegenover dat minder dan de helft van de bewoners een buurman of vrouw om hulp zou vragen. Ook is slechts een klein percentage van de bewoners formeel actief door naar bijeenkomsten te gaan en organiseert maar één bewoner zelf bijeenkomsten. Wat betreft gedeelde normen en waarden zijn er aanzienlijke verschillende te ontdekken met betrekking tot graffiti, het niet kennen van medebewoners en bij medebewoners die zich anders gedragen. Jong volwassenen vinden dit minder erg dan volwassenen en ouderen. Dit wijst op een verschil in levensstijl tussen de leeftijdsgroepen.

De identificatie met buurt en flat, de laatste component van sociale samenhang, lijkt in eerste instantie positief te zijn. Meer dan de helft van de respondenten voelt zich thuis in de buurt en is gehecht aan de buurt. Dit kan wijzen op identificatie met de buurt. Ook het feit dat mensen bewust voor de buurt of de flat hebben gekozen kan hier op wijzen (Bolt & Torrance, 2005, p. 18-20). Bij deze bewuste keuze speelt echter vooral het hoge voorzieningenniveau een rol en het feit dat woningen geschikt zijn voor mensen met een beperking. Men kiest dus vooral vanuit praktisch oogpunt voor de buurt en de flat en niet vanwege bijvoorbeeld het imago of het gevoel dat de buurt of flat oproept. Daar komt bij dat voor sommige bewoners geldt dat zij geen keuze hadden: ze hadden een woning nodig en de enige beschikbare woning was een woning in Het Anker. Ook uit de waardering van de woonomgeving spreekt geen trots gevoel. Meer dan de helft van de bewoners vindt namelijk dat de woonomgeving de laatste jaren achteruit is gegaan en ook voor de toekomst is meer dan een derde negatief gestemd. Een aantal bewoners heeft, zoals in de paragraaf wonen al is vermeld, zelfs aangegeven zich te schamen voor de flat.

5.3 Kwalitatieve interviews

De interviews met bewoners zijn dieper ingegaan op de vier domeinen van leefbaarheid. Sommige geïnterviewden hadden al een enquête ingevuld waardoor de interviewvragen wat gericht waren dan bij de personen die nog geen enquête ingevuld hadden. Hieronder worden de thema's die in meerdere interviews naar voren kwamen per domein uiteengezet. Er wordt daarbij gerefereerd aan uitspraken van Anne, Edward, Frits, Henk, Ina, Maria, Marion, Marit, Pierre, Sam, Theo, Valeria en Willem. In bijlage IX is een overzicht van alle interviews te vinden en worden alle geïnterviewde bewoners kort voorgesteld. Daarbij wordt tevens vermeld hoe ze bij het onderzoek betrokken zijn geraakt.

5.3.1 Wonen

De geïnterviewde bewoners zijn tevreden over hun eigen woning. Wel wordt er onvrede geuit over de balkons, die voorzien van dichte platen waardoor er geen uitzicht is. Verschillende bewoners zien deze dichte platen graag vervangen worden door glazen platen. Dit geeft niet alleen een beter uitzicht, maar zorgt ook voor meer sociale controle, bijvoorbeeld ten aanzien van het Croydonplein. Over de woonomgeving zijn de bewoners, met uitzondering van Sam, niet tevreden. Er wordt aangegeven dat de trappenhuizen vies zijn en stinken, dat er winkelwagentjes rondslingeren, dat er overlast is van hondenurine bij de entree en net buiten de entree en ook het dumpen van grofvuil en de smerige galerijplaten komen naar voren. Illustratief voor dit probleem met de woonomgeving is de ontlasting die in juni in de entree van de hoogbouw lag. Er blijkt onder bewoners zelfs een discussie gaande over de aard van die ontlasting. Frits noemt het hondenpoep, Edward en Willem geven aan te twijfelen of het om hondenpoep of mensenpoep gaat en Ina weet zeker dat het door een mens is gedaan: 'Ik dacht bij mezelf: dat is geen hondendrol. Qua vorm en dergelijke, maar vooral qua geur!' De troep en viezigheid zijn volgens de bewoners zowel afkomstig van passanten als van bewoners zelf. Om de problemen te verminderen geven Maria, Valeria, Anne en Edward aan dat er camera's opgehangen moeten worden. Dan kun je zien wie het vies maakt en kan die persoon er op aangesproken worden. Frits gaat een stapje verder door te stellen dat het probleem alleen opgelost kan worden wanneer er bij de bewoners meer bewustwording wordt gecreëerd: '80% valt en staat met de mentaliteit van bewoners en bezoekers'. Marion geeft aan dat die bewustwording op haar galerij (3^e etage laagbouw, gedeelte A) al aanwezig is. De bewoners hebben gezamenlijk een oud papierbak bij de brievenbussen neergezet om zo rondslingerend reclamewerk tegen te gaan. Zonder dat er harde afspraken zijn gemaakt wordt deze papierbak regelmatig door iemand geleegd en het functioneert daardoor goed.



Figuur 9: Met de klok mee: rondslingerende winkelwagens; gedumpt afval; hondenurine bij de entree hoogbouw; papierbak op de 3^e etage (eigen foto's, archief Vivare).

Samengevat

Net als bij de enquête is in het domein wonen de woonomgeving een belangrijk aandachtspunt. De geïnterviewden vinden de woonomgeving vies en rommelig. Het is moeilijk om te achterhalen wie voor deze viezigheid en rommel verantwoordelijk is. Camera's bieden hierin een uitkomst, maar er is ook een verandering van mentaliteit en meer bewustwording nodig. Over hun eigen woning zijn de geïnterviewden tevreden. Wel zien ze graag dat de dichte balkonplaten worden vervangen door glazen platen, zodat ze een beter uitzicht hebben wanneer ze op het balkon zitten. Bijkomend voordeel is volgens hen dat er dan ook meer sociale controle is.

5.3.2 Veiligheid

Een aantal bewoners voelt zich wel eens niet veilig. Ina, Valeria, Anne en Maria geven aan dat ze zich wel eens bedreigd of geïntimideerd voelen door groepen hangjongeren in en rond de flat. Henk ziet deze groepen ook wel eens rondhangen, maar hij spreekt ze erop aan waarna de overlast (voornamelijk geluid) verdwijnt. De vier vrouwen durven de jongeren niet aan te spreken uit angst voor (verbaal) geweld. Ina, Valeria en Anne geven daarnaast aan wel eens te maken te hebben met verkeersonveiligheid. Op de kruising voor de flat wordt door veel automobilisten en scooters onveilig gereden. Willem ten slotte, neemt uit angst voor diefstal zijn fiets mee naar boven in plaats van deze in de berging te zetten.

Van de geïnterviewden hebben twee bewoners een conflict met een medebewoner waardoor ze zich niet veilig voelen. Pierre mijdt zijn burens vanwege de scheldpartijen die dan ontstaan. Bij Edward gaat het nog iets verder. Hij heeft een langlopend conflict met zijn bovenbuurman, dat is ontstaan door geluidsoverlast. De bovenbuurman treitert hem door te tikken op de waterleiding en te stampen. Ook heeft hij een keer de voordeur en de bergingdeur van Edward dicht gekit en heeft hij een keer 's nachts de deurbel van Edward vastgezet. Dit alles maakt dat Edward zich niet veilig voelt:

'Als ik hem zie [...] krijg ik wel wat hartkloppingen. Het geeft toch ook stress zo iets.
[...] Hij is hier ook aan de deur geweest toen een keer. Met een brief, heeft hij tegen me staan schreeuwen, heeft hij me bedreigd. Heb ik toen ook aangifte van gedaan.
Dus ja, het komt ook aan je voordeur, dus dat is ook al niet zo'n veilig gevoel.'

Sam heeft een situatie meegemaakt waarbij drie mannen zijn huis binnen drongen en om geld vroegen. Uiteindelijk zijn zij er zonder buit vandoor gegaan. Toch zegt Sam zich veilig te voelen. Dit heeft waarschijnlijk te maken met zijn achtergrond als politieke vluchteling. In zijn vaderland voelde hij zich altijd onveilig en op zijn hoede. In vergelijking daarmee is zijn situatie nu veilig.

De geïnterviewden geven aan dat het plaatsen van camera's een van de oplossingen is om het veiligheidsgevoel te vergroten. Daarnaast wordt ook een aantal keer een videofoon genoemd. Verschillende bewoners maken namelijk wel eens mee dat er aangebeld wordt en dat iemand zegt dat hij een pakketje komt bezorgen en vraagt of de deur opengemaakt kan worden. Bewoners kunnen niet zien of er ook daadwerkelijk iemand met een pakketje voor de deur staat. Dit vergroot het gevoel van onveiligheid omdat men niet weet wie men binnenlaat en of deze persoon niet voor rottigheid gaat zorgen. Een aantal bewoners geeft aan daarom de deur niet meer open te doen.

Samengevat

Uit de voorgaande resultaten blijkt dat de geïnterviewden gevoelens van onveiligheid kennen. Deze blijken ruwweg in twee categorieën in te delen: onveiligheidsgevoelens die in relatie staan tot een conflict met een medebewoner en onveiligheidsgevoelens veroorzaakt door negatieve ervaringen of angst voor slachtofferschap. Onder de geïnterviewden zijn ook bewoners die te maken hebben gehad met hangjongeren, overlast en verkeersonveiligheid. Camera's en een videofoon worden gezien als mogelijkheden om het veiligheidsgevoel te vergroten.

5.3.3 Voorzieningen

De voorzieningen worden door alle geïnterviewden als goed ervaren, met name de winkels en de bereikbaarheid scoren goed. Door Ina worden ook de voorzieningen in de flat genoemd. Ze heeft last van haar rug en daarom is een lift en een gelijkvloerse woning erg welkom. In het domein voorzieningen zijn op basis van de interviews geen problemen te vinden.

5.3.4 Sociale samenhang

Binnen het domein sociale samenhang komen verschillende thema's in de gesprekken naar voren. Wat betreft het contact met medeflatbewoners verschillen de geïnterviewden van elkaar. Theo, Willem en Ina geven aan veel contacten te hebben in de flat en ook Henk heeft een aantal 'koffieadresjes' in de flat. Ze beoordelen de contacten allen als goed. Valeria en Anne kennen alleen de naaste burens en vinden het jammer dat ze niet meer mensen kennen. Edward en Frits kennen ook niet zo veel mensen, maar vinden dit wel prima. Zo zegt Frits: 'Het [de burens] zijn geen vrienden van me. Dus ik hoef ze niet over de vloer.' En Edward zegt: 'Ik heb gewoon eigen vrienden en vriendinnen waarmee ik dan afspraak. Met de buurman praat ik zo af en toe. Verder hoeft het van mij niet per se.' Edward legt wel de link tussen de grote anonimiteit in de flat en de rotzooi. Doordat mensen elkaar niet altijd kennen is het lastig om te achterhalen wie voor de rotzooi en smerigheid verantwoordelijk is. Het niet kennen van medebewoners zorgt daarnaast ook voor een drempel om medebewoners aan te spreken op hun gedrag als er wel wordt gezien dat iemand vervuilend bezig is. Zo wilde Anne haar buurvrouw niet aanspreken op het gedrag van diens hond 'want ik ken haar zelf niet'. Ze heeft dit toen bij de huismeester neergelegd. Willem benadrukt in het interview meerdere malen het belang van contact. Door het leggen van contact met medebewoners kun je elkaar helpen en de leefbaarheid verbeteren. Willem houdt zich ook actief bezig met contacten leggen. Sam is daarin het tegenovergestelde. Hij heeft geen contacten in de flat. Hij groet mensen wel en maakt soms een kort praatje maar daar houdt het mee op. De mensen in de flat zijn 'niet zijn type', waardoor hij ook geen behoefte heeft aan meer contact met hen.

Een ander belangrijk thema is het helpen van burens en medeflatbewoners. Dit kan op verschillende manieren, bijvoorbeeld door samen de galerijen en het halletje bij de lift schoon te maken als dit nodig is. Anne en Valeria geven aan een buurman te helpen bij het schoonhouden van zijn stukje galerij omdat hij dit zelf niet kan. Uit de interviews met Theo en met Henk spreekt echter een grote frustratie. Beiden maken regelmatig de gezamenlijke ruimten op hun galerij schoon, maar krijgen hierbij geen hulp van medebewoners. Ze vragen er niet om, maar willen wel graag hulp en waardering. Henk verwoordt dit als volgt:

‘Ik doe het [schoonmaken] regelmatig, want niemand anders doet het dus ik ben bang dat ik er ook mee ga stoppen. Ik denk: ik woon hier niet alleen?! Dus ik denk ja: kan ik het wel blijven doen, maar kom. Het enige nadeel is dat het bij mij pal voor de deur is omdat ik voor de lift zit. Dus ik moet het wel doen, of moet... dus ik zeg wel met m’n grote mond: ik doe het niet meer, maar toch doe ik het, dat weet ik’.

Ook over het helpen van de burens met kleine klusjes wordt gesproken. Ina, Anne en Willem stellen dit erg op prijs en geven hier ook voorbeelden van. Zo heeft Ina toen ze in Het Anker kwam wonen van haar burens geleerd waar de voorzieningen in de buurt zijn en hebben de burens op haar galerij elkaar geholpen met het opvangen van de werklieden toen de nieuwe voordeuren kwamen. Willem noemt het luisteren naar de verhalen van medebewoners en het teruggeven van verkeerd bezorgde post als een manier om elkaar te helpen. Anne zou graag vaker hulp aan haar burens willen vragen, bijvoorbeeld toen ze een kast moest verhuizen, maar omdat ze niet veel contact heeft doet ze dit niet. Sam denkt over het vragen van hulp weer anders. Hij wil graag uitleg van iemand krijgen over het gebruiken van zijn computer, maar wil dit pertinent niet van iemand uit de flat. Mensen in de flat zijn niet ‘zijn type’ en hij wil ze daarom ook niet om hulp vragen.

Hoewel er bij de thema’s contact en helpen verschillen zijn tussen de bewoners, hebben ze wel gedeelde normen en waarden als het gaat om het schoonhouden van de flat. Je ruimt je eigen rotzooi op en zorgt dat je niets vuil maakt. Niet iedereen denkt er volgens hen zo over, anders was er geen rotzooi geweest. Zoals Frits zegt: ‘Niet om mezelf op de borst te kloppen, maar ik vind mezelf een voorbeeldige bewoner. Als iedereen was zoals ik, hadden we geen troep. [...] Het is toch normaal dat je geen zootje maakt?!’ Bij de geïnterviewden zitten ook bewoners die zich actief inzetten om de flat leefbaarder te maken. Zo dweilen Henk en Theo regelmatig de vloer bij de lift op hun galerij. En Edward heeft zijn medegalerijbewoners er op geattendeerd dat ze een ja/nee sticker op hun brievenbus kunnen plakken, om zo de overlast van oud papier tegen te gaan.

Een laatste thema dat naar voren komt is identificatie met de flat. De geïnterviewden lijken zich niet echt te identificeren met de flat en zijn bewoners. Sam spreekt steeds over bewoners die niet zijn type zijn en Anne heeft het over ‘achterbuurttypes’. Theo refereert aan een gezin in de flat als ‘de Tokkies’ een benaming die ook in andere korte gesprekken terug is gekomen. Pierre, Edward en Frits zijn zelfs op zoek naar een andere woning, omdat ze zich in de flat niet meer thuis voelen vanwege onveiligheidsgevoelens (Pierre en Edward) en de achteruitgang van de flat (Frits). Willem lijkt zich als enige wel meer te identificeren met de flat. Hij wil zich ook actief inzetten om meer identificatie bij de andere bewoners te bewerkstelligen. Bijvoorbeeld door gezamenlijke acties zoals een schoonmaakactie of een barbecue. Hij heeft in een bewonersgroep gezeten en ontleent aan het resultaat daarvan een ‘wij-gevoel’ en een stukje trots. Hij ziet de entree beneden ook als de entree van zijn eigen woning.

Samengevat

De mate van sociale samenhang blijkt voor de geïnterviewden niet eenduidig vast te stellen. Met betrekking tot sociale participatie zijn er aan de ene kant bewoners die behoefte hebben aan contact met medebewoners, die medebewoners graag een handje helpen en die zelf ook graag hulp ontvangen van medebewoners. Aan de andere kant zijn er bewoners die behoefte hebben aan privacy en die niet veel contact hebben in Het Anker. Sam is daar een extreem voorbeeld van.

Wat betreft gedeelde normen en waarden zitten de geïnterviewden wel op één lijn. Ze vinden dat de flat schoon en netjes moet zijn en dat bewoners daar ook zelf de verantwoordelijkheid voor moeten nemen. Hoewel dit voor hen vanzelfsprekend is, houden niet alle andere flatbewoners zich hieraan. Het voorbeeld van Theo en Henk die de gezamenlijke ruimten op hun eigen galerij schoonhouden laat dit duidelijk zien. Dit voorbeeld kan ook goed gekoppeld worden aan het *free-rider probleem* uit het theoretische kader (Putnam, 2000, p. 288). Theo en Henk zorgen voor een collectief goed (een schone woonomgeving) en hun medegalerijbewoners profiteren hiervan zonder dat zij daar zelf een bijdrage aan leveren.

De laatste component van sociale samenhang, identificatie is minder aanwezig bij de geïnterviewden. Ze zijn niet trots op de flat en spreken soms in negatieve bewoordingen over de flat. Ook identificeren ze zich niet echt met hun medebewoners. Drie bewoners zijn zelfs op zoek naar een andere woning omdat ze zich in Het Anker niet meer op hun gemak voelen. Hierdoor zullen zij ook minder snel gemotiveerd zijn om te investeren in de flat (van den Hazel, van de Donk & Lesger, 2009, p. 7-8). Willem is de enige die aangeeft dat hij de flat ook als zijn woning ziet.

5.3.5 De rol van Vivare

Naast informatie over de vier domeinen van leefbaarheid kwamen er tijdens de interviews ook een aantal thema's aan bod die betrekking hebben op de rol van woningcorporatie Vivare. Zo blijkt terugkoppeling naar bewoners tijdens meerdere interviews een belangrijk thema te zijn. Ook al zijn bewoners niet bij de werkgroep van dit onderzoek of bij andere bewonersbijeenkomsten aanwezig, de geïnterviewden geven aan dat ze wel graag op de hoogte gehouden willen worden. Ze willen weten wat er besproken is. Daarnaast is er behoefte aan terugkoppeling over de verbeterpunten die zij zelf aandragen bij de huismeester of rechtstreeks bij Vivare. Bijvoorbeeld wanneer ze een melding doen over gedumpt afval of over vieze gezamenlijke ruimten. Zo vertelt Edward over een vies trappenhuis:

'Ik heb de huismeester er ook op aangesproken, maar dan moest ik eigenlijk weer naar een andere instantie [...] Ik blijf erover zeuren, hij had een voorzetje gegeven zei hij. Ik zei: "In welke hoek heeft u hem geplaatst?"'

De huismeester, door Vivare ook wel buurtbeheerder genoemd, is een ander punt dat in meerdere gesprekken terug komt. De bewoners willen graag dat de huismeester meer zichtbaar is en meer controle uitvoert. Ook wordt de huismeester als afstandelijk en niet behulpzaam ervaren. Dit lijkt deels voort te komen uit onduidelijkheid over de taken van de huismeester. Hij heeft meerdere complexen onder zijn hoede, waar is hij bij Het Anker nu eigenlijk verantwoordelijk voor?

Tot slot geven Ina en Henk aan dat ze het belangrijk vinden om serieus genomen te worden. Doordat Vivare nu betrokken is bij dit onderzoek naar de leefbaarheid in de flat en zelfs in een leegstaande verkoopwoning is getrokken hebben ze het idee dat er iets gebeurt en dat er naar hen geluisterd wordt. Dit vinden ze belangrijk.

Samengevat

Het serieus nemen van bewoners, zorg dragen voor een goede terugkoppeling naar bewoners en duidelijkheid creëren over de taken van de huismeester hebben alle drie betrekking op de communicatie met bewoners. Er spreekt een behoefte aan duidelijkheid uit: wat gebeurt er en waarom gebeurt dat? Bewoners willen hierover uitleg en ze willen op de hoogte gehouden worden.

Ze willen dat er naar hen geluisterd wordt. Dan voelen ze zich serieus genomen en zullen ze zich zelf eerder inzetten voor de flat.

5.4 Observaties

De observaties die tijdens dit onderzoek hebben plaatsgevonden hebben niet direct tot nieuwe informatie geleid. Wel waren ze een mogelijkheid om zelf punten met betrekking tot de woonomgeving te constateren, zoals stank en gedumpt afval. Door hier in gesprekken met bewoners aan te refereren gaf dit een blijk van betrokkenheid. Daarnaast gaven de observaties een klein inkijkje in het domein sociale samenhang. Zo zag ik tijdens de observaties bewoners elkaar groeten en een praatje maken, maar ik zag ook twee buurvrouwen op de derde etage laagbouw (gedeelte B) die elkaar straal negeerden toen ze tegelijkertijd hun woning uitkwamen. De observaties waren dus een goede manier om betrokkenheid en aanwezigheid te tonen en om verbeterpunten met eigen ogen te constateren.

5.5 Werkgroepen

De werkgroepen hebben vooral verdiepende informatie opgeleverd over het domein wonen en daarbinnen over de woonomgeving. Er werd in de werkgroepen ingezoomd op het thema 'een schone en nette woonomgeving'. Door de werkgroepen kwam naar voren dat mensen dit belangrijk vinden, maar dat er hier nog wel wat aan mankeert in Het Anker. Met name een vieze entree, lift en trappenhuis en het dumpen van afval bij de achteruitgang van de hoogbouw en bij de vuilcontainers werden als problemen genoemd. Bewoners gaven aan dat het dumpen van afval bij de achteruitgang ook invloed heeft op hun veiligheidsgevoel. Het roept namelijk de angst voor brandstichting op. Vieze galerijplaten was een ander terugkerend thema in de werkgroepen. Bewoners moeten deze zelf schoonmaken, maar lang niet iedereen doet dat, wat voor irritatie zorgt. Bewoners gaven in de werkgroep ook aan dat ze zich schamen voor hun woonomgeving. Hoewel het vervuilen van de woonomgeving ook aan bezoekers en passanten wordt toegeschreven was de werkgroep het er over eens dat een groot deel van het probleem bij de bewoners zelf ligt.

5.6 Koffiegesprekken

De koffiegesprekken hebben inzicht gegeven in de contacten die flatbewoners hebben met medebewoners. Zo bleek uit de korte gesprekken dat 8 van de 22 bewoners uit de hoogbouw de mensen op zijn of haar galerij persoonlijk kent. Voor de overige bewoners geldt dat zij deze niet kennen of alleen van gezicht kennen. Bij de laagbouw kennen 7 bewoners medebewoners persoonlijk en 4 kennen medebewoners alleen van gezicht. Hoewel er maar een paar bewoners per galerij met de gesprekken bereikt zijn, viel het op dat er op galerijniveau verschillen te constateren zijn. Zo zeiden de aanwezige bewoners van galerij 6 dat alle bewoners elkaar daar kennen, terwijl de bewoners van galerij 1 aangaven elkaar alleen van gezicht te kennen. Dit kan een indicatie zijn dat elkaar kennen, of breder gezien sociale samenhang, beter op galerijniveau bekeken kan worden dan op flatniveau. Daarnaast hebben deze koffiegesprekken weer tot nieuwe bewonerscontacten en nieuwe interviewafspraken geleid.

5.7 Conclusies

Nu de resultaten van alle onderzoeksmethoden zijn gepresenteerd is het tijd om de balans op te maken. Deze paragraaf laat kort en bondig zien welke leefbaarheidproblemen er spelen in Het Anker. Op basis van de onderzoeksresultaten die in dit hoofdstuk per methode en per domein zijn gepresenteerd zijn de volgende leefbaarheidproblemen vast te stellen:

- ❖ Een vervuilde woonomgeving binnen de flat: met name in de trappenhuizen, de entrees en bij de lift. Maar ook op de galerijen.
- ❖ Een vervuilde woonomgeving buiten de flat: met name net buiten de entree van de hoogbouw en bij de vuilcontainers.
- ❖ Gevoelens van onveiligheid bij bewoners. Gebaseerd op negatieve veiligheidsservaringen, op angst voor mogelijk slachtofferschap en op conflicten met medebewoners. Daarnaast scoren overlast en overlast door hangjongeren hoog als elementen van (on)veiligheid waar bewoners mee te maken hebben.
- ❖ Een geringe identificatie van bewoners met Het Anker.

In het volgende hoofdstuk worden deze leefbaarheidproblemen verder uitgewerkt, geanalyseerd en aan elkaar gerelateerd om zo de verbanden tussen de verschillende domeinen van leefbaarheid bloot te leggen.

Hoofdstuk 6 Analyse: Een interpretatie van de resultaten

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksresultaten uit hoofdstuk vijf geanalyseerd door middel van een uitwerking van de geconstateerde leefbaarheidproblemen. Wat zijn de oorzaken van deze problemen? En hoe kunnen ze worden gerelateerd aan het theoretisch kader? Daarnaast wordt Het Anker vergeleken met de buurt en met De Peperklip in Rotterdam.

6.1. Vervuiling van de woonomgeving

6.1.1 *Wat is het probleem?*

Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat de vervuiling van de woonomgeving, zowel in de flat als daarbuiten, een groot probleem is. Buiten de flat gaat het voornamelijk om de rotzooi die zich ophoopt rond de vuilcontainers en om het grofvuil dat bij zowel de achteruitgang van de laagbouw als bij de achteruitgang van de hoogbouw wordt gedumpt. Daarnaast is er veel overlast van hondenurine en ontlasting in de directe omgeving van de flat. Deze hondenurine en ontlasting wordt ook wel eens in de flat zelf aangetroffen, voornamelijk bij de entree van de hoogbouw en in de liften. Verder bestaat de vervuiling van de flat uit rondslingerend reclaimedrukwerk en ander papier en afval, uit vieze trappenhuizen, liften, galerijplaten en verdiepingsvloeren. Ook rondslingerende winkelwagens zowel binnen de flat als rondom de flat zijn een probleem. Het is onduidelijk wie deze problemen veroorzaakt. De vervuiling buiten de flat komt deels van passanten en winkelend publiek en deels van bewoners, maar de vervuiling binnen de flat lijkt toch vooral veroorzaakt te worden door de bewoners zelf en hun bezoek. Naast het feit dat een vervuilde woonomgeving voor veel bewoners irritatie, schaamte en soms zelfs woede opwekt, roept deze vervuiling ook angstgevoelens op. Met name angst voor het in brand steken van het gedumpte grofvuil. De problemen in het domein wonen zijn dus niet geïsoleerd, maar hebben ook hun invloed op het domein veiligheid.

6.1.2 *Wat is de oorzaak?*

Als oorzaken van de vervuiling van de woonomgeving noemen de bewoners van Het Anker de luiheid, de gemakzucht en de onverschilligheid van medebewoners en van bezoekers en passanten. Daarnaast wijzen ze op het financiële voordeel dat het dumpen van afval oplevert: er hoeven geen verwijderingskosten te worden gemaakt. Daar komt nog bij dat de pakkans vrij klein is, er is namelijk geen permanent toezicht en het is moeilijk te bewijzen wie de rotzooi maakt. Dit alles kan worden gekoppeld aan het zogeheten *prisoner's dilemma* uit het theoretisch kader (Ultee, Arts & Flap, 2003, p. 255 – 260; Putnam, 2000, p. 288): bewoners handelen in hun eigen belang en hebben geen oog voor het gemeenschappelijke belang, oftewel individuele rationaliteit mondt uit in collectieve irrationaliteit. Dit kan voor problemen zorgen en het startpunt van een neerwaartse spiraal zijn, want zoals de *Broken Windows Theory* laat zien leidt vervuiling en onordelijk gedrag gemakkelijk tot meer vervuiling en onordelijk gedrag (Keizer, Lindenberg & Steg, 2008). De oorzaken van de vervuilde woonomgeving lijken bij bestudering van de data ook nog wat dieper te liggen dan alleen in handelen uit eigen belang. Sociale samenhang lijkt ook een rol te spelen. Ten eerste corrigeren bewoners elkaar vrijwel niet bij verkeerd gedrag. Voornamelijk uit angst voor (verbaal) geweld (waar ook een link met veiligheid valt te bespeuren!) en omdat ze elkaar niet kennen. Doordat ze elkaar niet kennen is de drempel hoger om elkaar aan te spreken en heeft men ook niet altijd duidelijk in het vizier of het om een bewoner, bezoeker of passant gaat. Ten tweede heeft ook een geringe identificatie met de flat en de woonomgeving invloed op de vervuiling ervan. Zeker in een flatgebouw kan dit een rol

spelen. Door de *'size and scale'* kunnen individuele bewoners zich volgens Aalbers (2003, p. 83) terugtrekken en daardoor onttrekken aan het onderhoud van de publieke en semipublieke ruimten. Zij voelen zich dan niet verantwoordelijk voor deze ruimten. Deze veronderstelling wordt gestaafd door Pierre die vertelt dat zijn buurman de galerijplaten niet schoonmaakt omdat hij vindt dat deze platen niet bij zijn woning horen. Het lijkt alsof de gemeenschappelijke ruimten voor veel bewoners niet meer zijn dan een doorgang, een passage op weg naar de eigen woning.

6.2 Veiligheid

6.2.1 *Wat is het probleem?*

Er is een groep bewoners in Het Anker die wel eens onveiligheidsgevoelens ervaart. Zij hebben niet altijd een directe ervaring met bijvoorbeeld geweld of diefstal, maar voelen zich 's avonds of 's nachts wel eens onveilig. Voornamelijk wanneer er groepen jongeren bij de flat rondhangen of wanneer er mensen in de flat rondlopen die daar niet horen. De plaatsen waar men zich vooral onveilig voelt zijn rondom de flat, in de berging, bij de entree, de liften en bij de onderdoorgang. Daarnaast is er een kleinere groep mensen die zich meestal of vaak onveilig voelt. Bij een aantal van hen is de onveiligheidsbeleving direct terug te koppelen naar een conflict met een medebewoner. Door dit conflict voelen ze zich onveilig, ze zijn bang dat het conflict blijft bestaan of verergert. Naast gevoelens van onveiligheid zijn overlast en overlast door hangjongeren een probleem. Meer dan de helft van de bewoners die de enquête heeft ingevuld geeft aan hiermee te maken te hebben. Overlast is een brede categorie. Geluidsoverlast wordt in dit kader vaak genoemd, maar het is niet geheel duidelijk geworden wat de bewoners hieronder nog meer verstaan.

6.2.2 *Wat is de oorzaak?*

Bij een aantal bewoners komt het onveiligheidsgevoel voort uit een directe ervaring: hetzij een conflict met een medebewoner, hetzij een negatieve ervaring met diefstal, geweld, inbraak, overlast of verkeersonveiligheid. Ook geven veel bewoners aan te maken te hebben gehad met hangjongeren. Zij zien hangjongeren als negatief en ervaren dreiging en intimidatie van hen. Toch blijkt de overlast van hangjongeren zich voornamelijk te beperken tot geluidsoverlast en het simpelweg 'hangen'. De dreiging die er van hen uitgaat, komt mede voort uit onbekendheid met de jongeren. Op de vraag waardoor mensen zich onveilig voelen hebben de bewoners in de enquête namelijk aangegeven dat dit komt door groepen onbekende jongeren en door mensen die niet in de flat thuishoren. Hier is dus een koppeling met het domein sociale samenhang te vinden. Tijdens de inloopmomenten en de werkgroep gaven bewoners aan graag een videofoon te willen hebben, zodat ze kunnen zien wie er aanbelt en voor wie ze de deur open doen. Ook hier komt het punt van onbekenden in de flat weer naar voren. Daarnaast lijkt de fysieke woonomgeving invloed te hebben op de gevoelens van (on)veiligheid. Zo geven bewoners aan zich onder andere onveilig te voelen bij de entree en de lift. Opvallend is dat van de vijf bewoners die gesproken zijn en die een eigen entree hebben en geen gebruik maken van de gezamenlijke entree en de lift, vier bewoners zich overwegend veilig voelen. Tevens geven bewoners in gesprekken aan dat fysieke verbeteringen zoals de nieuwe bergingdeuren en het plaatsen van bewakingscamera's het veiligheidsgevoel de laatste tijd hebben verbeterd.

6.3 Voorzieningen: naast pullfactor ook een probleem?

Uit de enquête en de interviews blijkt dat bewoners van Het Anker positief zijn over de voorzieningen in en in de buurt van de flat. Met name de winkels en het openbaar vervoer scoren hoog. In Het Anker zelf worden de aanwezigheid van een lift en de gelijkvloerse woningen als positief ervaren. Voor een aanzienlijk deel van de bewoners zijn deze goede voorzieningen een reden geweest om in de flat te gaan wonen. Op het eerste gezicht zijn de voorzieningen daardoor positief voor de leefbaarheid. Maar in deze voorzieningen kan ook een mogelijke dreiging schuilen. Doordat winkels en openbaar vervoer zich op loopafstand bevinden, de flat een lift heeft en woningen zonder drempels trekt Het Anker veel mensen met een beperking aan. De precieze cijfers hierover ontbreken, maar er zijn een aantal aspecten die dit ondersteunen: van de 12 geïnterviewden hebben twee bewoners aangegeven een dergelijke beperking te hebben en van de 13 deelnemers aan de werkgroep zijn dit er vier. Ook hebben geïnterviewden verteld over buurmannen/vrouwen met een beperking zoals een longziekte of een visuele handicap. De mutatiecijfers van Vivare laten zien dat het afgelopen jaar drie nieuwe huurders met een nultrede indicatie in de flat zijn komen wonen. Daarnaast zijn er in de flat veel aanpassingen voor scootmobiel te vinden op de galerijen en zijn er voordeuren met extra steunbeugels te zien. Tijdens verblijf in de flat zijn ook regelmatig medewerkers van thuiszorg en trombosediensit gesignaleerd. Dit alles laat zien dat er een groep bewoners met een beperking in de flat woont. Deze groep hoeft uiteraard niet voor problemen te zorgen, maar het kan wel leiden tot een groter percentage bewoners dat niet zelf in staat is om de gemeenschappelijke ruimten zoals de galerijen schoon te houden. Wanneer men dan weinig contact heeft met de burens, geen hulp wil vragen of de bereidheid van burens om een handje te helpen niet aanwezig is dan bestaat de kans op vervuiling. Of zoals Bolt en Torrance (2005, p. 7) het verwoorden: ‘Een eenzijdige bevolkingssamenstelling brengt het gevaar met zich mee van zichzelf versterkende processen van verloederings’. In het verlengde hiervan lijken er in Het Anker veel mensen met ‘achter de voordeurproblemen’ te wonen. Dit hoeven geen lichamelijke problemen te zijn, maar zijn problemen die samen hangen met bijvoorbeeld moeite om structuur in het leven aan te brengen of met psychische problemen. Hier zijn wederom geen cijfers over te vinden, maar in gesprekken met Lieke Franssen, projectconsulent leefbaarheid, kwamen deze verhalen naar voren. Daarnaast laten de politiecijfers zien dat er in 2010 in Het Anker vier keer assistentie is verleend voor het RIAGG/psychiater. Tot slot geven de mutatiecijfers van Vivare aan dat er het laatste jaar twee huurders in Het Anker zijn komen wonen met dergelijke problemen (de huurders met een W-deal). Kullberg (2009, p. 59) stelt dat preoccupatie met eigen problemen de aandacht voor het collectief, de omwonenden en de publieke ruimte meestal geen goed doet. Bewoners worden dan zo door hun eigen problemen in beslag genomen dat er geen ruimte meer overblijft om iets voor het collectief, voor de flat, te doen. Ook dit zou in Het Anker een rol kunnen spelen of kunnen gaan spelen.

6.4 Sociale samenhang: een probleem?

De mate van sociale samenhang in Het Anker is niet eenduidig. Er zijn bewoners die veel onderlinge contacten hebben en die hun medebewoners een handje helpen, maar er zijn ook bewoners die vrijwel geen contacten hebben en hier ook niet op zitten te wachten. De meeste bewoners zijn niet formeel actief, maar een aantal van hen is dat wel. Er bestaan een aantal gedeelde regels en normen en waarden, maar niet alle bewoners houden zich hier aan. En een enkele bewoner geeft aan zich echt te willen identificeren met de flat, terwijl anderen juist in negatieve bewoordingen over de flat praten of van plan zijn om op korte termijn te verhuizen, wat de binding met de flat niet ten goede

komt. Hoeveel sociale samenhang is er dan in de flat? Hier komt het persoonlijke perspectief weer om de hoek kijken, het verschilt vanuit welke bewoner je naar deze vraag kijkt. De ene bewoner ervaart veel sociale samenhang, de ander weinig. Er is een indicatie dat dit beter op galerijniveau bekeken kan worden (op de ene galerij lijkt meer binding te zijn dan op de andere galerij), maar hiervoor is nog meer onderzoek nodig. De volgende vraag die opkomt luidt: Is het een probleem dat er op sommige galerijen of tussen sommige bewoners weinig sociale samenhang is? Voor bewoners hoeft dit geen probleem te zijn. Een aantal bewoners heeft duidelijk aangegeven niet op meer contacten te zitten wachten. Ze hebben een leven dat zich afspeelt binnen de eigen woning en buiten de flat. Maar ook al zitten bewoners niet te wachten op een versterking van de sociale samenhang, dit kan wel degelijk nodig zijn om de leefbaarheid te verbeteren. In de vorige paragrafen over wonen en veiligheid werd immers al duidelijk dat de problemen in deze domeinen niet op zichzelf staan, maar dat hier een link met sociale samenhang is te vinden. Het versterken van de sociale samenhang is dan geen doel op zich, maar het is een middel om het doel (vermindering van de leefbaarheidproblemen) te bereiken. Het lijkt vooral belangrijk om te sturen op het samen verantwoordelijk zijn. Hiervoor is het niet per definitie nodig om de contacten tussen bewoners te intensiveren, maar is het wel van belang om tot een overeenstemming te komen op de punten die relevant zijn voor het leefklimaat. Dit past volgens Bolt en Torrance (2005, p. 18) goed bij de toenemende behoefte aan privacy die mensen tegenwoordig hebben en waardoor ze er niet op zitten te wachten om elkaar aan te spreken over problemen.

6.5 Het Anker vergeleken

Zoals in hoofdstuk vier al is gesteld zijn de buurtcijfers en de wijkcijfers niet goed met elkaar te vergelijken omdat de wijk Vredenburg/Kronenburg uit vier buurten met grote onderlinge verschillen bestaat. De buurt Kronenburg lijkt zoals in hoofdstuk vier uiteen is gezet in een aantal opzichten duidelijk de mindere buurt. Binnen die buurt lijken er in het Anker meer problemen te spelen dan in andere complexen in de buurt. John Greve, buurtbeheerder van onder andere Het Anker geeft aan dat hij het gevoel heeft dat Het Anker, in vergelijking met de andere complexen die hij in Kronenburg en in andere buurten beheert, onderaan de ladder staat. De andere complexen zijn volgens hem 'heilig' als je ze met Het Anker vergelijkt (persoonlijke communicatie, 26 mei 2011). Ook de beheerders van de Vereniging van Eigenaren geven aan dat zij bij Het Anker meer problemen ervaren dan bij andere complexen (Frank en Patrick Wiendels, persoonlijke communicatie, 20 mei 2011). Cijfermateriaal om dit gevoel te ondersteunen is er echter niet omdat bijvoorbeeld politiemeldingen omtrent geweld, inbraak, diefstal, vandalisme en overlast niet op complexniveau worden geregistreerd en dus niet vergeleken kunnen worden. Het zou wel interessant zijn om de overlastcijfers en de mutatiecijfers van Het Anker tegenover die van andere complexen in de buurt te leggen.

Het Anker versus De Peperklip

In het theoretisch kader is kort de geschiedenis van flatgebouw De Peperklip in Rotterdam geschetst. De Peperklip omvat ruim 2,5 keer zo veel woningen als Het Anker en is qua schaal dus niet te vergelijken. Ook waren de leefbaarheidproblemen die in De Peperklip speelden van een andere orde dan de problemen in Het Anker. Desondanks is er wel een parallel tussen beide flatgebouwen te trekken. In De Peperklip bleek de kern van de problemen te liggen in het beheer van het gebouw: regels en afspraken werden niet consequent nageleefd en gehandhaafd. Dit lijkt deels ook in Het

Anker te spelen. Er zijn wel regels opgesteld betreffende bijvoorbeeld het schoonhouden van de galerijplaten en het rond laten slingeren van winkelwagens in de flat (situaties waarbij de 'dader' vaak wel achterhaald kan worden), maar bewoners worden bij overtreding hiervan nauwelijks aangesproken en er zijn ook geen consequenties aan verbonden. Hierdoor worden bewoners niet geprikkeld om zich aan de regels te houden, er gebeurt immers toch niets wanneer ze dat niet doen? Een ander heikel punt in De Peperklip was het ontbreken van vertrouwen in de corporatie bij huurders, waardoor ze niet geneigd waren misstanden te melden bij de corporatie of zelf in actie te komen. De bewoners trokken zich steeds verder terug. Dit is in Het Anker niet het geval, hoewel veel bewoners sceptisch zijn over een succesvolle verandering, geven ze wel aan meestal met klachten naar Vivare te stappen.

❖ Welke leefbaarheidproblemen worden ervaren door bewoners van Het Anker?

Bewoners van Het Anker ervaren voornamelijk problemen met een vervuilde woonomgeving, zowel binnen als buiten de flat. Er is sprake van rotzooi rond de vuilcontainers, gedumpt grofvuil bij de entrees, overlast van hondenurine en ontlasting, rondslingerend reclaimedrukwerk en ander afval, vieze trappenhuizen, liften, galerijplaten en halletjes, en rondslingerende winkelwagentjes. In mindere mate zijn ook gevoelens van onveiligheid een probleem. Deze gevoelens spelen bij een kleinere groep bewoners dan de vervuiling van de woonomgeving. Onveiligheidsgevoelens komen vooral 's avonds en 's nachts voor, in en rondom de flat, in de berging, bij de entree, de liften en bij de onderdoorgang. Tot slot geven bewoners aan vaak te maken te hebben met overlast en overlast door hangjongeren.

❖ Welke (groepen) bewoners ervaren de leefbaarheidproblemen en welke (groepen) bewoners niet?

Leefbaarheidproblemen zijn complex. Er zijn bewoners die zich onveilig voelen en bewoners die zich niet onveilig voelen. Maar er kan niet gesteld worden dat een bepaalde groep bewoners zich vaker onveilig voelt dan een andere groep. Er zijn geen significante verschillen wat betreft leeftijd, sekse, huishouden, dagelijkse bezigheid, woonduur, opleiding en eigendom gevonden. Dit maakt duidelijk dat leefbaarheidproblemen subjectief zijn en dat ze per persoon kunnen verschillen, er zit een persoonlijke dimensie in. Wel valt op dat van de vijf bewoners die over een eigen ingang beschikken en deelgenomen hebben aan het onderzoek, vier bewoners zich overwegend veilig voelen. Dit suggereert dat het hebben van een eigen ingang bevorderlijk is voor de subjectieve veiligheid. Of anders gezegd, het gebruik moeten maken van de gezamenlijke entree vergroot de kans op gevoelens van onveiligheid. Er zijn echter te weinig mensen met een eigen entree gesproken om na te gaan of dit verband significant is. Wat betreft de vervuilde woonomgeving en het ervaren van overlast en overlast door hangjongeren zijn er geen significante verschillen tussen bewoners gevonden. Er zijn wel verschillen te zien bij graffiti: jong volwassen vinden dit minder erg dan volwassen en ouderen. Maar in en om Het Anker komt graffiti nauwelijks voor en het is ook niet door bewoners als een probleem genoemd. Tot slot vinden jong volwassenen het minder erg wanneer ze medebewoners niet kennen en wanneer medebewoners die zich anders gedragen.

❖ Wat voor relatie is er tussen leefbaarheidproblemen en sociale samenhang?

De leefbaarheidproblemen die zijn aangetroffen in de domeinen wonen en veiligheid hebben (deels) hun oorzaak in het domein sociale samenhang. Doordat bewoners elkaar niet kennen durven zij elkaar niet aan te spreken op verkeerd gedrag en ervaren zij eerder dreiging van elkaar. Daarnaast zorgt de geringe identificatie met de flat voor weinig verantwoordelijkheidsgevoel bij bewoners. De verwachting is dat bij meer identificatie met de flat vervuiling van de flat tegengegaan kan worden en dat onveiligheidsgevoelens kunnen verminderen wanneer bewoners elkaar leren kennen en herkennen.

❖ Wat voor relatie is er tussen leefbaarheidproblemen en de domeinen wonen, veiligheid en voorzieningen en hoe verhouden deze domeinen zich tot elkaar en tot sociale samenhang?

De geconstateerde leefbaarheidproblemen komen voort uit situaties in de domeinen wonen en veiligheid. In het domein voorzieningen lijken in eerste instantie geen problemen te spelen, het lijkt juist een positieve invloed op de leefbaarheid te hebben doordat de goede voorzieningen

voor veel mensen een pullfactor zijn om in Het Anker te gaan wonen. Maar deze goede voorzieningen blijken ook een groot aantal mensen met een beperking aan te trekken. Dit is op zich zelf geen probleem, maar kan wel een probleem worden, zeker in combinatie met een lage sociale samenhang. Mensen met een beperking zijn niet altijd zelf in staat om de gezamenlijke ruimten schoon te houden, wanneer deze verantwoordelijkheid niet opgepakt wordt door andere bewoners kan er verloedering ontstaan. De leefbaarheidproblemen hangen dus samen met alle vier domeinen die ook weer, zoals hierboven aangegeven, onderlinge verbanden hebben.

- ❖ Welke aanbevelingen kunnen gedaan worden om de leefbaarheidproblemen te verminderen? Deze deelvraag wordt in paragraaf 7.2 beantwoord.

Nu de eerste vijf deelvragen beantwoord zijn kan er een antwoord gegeven worden op de hoofdvraag. Zoals inmiddels duidelijk is geworden speelt sociale samenhang een rol bij de leefbaarheidproblemen in Het Anker. De leefbaarheidproblemen komen mede voort uit een gebrek aan sociale samenhang. Hoewel niet alle bewoners dit gebrek zelf als een probleem zien, heeft het wel degelijk een uitwerking op de leefbaarheid. De samenhang op bepaalde punten versterken is daarom een manier om de leefbaarheid te verbeteren. Hoe dit gedaan kan worden en welke mogelijkheden er nog meer zijn zal in de aanbevelingen in paragraaf 7.2 beschreven worden.

7.2 Aanbevelingen

Deze paragraaf geeft een antwoord op de vraag welke aanbevelingen er gedaan kunnen worden om de leefbaarheid in Het Anker te verbeteren. Daarnaast worden er in paragraaf 7.2.2 ook aanbevelingen voor vervolgonderzoek gedaan.

7.2.1 Aanbevelingen voor Het Anker

Het aanpakken van de leefbaarheidproblemen in Het Anker is geen kwestie van vandaag op morgen. De problemen met betrekking tot vervuiling van de woonomgeving worden veelal veroorzaakt door het gedrag van bewoners zelf. En gedrag verander je niet zo maar, daar gaat een heel proces aan vooraf. Een proces dat begint bij het informeren van bewoners en bij het creëren van bewustwording en een proces dat gepaard gaat met een strikte handhaving. Ook gevoelens van onveiligheid en overlast veranderen niet van de ene op de andere dag. Het is belangrijk dat er een verandering plaats vindt, anders blijven de problemen bestaan. En deze leefbaarheidproblemen leiden er toe, zoals de enquête en interviews hebben laten zien, dat bewoners willen verhuizen. Bewoners die verhuizen zullen minder in hun woonomgeving investeren, waardoor de problemen blijven bestaan en wellicht zelfs verergeren. Hierdoor zullen weer meer mensen willen verhuizen, et cetera. Er ontstaat als het ware een neerwaartse spiraal. Deze moet doorbroken worden. Hieronder wordt een vijftal aanbevelingen gegeven om dit proces van bewonersverandering vorm te geven.

➤ **Informeren: Wijs bewoners op de eigen verantwoordelijkheid**

Informeren is een eerste stap in het veranderingsproces. Een deel van de problemen rondom de vervuilde woonomgeving in en om Het Anker is terug te herleiden op onduidelijkheid bij en onwetendheid van de flatbewoners. Het gaat dan vooral om de vieze galerijplaten en het schoonmaken van het stukje galerij voor de eigen woning. Voor veel bewoners is het niet duidelijk of dit een eigen verantwoordelijkheid is, of dat dit voor hen wordt gedaan. Voor het

grofvuil geldt dat dit gratis kan worden opgehaald door afvalverwerker SITA, mits de bewoner hiervoor een afspraak maakt. Het kan geen kwaad dit systeem nogmaals onder de aandacht te brengen. Hetzelfde geldt voor de regels omtrent de andere probleemgebieden: het meenemen van winkelwagens, het laten slingeren van reclaimedrukwerk, overlast door hondenurine en ontlasting en het achterlaten van rotzooi in de publieke ruimten. Dit informeren kan door middel van een brief aan alle bewoners (met woorden en symbolen) en door de regels duidelijk op te hangen bij de entrees. De leefregels die nu bij de entrees hangen vallen niet op, zijn in een erg klein lettertype afgedrukt en bestaan uit veel tekst. Een andere manier om de leefregels onder de aandacht te brengen is bewoners voor deze regels te laten tekenen, bijvoorbeeld bij het huurcontract of in een extra contract. Door bewoners duidelijk te informeren kan een eerste stap naar bewustwording worden gezet. Bewoners worden op hun verantwoordelijkheid gewezen en tevens geeft het een goed handvat om bewoners die zich niet aan de regels houden aan te spreken.

➤ **Versterk het verantwoordelijkheidsgevoel van bewoners**

Het alleen duidelijk maken van de regels zal niet genoeg zijn. Voor een omwenteling in bewoners gedrag is meer nodig. Bewoners moeten geprikkeld worden om zich aan de regels te houden. Zorg ervoor dat de woonomgeving een basisniveau van schoon krijgt. De Peperklip leert dat dit zorgt voor een goede, frisse start en dat dit laat zien dat de corporatie van plan is zich in te zetten. Dat creëert goodwill bij bewoners: ze zien dat er wat gebeurt en zijn eerder bereidt om zich zelf in te zetten voor de woonomgeving (Naziha Dinsi, persoonlijke communicatie, 24 augustus 2011). Het versterken van de sociale samenhang kan hier ook een uitkomst bieden. Niet door in te zetten op het intensiveren van contacten tussen bewoners, niet alle bewoners staan hier namelijk voor open, maar door het richten op een ander element van sociale samenhang: identificatie met de flat. Wanneer bewoners zich meer met Het Anker identificeren zullen ze zich ook meer verantwoordelijk voelen voor de flat. Het versterken van de identificatie gebeurt deels al door de bewoners duidelijk te maken wat er bij hun woning hoort, maar kan aangevuld worden met het persoonlijker maken van de gezamenlijke ruimten. Bewoners moeten voelen dat die ruimten ook van hen zijn. Dit kan bijvoorbeeld gedaan worden door de gezamenlijke ruimten zo in te richten dat bewoners zich daar in herkennen. Tijdens het onderzoek vertelde één van de bewoners van de flat dat zij een fotocollage aan het maken was over het opknappen van het Croydonplein. Dit plein is bij alle bewoners bekend en het opknappen ervan is ook vaak onderwerp van gesprek. Het tentoonstellen van deze fotocollage in een van de gezamenlijke ruimten kan een begin zijn. Een ander praktisch idee is het invoeren van een papierbak per galerij. Op de derde etage laagbouw hebben bewoners hiertoe zelf al het initiatief genomen en dit blijkt goed te werken. Het zorgt er niet alleen voor dat er geen papier meer rondslingert, maar het versterkt ook de samenhang op de galerij: bewoners zijn samen verantwoordelijk voor de bak en zorgen er samen voor dat deze geleegd wordt.

➤ **Handhaven: Een duidelijkere en zichtbaardere rol voor de huismeester**

Consequent zijn en de gestelde regels ook daadwerkelijk handhaven is essentieel om problemen tegen te gaan. Regels zonder handhaving werken niet. Ook hier kan weer verwezen worden naar De Peperklip in Rotterdam. Sinds er consequent gehandhaafd wordt zijn de problemen daar erg verminderd (Vestia, 2007). En consequent handhaven is iets dat in Het Anker te weinig gebeurt. Voor sommige problemen is het erg lastig om te achterhalen wie hiervoor verantwoordelijk is

wanneer dit niet op heterdaad wordt vastgelegd, bijvoorbeeld bij overlast van hondenontlasting en het achterlaten van rotzooi in de publieke ruimten. Maar een vieze galerij, vieze galerijplaten en winkelwagens die voor de voordeur staan zijn wel te herleiden. Toch wordt hier onvoldoende mee gedaan. Bewoners worden hier nauwelijks op aangesproken, waardoor ze niet gestimuleerd worden om zich aan de regels te houden. Er volgt immers toch geen berisping? De opgestelde regels zijn daardoor te vrijblijvend. Hier gaat de *Broken Windows Theory* op: doordat de regels niet gehandhaafd worden is het rommelig in en om de flat, wat weer meer rommel aantrekt (Keizer, Lindenberg & Steg, 2008). De problemen worden zo versterkt. De huismeester zou een goede persoon zijn om de handhaving op zich te nemen, hij kent veel bewoners en is regelmatig in de flat aanwezig. Maak de huismeester beter zichtbaar en laat hem inspectierondes houden in de flat. Geef de huismeester daarbij een duidelijk handvat om op te treden. Houdt een bewoner zijn stuk galerij niet schoon of laat hij een winkelwagen slingeren? Spreek de bewoner aan, niet via een algemene brief, maar direct en op een persoonlijke manier. Verbindt ook consequenties aan het niet opvolgen van een aanwijzing. Bijvoorbeeld eerst een waarschuwing en daarna een boete. Aandachtspunt hierbij is dat het houden van inspectierondes wellicht niet samen gaat met de hoeveelheid andere werkzaamheden die de huismeester heeft. Wanneer dit het geval is kan er gekeken worden of het takenpakket van de huismeester uitgebreid kan worden of dat er iemand anders ingezet kan worden. In het verlengde hiervan is het goed om meer duidelijkheid te scheppen over de taken van de huismeester. Bewoners geven aan de huismeester te kennen, maar er is onder hen onduidelijkheid over de taken van de huismeester. Welke taken verzorgt de huismeester en waarvoor moeten de bewoners zelf in actie komen? Er heerst onder de bewoners van Het Anker onvrede over de huidige huismeester. Hij wordt vergeleken met de vorige huismeester en komt negatief uit die vergelijking. De vorige huismeester was zichtbaarder, vaker in de flat aanwezig en behulpvaardiger, aldus de bewoners. Maar de vorige huismeester had een ander takenpakket dan de huidige huismeester. Duidelijkheid over dit takenpakket kan een deel van de onvrede over de huismeester wegnemen.

➤ **Neem bewoners serieus en zorg voor een goede terugkoppeling**

Het serieus nemen van bewoners lijkt een open deur. Tijdens dit onderzoek is gebleken dat bewoners dit, samen met een goede terugkoppeling erg belangrijk vinden, maar dat hierover onvrede heerst. Bewoners willen weten wat er gebeurt en hoe hun eigen inbreng afgehandeld wordt. Daar schort het volgens de bewoners soms aan. Neem je bewoners serieus dan zijn ze eerder bereid om mee te denken en mee te werken en hun eigen verantwoordelijkheid te nemen. In dit kader is het belangrijk dat er een goede afhandeling komt van de handtekeningactie voor glazen balkonplaten die door de bewoners tijdens het onderzoek zelf is opgezet. Al tweemaal eerder is er een dergelijke handtekeningactie gehouden, beide keren is dit op niets uitgelopen. Onder bewoners is het onduidelijk waarom dit zo is en er doen verschillende verhalen de ronde. Dit kan uit de lucht gehaald worden door het goed te onderzoeken en een goede terugkoppeling te geven. Een goede terugkoppeling is ook belangrijk vanwege de scepsis die bij veel bezoekers van de introductieavond aanwezig was: initiatieven komen toch niet van de grond, van Vivare horen we toch niets, het heeft geen zin om je in te zetten.

➤ **Evalueer de camerabewaking**

Tijdens de laatste periode van dit onderzoek zijn er camera's opgehangen bij beide entrees. De camera's hangen er nog maar kort en pakken niet de oorzaak van de vervuiling en de gevoelens van onveiligheid aan, maar spelen alleen in op het probleem zelf. Toch zijn veel bewoners positief over de camera's. Ze zeggen al te merken dat er minder rotzooi bij de entrees ligt en dat de stank minder is. Ook voelen ze zich veiliger. De camera's zijn gericht op de entrees en de liften: twee van de locaties waar bewoners zich volgens de enquête wel eens onveilig voelen. Deze periode is echter te kort om vast te stellen in hoeverre dit effect blijvend is. Het zou verstandig zijn om het effect van de camera's over een aantal maanden te evalueren. Hebben de camera's effect? En wordt er zorgvuldig omgegaan met de meldingen van bewoners waarvoor het terugkijken van de camerabeelden nodig is? Zijn er extra investeringen nodig om onveiligheidsgevoelens bij de liften, entrees of op andere plekken tegen te gaan? Bijvoorbeeld door fysieke ingrepen zoals het creëren van meer openheid en zichtbaarheid bij de bergingen of door het investeren in het vergroten van de familiariteit onder bewoners? Het simpelweg herkennen van elkaar en het weten wie er in de flat woont kan bewoners al helpen om zich veiliger te voelen. Een deel van de dreiging ontstaat immers door het onbekende, door hangjongeren of onbekende mensen die zich in de flat begeven. Hier zou op ingezet kunnen worden als de camera's niet afdoende blijken te werken. De gevoelens van onveiligheid die direct te herleiden zijn naar een conflict met een medebewoner zijn lastiger op te lossen. Hier is vaak al ingezet op investeren in sociale samenhang door het inzetten van buurtbemiddeling, maar dit heeft niet het gewenste effect gehad.

7.2.2 *Aanbevelingen voor vervolgonderzoek*

Naast de aanbevelingen die direct toepasbaar zijn op Het Anker, volgen er uit dit onderzoek ook aanknopingspunten voor vervolgonderzoek. Deze aanknopingspunten geven interessante invalshoeken weer, waarvan in dit onderzoek een tipje van de sluier is opgelicht, maar die nog niet volledig in beeld zijn.

➤ **Onderzoek sociale samenhang op een nog kleiner niveau**

Uit dit onderzoek komt naar voren dat sociale samenhang een rol speelt bij de leefbaarheidproblemen in Het Anker. Het heeft ook laten zien dat er geen eenduidig beeld is met betrekking tot de sociale samenhang in de flat. Het lijkt erg uit te maken vanuit welke bewoner je dit bekijkt. Het onderzoek heeft een tipje van de sluier opgelicht over sociale samenhang op galerijniveau. Het wekt de suggestie dat een flatgebouw als geheel te groot is, maar dat een galerijniveau een interessantere invalshoek kan zijn. Hoe komt het dat er op de ene galerij meer overlast is dan op de andere? En hoe komt het dat op de derde etage van de laagbouw spontaan het idee van de papierbak ontstaat en dat dit ook functioneert, terwijl op andere etages het oud papier onder de brievenbussen wordt gegooid? Meer onderzoek naar sociale samenhang op galerijniveau kan duidelijk maken of het zinvol is om bij het ontwerpen van beleid en het implementeren van maatregelen ook in te zetten op dit kleinere niveau.

➤ **Onderzoek het effect van een grote groep sociaal zwakkere bewoners**

In Het Anker wonen veel sociaal zwakkere bewoners. Dit zijn bewoners die een beperking hebben en bewoners die te maken hebben met zogenoemde achter de voordeurproblemen. De voorzieningen in en om de flat zijn voor met name deze eerste groep bewoners gunstig en dat is

een van de redenen dat zij in Het Anker zijn komen wonen. Een grote groep sociaal zwakkere bewoners kan, gebaseerd op de literatuur, echter een probleem gaan vormen. Zij worden te veel in beslag genomen door hun eigen problemen en hebben daardoor weinig aandacht voor het collectief, de andere bewoners en de publieke ruimten (Kullberg, 2009, p. 59). Is dit in Het Anker ook zo? En als dat het geval is, waar ligt de grens dan? Is er een bepaald omslagpunt te ontdekken? Dit zijn interessante vragen, waarvoor aanvullend onderzoek nodig is.

➤ **Vergelijk Het Anker met andere casussen**

In dit onderzoek is de focus alleen gericht op flatgebouw Het Anker. Door dit kleine schaalniveau is het goed duidelijk geworden welke problemen er daar spelen. Om te bepalen of de problemen van Het Anker op zichzelf staan of dat ze in een breder perspectief bekeken kunnen worden, is het interessant om Het Anker naast vergelijkbare complexen te leggen. Op welke punten zijn er parallellen en waar zitten de verschillen? Dit kan meer houvast geven voor een algemene benadering.

7.3 Discussie

Dit onderzoek naar leefbaarheidproblemen in Het Anker en de rol die sociale samenhang daar bij speelt heeft twee grote aandachtspunten. Ten eerste het aantal respondenten dat heeft deelgenomen aan het onderzoek. De enquête zorgde voor 78 bewoners die bij het onderzoek betrokken zijn. De interviews leverden een paar bewoners op die nog niet op de enquête hadden gereageerd en ook de koffiegesprekken en spontane ontmoetingen bij de lift en op de galerij zorgden ervoor dat nog een aantal extra bewoners direct bij het onderzoek betrokken raakten. Maar er blijft een groep bewoners die niet heeft gereageerd. Dit maakt dat er statistisch gezien te weinig bewoners gesproken zijn om de uitkomsten van het onderzoek volledig te generaliseren naar alle bewoners van Het Anker. De uitkomsten geven alleen een indicatie van wat er speelt. Het tweede aandachtspunt heeft betrekking op de samenstelling van de bewoners die gesproken zijn. Dit is geen goede afspiegeling van de bewoners die in Het Anker wonen. Vooral bewoners met een andere nationaliteit dan de Nederlandse zijn ondervertegenwoordigd. Om deze mensen bij het onderzoek te betrekken was wellicht een andere onderzoeksmethode nodig geweest. Daarnaast is het niet gelukt om de bewoners die voor de overlast zorgen actief te betrekken bij het onderzoek. Het is niet duidelijk welke bewoners dit zijn en het is ook niet waarschijnlijk dat deze bewoners een behoefte voelen om mee te werken. Toch zou het zeker van meerwaarde zijn om met hen in gesprek te gaan over hun beweegredenen.

Het onderzoek heeft naast meer inzicht in de leefbaarheidproblemen in Het Anker en in de rol die sociale samenhang daarbij speelt nog iets anders opgeleverd. Bewoners hebben de mogelijkheid gehad om hun irritaties, frustraties en ideeën te uiten en voelen zich daardoor serieus genomen. Maar belangrijker nog is dat bewoners met elkaar in contact zijn gekomen. Op de eerste introductiebijeenkomst vertelden een aantal bewoners vrijwel niemand in de flat te kennen, terwijl ze daar wel behoefte aan hadden. Door naar onze bijeenkomst te komen hoopten ze medebewoners te leren kennen. En ook door het deelnemen aan de werkgroep zijn bewoners met elkaar in contact gekomen. Dat is een belangrijke bijvangst van het onderzoek. Op die manier is Het Anker voor sommige bewoners wat meer een thuis in plaats van alleen een huis geworden.

Literatuur

Aalbers, M.B., Beckhoven, E. van, Kempen, R. van, Musterd, S., & Ostendorf, W. (2003). *Large housing estates in the Netherlands. Overview of developments and problems in Amsterdam and Utrecht*. Utrecht: Universiteit Utrecht, Urban and Regional research centre Utrecht.

Arnhem in cijfers. (2011). *Statistische informatie over de stad Arnhem*. Geraadpleegd 18 maart 2011 op <http://arnhem.incijfers.nl>

Bernard, H.R. (2006). *Research Methods in Anthropology*. Oxford: AltaMira Press.

Bolt, G.S., & Torrance, M. (2005). *Stedelijke herstructurering en sociale cohesie*. Utrecht: DGW/NETHUR.

Bourdieu, P. (1986). The Forms of Capital. In J.G. Richardson (Ed.), *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education* (pp. 241 – 258). Connecticut: Greenwood Press.

Bussing, D., & Boer, N. de. (1998). *Leefbaarheidsmanagement: van wijkbeheer naar integrale wijkontwikkeling*. 's-Gravenhage: Elsevier bedrijfsinformatie.

Centraal Planbureau. (2011). *Evaluatie wijkscholen Rotterdam*. Den Haag: Centraal Planbureau.

Coumans, M., & Riele, S. te. (2010). Verschillen in sociale en maatschappelijke participatie. *Bevolkingstrends*, 58 (1), 39-45.

Donk, M. van de, Hazel, R. van den, & Oijen, S. van. (2009). *Leefbaarheidsplan K5*. Arnhem: Seinpost Adviesbureau BV.

Ekkers, J., & Helderma, J-K. (2010). *Van volkshuisvesting naar woonbeleid*. Den Haag: SDU Uitgevers.

Ferris, A. L. (2010). Approaches to Improving the Quality of Life: How to Enhance the Quality of Life. *Social indicators research series*, 42, xiii-xvii.

Fokkema, M., Hazel, R., van den, & Wiersman, J. (2010). *Wijkscan zwerfafval. Holtenbroek – Gemeente Zwolle*. Arnhem: Seinpost Adviesbureau BV.

Gemeente Arnhem (2010). *Statistisch jaarboek 2010*. Arnhem: Facilitaire Dienst Gemeente Arnhem.

Gent, W. van., Musterd, S., & Ostendorf, W. (2007). Van probleemwijk naar prachtwijk? *Tijdschrift voor de volkshuisvesting*, 13 (4), 44-50.

Glaeser, E. L., & Sacerdote, B. (2000). The Social Consequences of Housing. *Journal of Housing Economics*, 9, 1-23.

Hart, J. de. (2002). *Zekere banden. Sociale cohesie, leefbaarheid en veiligheid*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Hart, H. 't, Boeije, H., & Hox, J. (2005). *Onderzoeksmethoden*. Utrecht: Boom onderwijs.

Hazel, R. van den, Donk, M. van de, & Lesger, D. (2009). *Barometer sociale samenhang in Maassluis*. Arnhem: Seinpost Adviesbureau BV.

- Jacobs, J. (1961). *The Death and Life of Great American Cities*. New York: The Modern Library.
- Keizer, K., Lindenberg, S., & Steg, L. (2008). The Spreading of Disorder. *Science*, 322 (5908), 1681-1685.
- Kleinhans, R., & Bolt, G. (2011). *Vertrouwen houden in de buurt. Verval, ervaring en collectieve zelfredzaamheid in stadsbuurten*. Den Haag: NICIS Institute.
- Kullberg, J. (2009). Interventies in de wijk. Waarom? Waar? En waarom daar? In S. Musterd & W. Ostendorf (Eds.), *Problemen in wijken of probleemwijken?* (pp. 59-68). Assen: van Gorcum.
- Lupi, T., Stigther-Speksnijder, M., Karsten, L., & Musterd, S. (2007). *Leven in de buurt: territoriale binding in drie Vinex-wijken*. Amsterdam: Askant.
- Massam, B. H. (2002). Quality of life: public planning and private living. *Progress in Planning*, 58, 141-227.
- Ministerie van VROM. (2007). *Actieplan Krachtwijken. Van Aandachtswijk naar Krachtwijk*. Den Haag: Ministerie van VROM.
- Musterd, S., & Ostendorf, W. (2009). Problemen in wijken of probleemwijken. In S. Musterd & W. Ostendorf (Eds.), *Problemen in wijken of probleemwijken?* (pp. 9 -17). Assen: van Gorcum.
- Pacione, M. (2003). Urban environmental quality and human wellbeing – a social geographical perspective. *Landscape and Urban Planning*, 65 (1-2), 19-30.
- Putnam, R. (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster Paperbacks.
- Ruijsbroek J.M.H., & Verweij A. (2009). Sociale cohesie samengevat. In: Volksgezondheid Toekomst Verkenning, *Nationaal Kompas Volksgezondheid*. Bilthoven: RIVM.
- Schnabel, P., Bijl, R., & Hart, J. de. (2008). *Betrekkelijke betrokkenheid. Studies in sociale cohesie*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Sennett, R. (1990). *The Conscience of the Eye: the design and social life of cities*. New York: Alfred A. Knopf.
- Steenbeek, W. van. (2009). Het meten van 'de wijk': wanneer is een wijk schoon, heel en veilig? In S. Musterd & W. Ostendorf (Eds.), *Problemen in wijken of probleemwijken?* (pp. 97 – 108). Assen: van Gorcum.
- Ultee, W.C., Arts, W.A., & Flap, H.D. (2003). *Sociologie. Vragen, Uitspraken, Bevindingen*. Groningen: Martinus Nijhoff.
- Verschuren, P., & Doorewaard, H. (2007). *Het ontwerpen van een onderzoek*. Den Haag: LEMMA.
- Vestia. (2007). *De Peperklip*. Rotterdam: Vestia Rotterdam Feijenoord.
- Vivare. (z.d.). *Wijkvisie Kronenburg/Vredenburg Arnhem*. Arnhem: Vivare.

Vivare. (2010). *Woningmarktgegevens 2010*. Arnhem: Vivare.

Vivare. (2011) *Aanpakken, doorpakken en het verschil maken. Vivare in 2010 en 2011*. Gendt: Rikken Print.

Vranken, J. (2005). Changing Forms of Solidarity: Urban Development Programs in Europe. In Y. Kazepov (Eds.), *Cities of Europe* (pp. 255-276). Oxford: Blackwell Publishing.

Geraadpleegde websites

www.arnhem.nl, geraadpleegd op 10 maart 2011

www.cpted.net, geraadpleegd op 17 februari 2011

www.journalinks.be, geraadpleegd op 6 juni 2011

www.leefbaarometer.nl, geraadpleegd op 16 maart 2011

www.rijksoverheid.nl, geraadpleegd op 1 november 2010

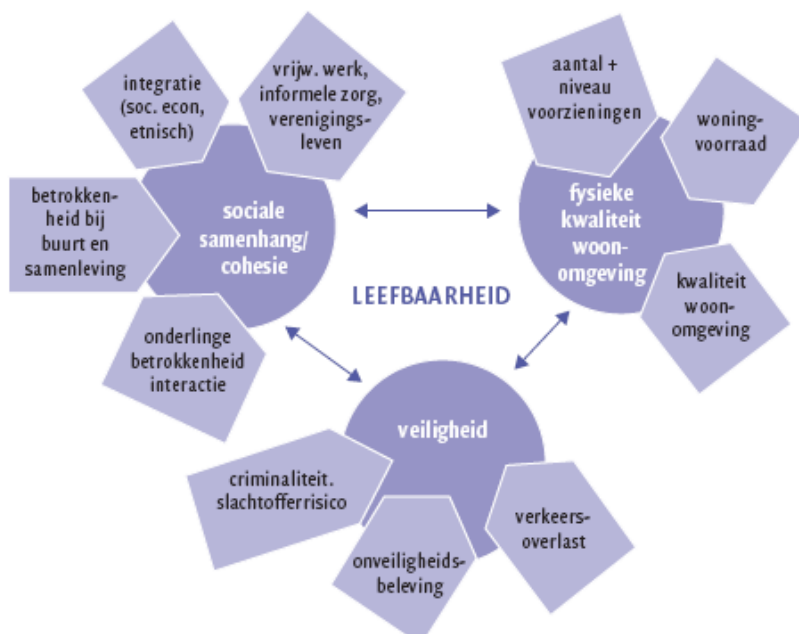
www.socialquality.org, geraadpleegd op 21 juli 2011

www.vivarewijkmonitor.nl, geraadpleegd op 18 april 2011

maps.google.nl, geraadpleegd op 18 maart 2011

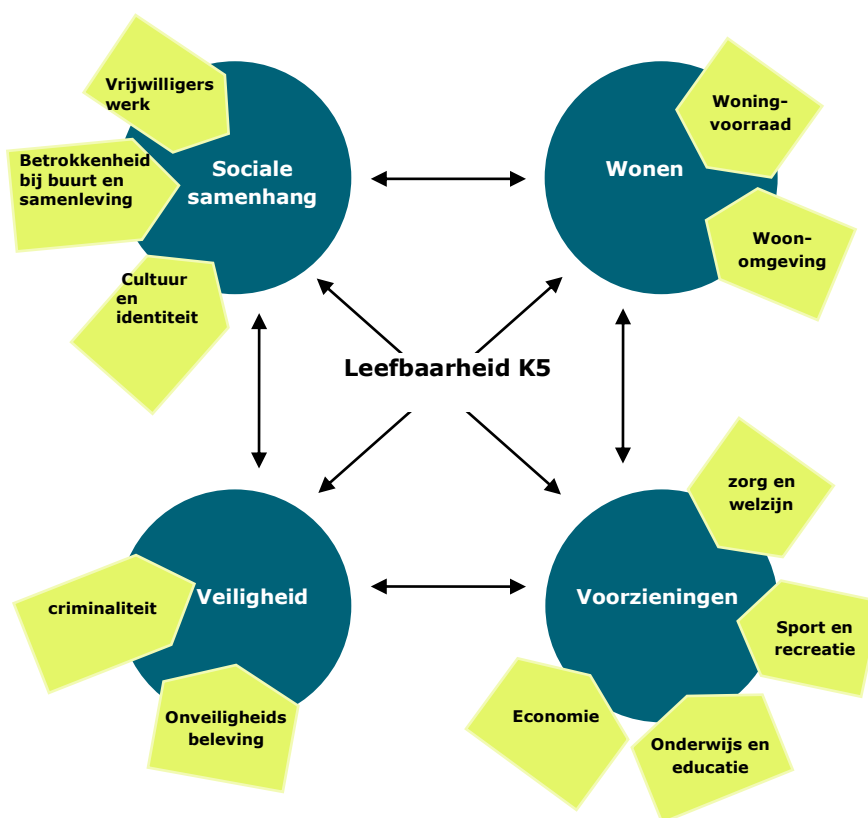
Bijlage I Leefbaarheidmodellen

Leefbaarheidmodel Sociaal Cultureel Planbureau



(de Hart, 2002, p. 27)

Leefbaarheidmodel Seinpost Adviesbureau BV.

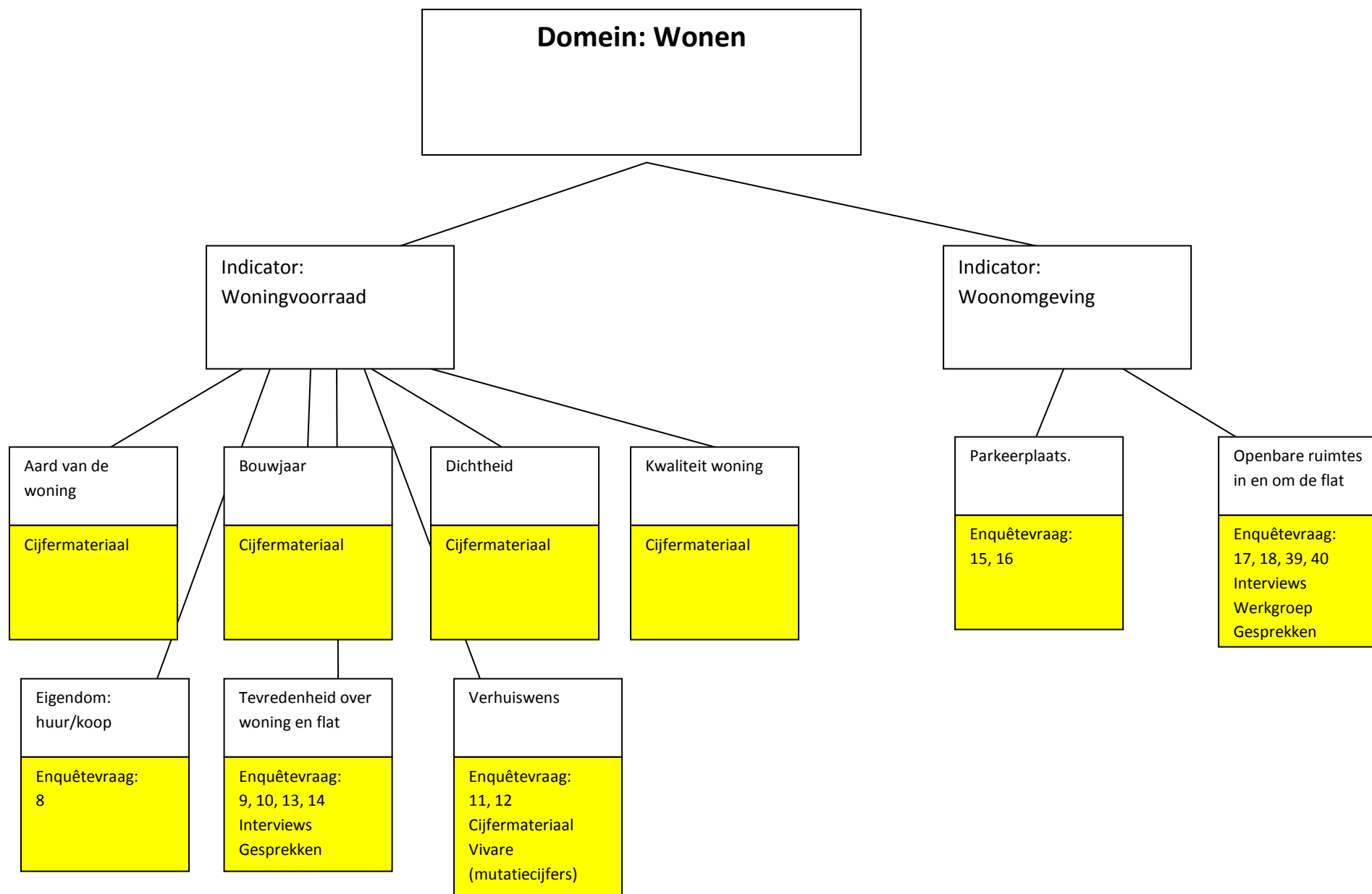


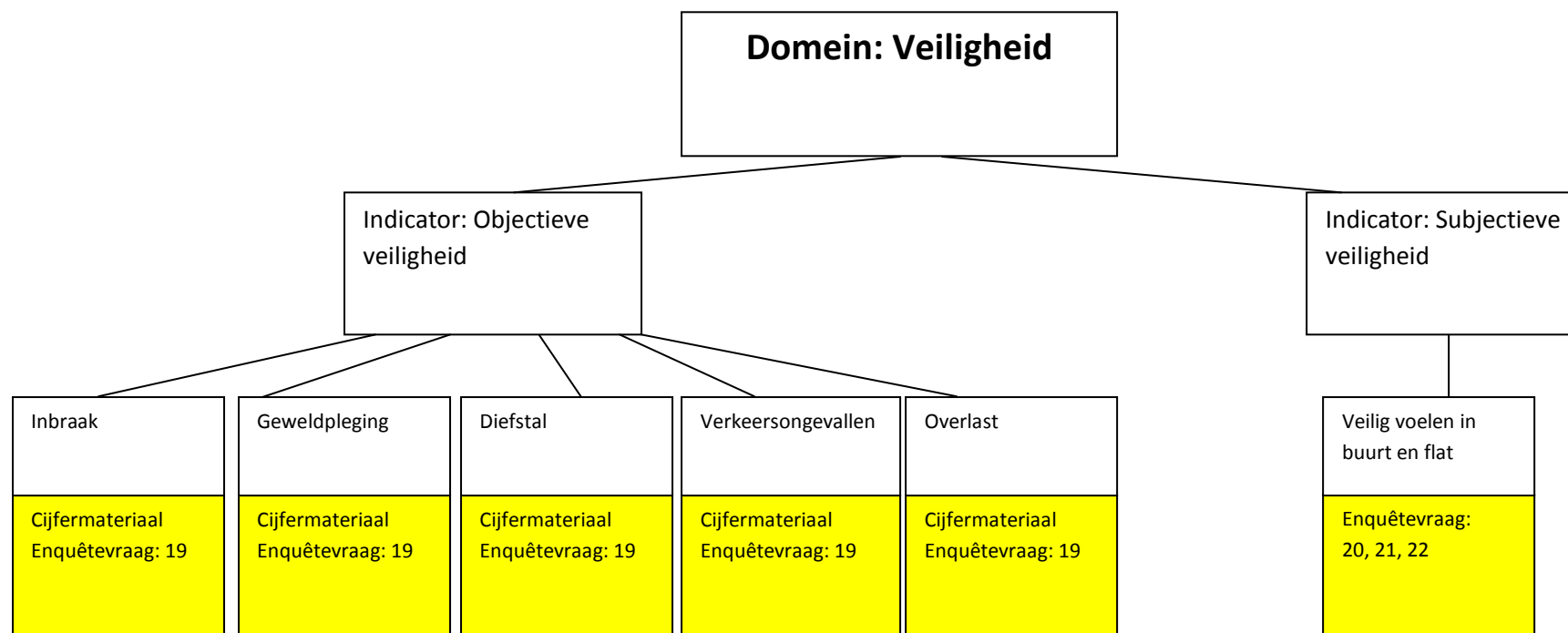
(van de Donk, van den Hazel & van Oijen, 2009, p. 4)

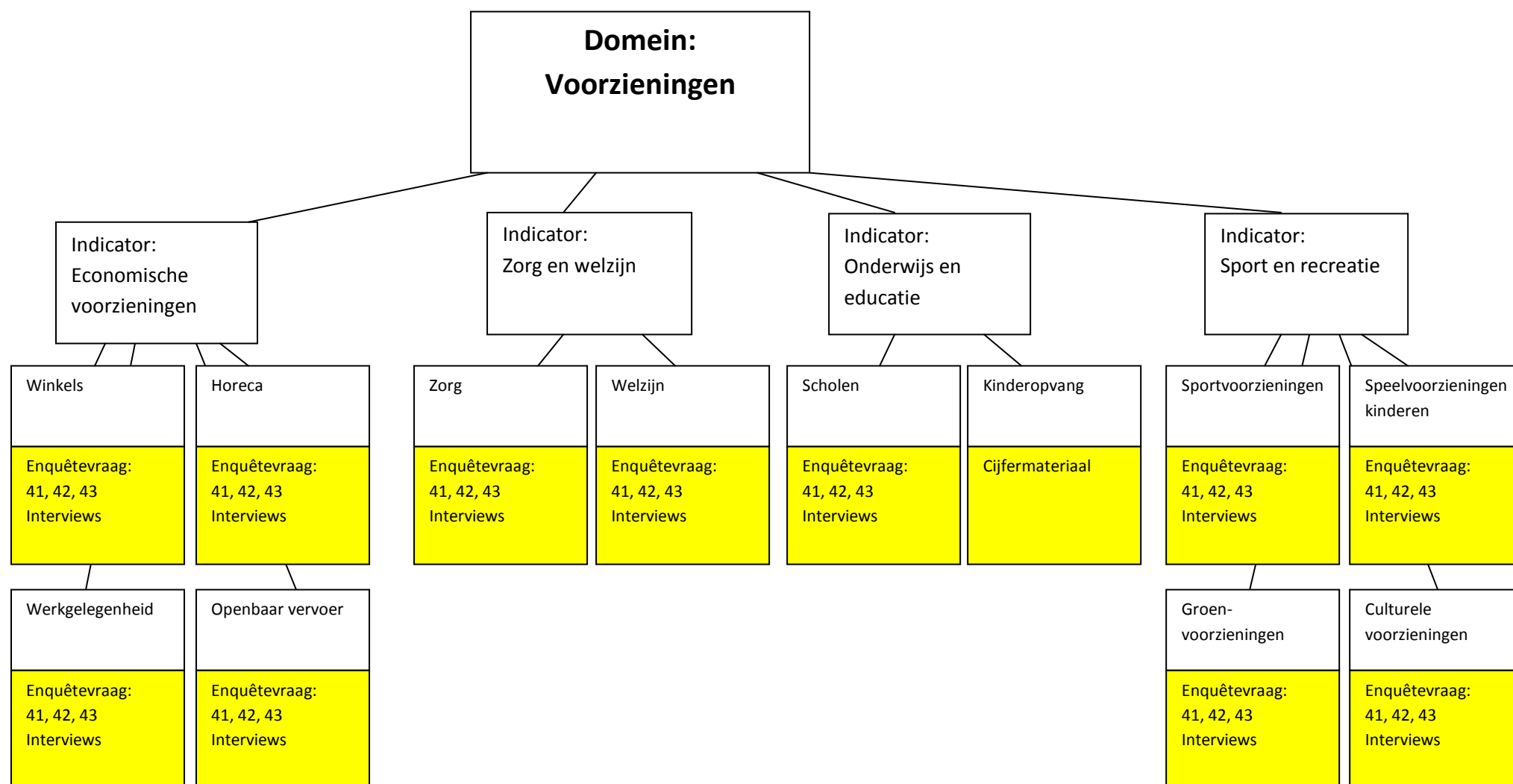
Bijlage II Overzicht inloophmomenten

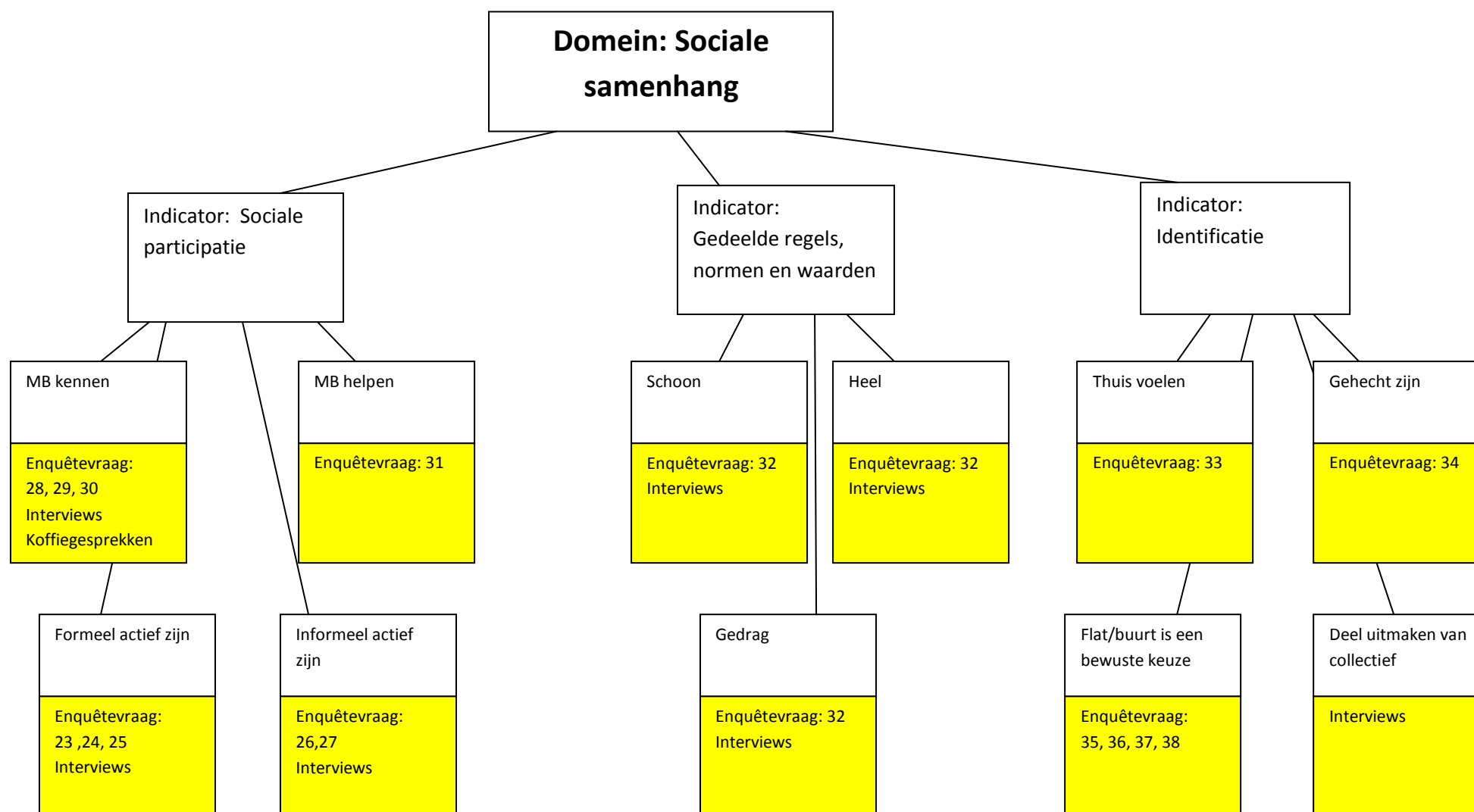
Datum	Aantal bewoners	Bijzonderheden
Woensdag 27 april 15.00 – 17.00 uur 19.00 – 20.30 uur	22 bewoners 8 bewoners	Introductiebijeenkomst
Woensdag 4 mei 15.00 – 17.00 uur	10 bewoners	Eerste mogelijkheid om de enquête in te leveren
Woensdag 11 mei 15.00 – 17.00 uur	4 bewoners	
Woensdag 18 mei 15.00 – 17.00 uur 19.00 – 20.30 uur	5 bewoners 2 bewoners	
Woensdag 25 mei 15.00 – 17.00 uur	7 bewoners	
Woensdag 1 juni 15.00 – 17.00 uur	3 bewoners	Laatste mogelijkheid om de enquête in te leveren.
Woensdag 8 juni 15.00 – 17.00 uur 19.00 – 20.30 uur	1 bewoner 0 bewoners	
Woensdag 15 juni 15.00 – 17.00 uur	0 bewoners	Mogelijkheid om foto's aan te leveren voor de 1 ^e werkgroep
Woensdag 22 juni 15.00 – 16.30 uur	0 bewoners	Rob's roadshow van SBS vond ook op dit tijdstip plaats op de parkeerplaats
Woensdag 29 juni 15.00 – 17.00 uur 19.00 – 20.30 uur	1 bewoner 0 bewoners	
Woensdag 6 juli 15.00 – 17.00 uur	0 bewoners	
Woensdag 13 juli 15.00 – 17.00 uur	0 bewoners	
Woensdag 20 juli 15.00 – 17.00 uur	1 bewoner	
Woensdag 27 juli 15.00 – 17.00 uur	0 bewoners	Laatste inloopspreekuur

Bijlage IV Schema indicatoren









Bijlage IV Enquête



Bewonersenquête 'Het Anker'

Beste bewoner van 'Het Anker',

Wij vragen u vriendelijk om onderstaande vragenlijst over wonen in flatgebouw 'Het Anker' in te vullen. Het invullen duurt ongeveer 15 minuten. Uw antwoorden zijn anoniem en zullen uiterst vertrouwelijk behandeld worden. De meeste vragen betreffen gesloten vragen waarbij u het antwoord van uw keuze aan kunt vinken in de bolletjes (○). Bij de overige vragen kunt u uw antwoord invullen op de stippellijn.

Algemene vragen

1. Wat is uw geslacht?

- ☐ Man
- ☐ Vrouw

2. Wat is uw leeftijd?

.....

3. Welke nationaliteit heeft u?

.....

4. Wat is uw voornaamste dagelijkse bezigheid?

- ☐ Werkzaam (12 uur of meer per week)
- ☐ Niet werkend/ werkzoekend
- ☐ Huisman/huisvrouw
- ☐ Gepensioneerd
- ☐ Student/scholier
- ☐ Arbeidsongeschikt (WIA, WAO, WAZ, Wajong uitkering)
- ☐ Vrijwilligerswerk
- ☐ Overig
- ☐ Geen antwoord

5. Wat is de samenstelling van uw huishouden?

- ☐ Alleenstaand
- ☐ Alleenstaand met kind(eren)
- ☐ (echt)paar/samenwonend
- ☐ (echt)paar/samenwonend met kind(eren)

6. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

- ☐ Geen
- ☐ Basisonderwijs
- ☐ Middelbare school
- ☐ Lager beroepsonderwijs (LBO)

- ☐ Middelbaar beroepsonderwijs (MBO)
- ☐ Hoger beroepsonderwijs (HBO)
- ☐ Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
- ☐ Geen antwoord

7. Wanneer bent u in uw woning komen wonen?

.....

Wonen in 'Het Anker'

8. Woont u in een huurwoning of in een koopwoning?

- ☐ Huurwoning
- ☐ Koopwoning

9. Hoe tevreden bent u met uw woning?

(in een schaal van heel erg ontevreden tot heel erg tevreden)

	Heel erg ontevreden					Heel erg tevreden			
	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐

10. Hoe tevreden bent u met flatgebouw 'Het Anker'?

(in een schaal van heel erg ontevreden tot heel erg tevreden)

	Heel erg ontevreden					Heel erg tevreden			
	☐	☐	☐	☐		☐	☐	☐	☐

11. Zou u willen verhuizen?

- ☐ Ja, binnen 2 jaar
- ☐ Ja, op termijn
- ☐ Nee (ga naar vraag 13)

12. Waarom wilt u (binnen 2 jaar of op termijn) verhuizen?

.....
.....
.....
.....

13. Wat vindt u het meest positief aan wonen in 'het Anker'?

.....
.....
.....
.....

14. Wat vindt u het meest negatief aan wonen in 'het Anker'?

.....

.....

.....

.....

15. Is er volgens u voldoende parkeerruimte bij het flatgebouw?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet niet

16. Hoe tevreden bent u over het onderhoud van de parkeerruimte?

(in een schaal van heel erg ontevreden tot heel erg tevreden)

Heel erg ontevreden Heel erg tevreden

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

17. Wat vindt u positief aan de gezamenlijke ruimtes in de flat zoals galerij, trappenhuis, entree en lift?

.....

.....

.....

.....

18. Wat vindt u negatief aan de gezamenlijke ruimtes in de flat zoals galerij, trappenhuis, entree en lift?

.....

.....

.....

.....

Veiligheid**19. Heeft u de laatste 12 maanden te maken gehad met:**

	Ja	Nee	Weet niet
Geweld in of om de flat	☐	☐	☐
Inbraak in uw woning of berging	☐	☐	☐
Diefstal in of om de flat (bijvoorbeeld van een fiets)	☐	☐	☐
Overlast algemeen (bijvoorbeeld geluidsoverlast)	☐	☐	☐

Overlast van hangjongeren	☐	☐	☐
Een verkeersongeluk in de buurt Kronenburg	☐	☐	☐

20. Voelt u zich veilig in en om flatgebouw 'Het Anker' en in de wijk Kronenburg?

- ☐ Ja, altijd (ga naar vraag 23)
- ☐ Ja, meestal
- ☐ Nee, vaak niet
- ☐ Nee, meestal niet

21. Waar en wanneer voelt u zich onveilig?

.....

.....

.....

.....

22. Kunt u aangeven waarom u zich onveilig voelt?

.....

.....

.....

.....

Leefbaarheid in de buurt

23. Gaat u wel eens naar bijeenkomsten georganiseerd voor flatbewoners (bijvoorbeeld door Vivare of de VVE) of voor wijkbewoners?

- ☐ Ja, naar bijeenkomsten voor flatbewoners
- ☐ Ja, naar bijeenkomsten voor wijkbewoners
- ☐ Ja, naar beide
- ☐ Nee

24. Bent u zelf actief in het organiseren van bijeenkomsten voor flat of wijk?

- ☐ Ja
- ☐ Nee (ga naar vraag 26)

25. Wat voor bijeenkomst(en) organiseert u?

.....

.....

.....

.....

26. Onderneemt u zelf actie om de leefbaarheid te verbeteren (bijvoorbeeld door zwerfvuil op te ruimen)?

- ☐ Ja
- ☐ Nee (ga naar vraag 28)

- ☐ Weet niet (ga naar vraag 28)

27. Welke actie onderneemt u om de leefbaarheid te verbeteren?

.....

.....

.....

.....

28. Kent u uw medeflatbewoners?

- ☐ Ja, mijn directe burens
- ☐ Ja, medeflatbewoners
- ☐ Ja, zowel direct burens als medeflatbewoners
- ☐ Nee

29. Groet u medeflatbewoners

- ☐ Ja
- ☐ Ja, alleen bekenden
- ☐ Nee

30. Maakt u wel eens een praatje met medeflatbewoners?

- ☐ Ja
- ☐ Ja, alleen met bekenden
- ☐ Nee

31. Stel, u heeft op een avond melk nodig maar u heeft niets in huis en de winkels zijn al gesloten.

	Ja	Nee	Weet niet
Zou u bij een medeflatbewoner melk gaan lenen?	☐	☐	☐
Zou u in dezelfde situatie melk uitlenen aan een medeflatbewoner?	☐	☐	☐

32. Wilt u van de volgende situaties aangeven hoe erg u dit vindt?

	Heel erg				Helemaal niet erg		
Vieze gezamenlijke ruimtes zoals trappenhuis, lift en entree	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Vieze parkeerplaats	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Graffiti in en om het flatgebouw	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Vernieling van gemeenschappelijke objecten	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Rondhangen van groepen jongeren	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Wildplassen en - poepen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Het niet kennen van medeflatbewoners ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Medeflatbewoners gedragen zich anders dan dat u zou doen ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

33. Voelt u zich thuis in de buurt?

(in een schaal van helemaal niet erg tot heel erg) Helemaal niet erg ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Heel erg

34 . Bent u gehecht aan de buurt?

(in een schaal van helemaal niet erg tot heel erg) Helemaal niet erg ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Heel erg

35. Heeft u er bewust voor gekozen om in Kronenburg te gaan wonen?

- ☐ Ja
- ☐ Nee (ga naar vraag 37)
- ☐ Weet niet (ga naar vraag 37)

36. Wat was de reden dat u voor Kronenburg heeft gekozen?

.....

.....

.....

.....

37. Heeft u er bewust voor gekozen om in 'Het Anker' te gaan wonen?

- ☐ Ja
- ☐ Nee (ga naar vraag 39)
- ☐ Weet niet (ga naar vraag 39)

38. Wat was de reden dat u voor 'Het Anker' heeft gekozen?

.....

.....

.....

.....

39. Vindt u dat de directe woonomgeving in de laatste jaren vooruit of achteruit is gegaan?

- ☐ De directe woonomgeving is vooruit gegaan
- ☐ De directe woonomgeving is achteruit gegaan
- ☐ De directe woonomgeving is gelijk gebleven
- ☐ Weet niet

40. Verwacht u dat de directe woonomgeving in de toekomst vooruit of achteruit gaat?

- ☐ De directe woonomgeving gaat vooruit
- ☐ De directe woonomgeving gaat achteruit
- ☐ De directe woonomgeving blijft gelijk
- ☐ Weet niet

Voorzieningen**41. Bent u tevreden over de volgende voorzieningen in de buurt?**

	Ja	Nee	Weet niet
Winkels	☐	☐	☐
Horeca	☐	☐	☐
Werkgelegenheid	☐	☐	☐
Openbaar vervoer	☐	☐	☐
Zorg en Welzijn (bijvoorbeeld huisarts, apotheek)	☐	☐	☐
Scholen	☐	☐	☐
Sportmogelijkheden	☐	☐	☐
Speelplekken voor kinderen	☐	☐	☐
Groenvoorzieningen	☐	☐	☐
Het onderhoud van groenvoorzieningen	☐	☐	☐
Culturele voorzieningen (bijvoorbeeld bibliotheek)	☐	☐	☐

42. Mist u voorzieningen?

- ☐ Ja
- ☐ Nee (ga naar vraag 44)
- ☐ Weet niet (ga naar vraag 44)

43. Welke voorzieningen mist u?

.....

.....

.....

.....

Afronding

44. Wilt u meewerken aan een werkgroep of persoonlijk interview over wonen in flatgebouw 'Het Anker'? (zo ja, vermeld dat alstublieft uw contactgegevens)

.....

.....

.....

.....

45. Heeft u nog vragen of opmerkingen over deze vragenlijst? (indien u een vraag heeft vermeld dan alstublieft ook uw contactgegevens)

.....

.....

.....

.....

Dit was de laatste vraag. Hartelijk dank voor uw medewerking!

U kunt de enquête tot en met uiterlijk woensdag 25 mei inleveren. Als u de enquête inlevert tijdens een inloophmoment hebben wij een klein bedankje voor u. In de bijgesloten brief vindt u de informatie over data en tijden van de inloophmomenten. U kunt de enquête ook inleveren door deze in de brievenbus van nummer 373 te doen.

Radboud Universiteit Nijmegen



Bijlage V Overzicht onafhankelijke variabelen en categorieën

Variabele	Enquêtecategorieën	Analysecategorieën
Geslacht	Man Vrouw	Man Vrouw
Leeftijd	Alle leeftijden mogelijk	Jong volwassen: 19 – 34 jaar Volwassen: 35 – 64 jaar Ouderen: 65 en ouder
Dagelijkse bezigheid	Werkzaam Niet werkend/werkzoekend Huisman/huisvrouw Gepensioneerd Student/scholier Arbeidsongeschikt Vrijwilligerswerk Overig Geen antwoord	Werkzaam (werkzaam, vrijwilligerswerk, student/scholier) Niet werkend (niet werkend/werkzoekend, huisman/vrouw, gepensioneerd, arbeidsongeschikt) Overig (overig, geen antwoord)
Samenstelling huishouden	Alleenstaand Alleenstaand met kind(eren) (echt)paar/samenwonend (echt)paar/samenwonen met kind(eren)	Alleenstaand (echt)paar/samenwonend Alleenstaand/samenwonend met kind(eren)
Opleiding	Geen Basisschool Middelbare school Lager beroepsonderwijs (LBO) Middelbaar beroepsonderwijs (MBO) Hoger beroepsonderwijs (HBO) Universitair onderwijs (WO)	Laag (geen, basisschool, middelbare school) Lager beroepsonderwijs (LBO) Middelbaar beroepsonderwijs (MBO) Hoger onderwijs (HBO, WO)
Woonduur	Alle jaartallen mogelijk	Kort: 0 – 3 jaar Midden lang: 4 -10 jaar Lang: 11 jaar en langer
Eigendom	Huur Koop	Huur Koop

Bijlage VI Representativiteit Enquête

Hieronder worden de onafhankelijke variabelen leeftijd, nationaliteit en woonduur van alle bewoners van Het Anker vergeleken met de bewoners van Het Anker die de enquête hebben ingevuld. De gegevens van alle bewoners zijn afkomstig van de gemeente Arnhem en hebben als peildatum 1 januari 2011. De gegevens van uit de enquête hebben als peildatum juni 2011, waardoor er een kleine vertekening kan ontstaan.

Alle bewoners

Leeftijd			
	geslacht		
	Man Aantal	Vrouw Aantal	Totaal Aantal
0-4	4	3	7
05-09	0	6	6
10-14	6	4	10
15-19	3	4	7
20-24	11	9	20
25-29	11	12	23
30-34	11	9	20
35-39	11	7	18
40-44	10	21	31
45-49	16	15	31
50-54	15	10	25
55-59	3	11	14
60-64	13	9	22
65-69	5	9	14
70-74	2	6	8
75-79	3	6	9
80-84	1	7	8
85-89	1	2	3
90-94	0	2	2
95 e.o.	0	0	0
Totaal	126	152	278

Bewoners die de enquête hebben ingevuld

Leeftijd			
	geslacht		
	Man Aantal	Vrouw Aantal	Totaal Aantal
0-4	0	0	0
05-09	0	0	0
10-14	0	0	0
15-19	0	0	0
20-24	2	2	4
25-29	2	2	4
30-34	2	3	5
35-39	4	3	7
40-44	1	10	11
45-49	7	7	14
50-54	4	4	8
55-59	2	3	5
60-64	4	3	7
65-69	2	3	5
70-74	1	1	2
75-79	1	3	4
80-84	0	0	0
85-89	0	1	1
90-94	0	0	0
95 e.o.	0	0	0
Totaal	32	45	77⁶

⁶ In totaal hebben 78 bewoners de enquête ingevuld. Niet elke bewoner heeft echter alle vragen beantwoord, waardoor de eindtotalen van deze groep niet op 78 uitkomen.

Indeling in etnische groepen	
	Aantal
Turken	9
Marokkanen	5
Surinamers	19
Antillianen	6
Overig niet-westers	36
Overig westers	39
Nederlands	164
Totaal	278

Indeling in etnische groepen	
	Aantal
Turken	1
Marokkanen	0
Surinamers	0
Antillianen	1
Overig niet-westers	2
Overig westers	2
Nederlands	69
Totaal	75

Woonduur		
		Aantal
Aantal jaren	0	40
	1	25
	2	12
	3	31
	4	18
	5	15
	6	18
	7	8
	8	13
	9	4
	10	6
	11	5
	12	14
	13	22
	14	2
	15	4
	16	1
	17	3
	18	5
	19	0
	20	2
	21	9
	22	21
	23	0
Totaal		278

Woonduur		
		Aantal
Aantal jaren	0	4
	1	6
	2	6
	3	4
	4	4
	5	5
	6	1
	7	5
	8	1
	9	6
	10	2
	11	2
	12	2
	13	8
	14	8
	15	1
	16	1
	17	0
	18	0
	19	1
	20	0
	21	2
	22	2
	23	7
Totaal		78

Bijlage VII Correlatietabellen

Hieronder worden de correlatietabellen gepresenteerd van de variabelen die in hoofdstuk vijf genoemd worden. Voor al deze correlaties geldt dat ze significant zijn, ze zijn kleiner of gelijk aan 0,05. Dit betekent dat de kans dat de relaties door toeval zijn ontstaan kleiner of gelijk is aan 5%.

Tabel 4: Relatie veilig voelen en veiligheidsservaringen

		Heeft u te maken gehad met geweld in of om de flat?	Heeft u te maken gehad met diefstal in of om de flat?	Heeft u te maken gehad met overlast?	Heeft u te maken gehad met overlast van hang-jongeren?
Voelt u zich veilig in en om flatgebouw Het Anker en in Kronenburg?	Pearson Correlation	-0,419	-0,377	-0,295	-0,273
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,001	0,011	0,018
	N	71	72	73	74

Tabel 5: Relatie tevredenheid woning en veiligheidsservaringen

		Heeft u te maken gehad met geweld in of om de flat?	Heeft u te maken gehad met diefstal in of om de flat?
Hoe tevreden bent u met uw woning?	Pearson Correlation	0,290	0,283
	Sig. (2-tailed)	0,014	0,016
	N	71	72

Tabel 6: Relatie tevredenheid flat en veiligheidsservaringen

		Heeft u te maken gehad met geweld in of om de flat?	Heeft u te maken gehad met diefstal in of om de flat?	Heeft u te maken gehad met overlast?
Hoe tevreden bent u met flatgebouw Het Anker?	Pearson Correlation	0,284	0,304	0,315
	Sig. (2-tailed)	0,017	0,010	0,007
	N	70	71	72

Tabel 7: Relatie thuis voelen en veiligheidsservaringen

		Heeft u te maken gehad met geweld in of om de flat?	Heeft u te maken gehad met diefstal in of om de flat?
Voelt u zich thuis in de buurt?	Pearson Correlation	0,360	0,290
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,014
	N	70	71

Tabel 8: Relatie gehecht voelen en veiligheidsservaringen

		Heeft u te maken gehad met geweld in of om de flat?	Heeft u te maken gehad met diefstal in of om de flat?	Heeft u te maken gehad met overlast?
Bent u gehecht aan de buurt?	Pearson Correlation	0,414	0,269	0,322
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,023	0,006
	N	70	72	72

Tabel 9: Relatie verhuishwens en tevredenheid woning

		Hoe tevreden bent u met uw woning?
Zou u willen verhuizen?	Pearson Correlation	0,408
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	77

Tabel 10: Relatie verhuishwens en tevredenheid flatgebouw

		Hoe tevreden bent u met flatgebouw Het Anker?
Zou u willen verhuizen?	Pearson Correlation	0,455
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	76

Tabel 11: Relatie hulpvragen en opleidingsniveau

Opleidingsniveau		
Zou u bij een medebewoner melk gaan lenen?	Pearson Correlation	-0,280
	Sig. (2-tailed)	0,015
	N	75

Tabel 12: Relatie graffiti en leeftijd

Leeftijd		
Hoe erg vindt u graffiti in en om het flatgebouw?	Pearson Correlation	-0,339
	Sig. (2-tailed)	0,003
	N	74

Tabel 13: Relatie niet kennen medebewoners en leeftijd, bezigheid en eigendom

		Leeftijd	Bezigheid	Huurwoning of koopwoning
Hoe erg vindt u het niet kennen van medeflatbewoners?	Pearson Correlation	-0,283	-0,362	0,265
	Sig. (2-tailed)	0,013	0,001	0,021
	N	76	76	76

Tabel 14: Relatie bewuste keuze Kronenburg en tevredenheid voorzieningen

		Bent u tevreden over de horeca in de buurt?	Bent u tevreden over de zorg en welzijn voorzieningen in de buurt?
Heeft u er bewust voor gekozen om in Kronenburg te gaan wonen?	Pearson Correlation	0,357	0,288
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,012
	N	72	75

Tabel 15: Relatie verwachting woonomgeving en opleidingsniveau

Opleidingsniveau		
Verwacht u dat de directe	Pearson Correlation	-0,241
woonomgeving in de toekomst	Sig. (2-tailed)	0,041
vooruit of achteruit gaat?	N	72

Bijlage VIII Voorbeeld interviewguide

Interviewguide Edward

Datum + tijd: woensdag 22 juni 16.30 uur

Locatie: bij Edward thuis

Man, 35 jaar, Nederlands

Werkzaam, alleenstaand, MBO

2006, huurwoning

Introductie: Ik vind het heel erg fijn dat u mee wilt werken aan dit interview over wonen in Het Anker. Het doel van dit interview is om meer te weten te komen over hoe bewoners het wonen in Het Anker ervaren. Ik zal u wat algemene vragen stellen, en ook dieper ingaan op dingen die u in de enquête heeft aangegeven. Heeft u op dit moment nog vragen?

Vindt u het goed als ik het interview opneem? Op die manier hoef ik minder aantekeningen te maken en kan ik beter luisteren naar wat u vertelt.

Allereerst wat algemene vragen

- U bent in 2006 in Het Anker komen wonen, waar woonde u daarvoor?
- Wat was de reden van uw verhuizing?
- Waarom naar deze plek? (geen bewuste keuze, niet gehecht)
- Hoe bent u destijds ontvangen in de flat (kennismaking buren, huisregels)?

- In de enquête gaf u aan dat er een grote anonimiteit is in de flat, en dat dat een van de redenen is om te willen verhuizen. Hoe uit deze anonimiteit zich?
- Kunt u daar een voorbeeld van geven?

- Heeft u contact met uw naaste buren en andere bewoners? (zo niet, wat is de drempel? Zo ja, hoe is dat contact?)
- Hoe was dit bij uw vorige woning?
- Hoe is dit in de rest van de flat denkt u?

- Wat is volgens u de reden van deze anonimiteit?

Dan wil ik nu graag dieper ingaan op een aantal dingen die u in de enquête heeft aangegeven.

- U heeft in de enquête aangegeven dat mensen rotzooi maken. Kunt u hier iets meer over vertellen? (waar, wanneer, wie, wat voor rotzooi)
- Spreekt u zelf mensen aan als u het ziet gebeuren? (ja: hoe is de reactie, nee: waarom niet?)

- Wat zou er volgens u aan gedaan kunnen worden om dit tegen te gaan?

Veiligheid is ook een thema dat naar voren komt in de door u ingevulde enquête.

- U heeft aangegeven last te hebben van overlast. Kunt u hier wat meer over vertellen? (soort, wanneer, door wie, waar, hoe lang)
- U heeft ook aangegeven te maken gehad te hebben met geweld. Kunt u hier iets meer over vertellen? (soort, door wie, wanneer, waar, ondernomen actie, heeft het nu nog effect)
- In de enquête geeft u aan zich niet altijd veilig te voelen. Met name niet bij de entree en de bergingen. Wat zou er gedaan kunnen worden om uw gevoel van veiligheid te vergroten?

Tot slot:

- U heeft aangegeven dat u vindt dat de directe woonomgeving de laatste jaren achteruit is gegaan. Waar leest u dit aan af?
- Is dit alleen bij Het Anker zo, of is het een algemene trend denkt u?
- Hoe zou dit tegen gegaan kunnen worden?

Dat was de laatste vraag, zijn er nog dingen niet ter sprake gekomen die u wel belangrijk vindt?

Tot slot: We zijn inmiddels ook gestart met een werkgroep van bewoners rond het thema 'een schone en nette woonomgeving'. Zij zijn nu bezig om ideeën te opperen over hoe de vervuiling/de rotzooi/de viezigheid kan worden aangepakt of voorkomen kan worden. Heeft u daar ideeën over?

Bijlage IX Overzicht geïnterviewde personen

In deze bijlage wordt een overzicht gegeven van de personen die geïnterviewd zijn. Het gaat hierbij om interviews met bewoners en om zogeheten expert interviews of deskundige interviews: interviews met personen die een speciale kennis hebben (Verschuren & Doorewaard, 2007, p. 119). In het overzicht wordt vanwege de privacy alleen de voornaam van de bewoners gegeven. Bij bewoners waar de voornaam niet van bekend is, is een gefingeerde naam gebruikt. Tussen haakjes is de datum van het interview weergegeven. De expert interviews worden in een tabel weergegeven.

Bewoner interviews:

Anne (15 juni 2011). Anne is 54 jaar en woont alleen. Ze is arbeidsongeschikt en doet vrijwilligerswerk. Ze woont 9 jaar in Het Anker. Anne is bevriend met haar buurvrouw Valeria, met wie ze samen naar het interview kwam. Ik heb Anne leren kennen tijdens de introductiebijeenkomst van het onderzoek, waar zij zich meteen opgaf om actief deel te nemen aan het onderzoek. Anne nam ook deel aan twee bijeenkomsten van de werkgroep.

Edward (22 juni 2011). Edward is 35 jaar en woont alleen. Hij is werkzaam en woont 5 jaar in Het Anker. Edward heeft goed contact met zijn naaste buurman, verder kent hij niet veel mensen in de flat. Hij heeft een conflict met een medebewoner. Edward had op de enquête aangegeven mee te willen werken aan een interview. Hij is tevens bij één werkgroepbijeenkomst aanwezig geweest.

Frits (27 juni 2011). Frits is in 2009 in Het Anker komen wonen, hij heeft de woning gekocht. Hij is 49 jaar en alleenstaand. Tijdens een inloophmoment heeft hij aangegeven geïnterviewd te willen worden.

Henk (28 juni 2011). Henk is 36 jaar en is in 2001 bij zijn vriendin ingetrokken die al in Het Anker woonde. Inmiddels woont Henk er alleen. Hij heeft met een aantal bewoners in de flat goed contact. Henk had op de enquête aangegeven mee te willen werken aan een interview. Hij is ook bij één werkgroepbijeenkomst aanwezig geweest. Bij het interview met Henk was Lieke Fransen ook aanwezig.

Ina (24 juni 2011). Ina woont sinds 2002 in Het Anker. Ze is 44 jaar en is werkzaam. Ina woont alleen. Vanwege gezondheidsredenen is ze erg blij met de lift en gelijke vloeren. Op de introductiebijeenkomst heeft Ina zich aangemeld voor een interview. Ook is ze bij alle werkgroepbijeenkomsten geweest.

Maria (30 mei 2011). Maria is in de 50. Ze woont al een tijd in Het Anker. Ik heb haar ontmoet toen ik bij haar aanbelde om te vragen of ze de enquête al ingeleverd had. Ze gaf aan dit niet te willen doen vanwege gezondheidsredenen, ze had al genoeg aan haar hoofd. Wel wilde ze even met mij praten om haar mening over wonen in Het Anker te geven.

Marion (8 juli 2011). Marion is 41 jaar en woont samen met haar partner sinds 2010 in Het Anker. Marion is huisvrouw en doet vrijwilligerswerk. Marion was aanwezig bij de introductiebijeenkomst en tijdens één van de koffiegesprekken.

Marit (12 augustus 2011). Marit komt oorspronkelijk uit de Dominicaanse Republiek en is ongeveer 15 jaar in Nederland. Ze is in de 40 en alleenstaand. Sinds 2010 woont ze in Het Anker. Marit is

werkzaam en volgt een avondopleiding om Nederlands te leren. Tijdens een van de koffiegesprekken gaf Marit aan deel te willen nemen aan een interview.

Pierre (8 juni 2011). Pierre is begin 50 en alleenstaand. Hij woont al 23 jaar in Het Anker. Pierre heeft problemen met zijn burens en is daarom op zoek naar een andere woning. Tijdens de introductiebijeenkomst is hij langs geweest en tijdens een 'reminderrondje' voor de enquête heeft hij mij binnen uitgenodigd om even verder te praten. Pierre is ook aangeschoven bij een aantal werkgroepbijeenkomsten.

Sam (6 juli 2011). Sam is begin 60 en woont 15 jaar in de flat. Hij komt oorspronkelijk uit Iran en is alleenstaand. Sam heeft vrijwel geen contacten in het Anker en heeft hier ook geen behoefte aan omdat de mensen in de flat 'niet zijn type mensen' zijn. Sam heeft tijdens een koffiegesprek aangegeven wel geïnterviewd te willen worden. Lieke Fransen was ook bij het interview aanwezig.

Theo (29 juni 2011). Theo is 69 jaar en woont al sinds de beginjaren in Het Anker. Hij is gepensioneerd en alleenstaand. Theo is op een inloopmiddag geweest en heeft Lieke Fransen en mij tijdens een observatieronde binnen uitgenodigd. Theo is van veel roddels over mensen in de flat op de hoogte.

Valeria (15 juni 2011). Valeria is 42 jaar en woont 10 jaar in Het Anker. Ze heeft de Argentijnse nationaliteit en is alleenstaand. Ze heeft een lichamelijke beperking en doet vrijwilligerswerk. Valeria kent veel mensen uit de flat van gezicht. Ze is bevriend met haar buurvrouw Anne, met wie ze samen naar het interview kwam. Valeria was ook bij de introductiebijeenkomst en is bij twee werkgroepbijeenkomsten aanwezig geweest.

Willem (30 juni 2011). Willem woont sinds 1997 in Het Anker. Hij is 54 jaar en is alleenstaand en werkzaam. Willem vindt het erg belangrijk om contact te leggen met mensen in de flat. Op de introductiebijeenkomst heeft hij aangegeven geïnterviewd te willen worden. Lieke Fransen was ook bij het interview aanwezig.

Expert interviews:

Naam + functie	Datum	Locatie	Interviewer(s)
John Greve, huismeester	26 mei 2011	Kantoor huismeester	Linda ter Horst
Patrick en Frank Wiendels, beheerders VvE ⁷	20 mei 2011	Kantoor Wiendels	Lieke Fransen en Linda ter Horst
Naziha Dinsi, floormanager De Peperklip Rotterdam	24 augustus 2011	Kantoor Naziha Dinsi	Linda ter Horst

⁷ VvE staat voor Vereniging van Eigenaren. Alle kopers uit het flatgebouw zijn hiervan lid. De VvE is eigenaar van het flatgebouw en van de gezamenlijke ruimtes en beheert deze ook.

Samenvatting

Leefbaarheid is een onderwerp dat de laatste jaren steeds vaker opduikt. In de wetenschappelijke literatuur, maar ook in krantenberichten. Een voorbeeld van de groeiende aandacht voor leefbaarheid is het aanwijzen van 40 aandachtswijken door de voormalige minister van Wonen Werken en Integratie, Ella Vogelaar in 2007. In deze aandachtswijken spelen een aantal leefbaarheidproblemen variërend van verloedering, criminaliteit en overlast tot een lage kwaliteit van de openbare ruimte. Leefbaarheid wordt in de literatuur vaak verbonden met sociale samenhang: een goede samenhang zorgt voor weinig problemen en is daardoor gunstig voor de leefbaarheid, terwijl een slechte samenhang problemen bevordert en een negatieve uitwerking op leefbaarheid heeft (van den Hazel, van de Donk & Lesger, 2009). Leefbaarheid is geen eenduidig begrip, er zijn verschillende definities in omloop. Dit onderzoek neemt als uitgangspunt dat leefbaarheid wordt beïnvloed door vier domeinen: wonen, veiligheid, voorzieningen en sociale samenhang (gebaseerd op de Hart, 2002, p. 27; van de Donk, van den Hazel & van Ooijen, 2009, p. 4).

Relevantie en probleemstelling

Onderwerp van dit onderzoek is flatgebouw Het Anker in de Arnhemse wijk Vredenburg/Kronenburg. Het Anker bestaat uit 206 woningen, waarvan er ten tijde van het onderzoek 199 bewoond waren. In totaal wonen er 278 mensen in Het Anker. Uit gesprekken met woningcorporatie Vivare, eigenaar van ongeveer 90% van de woningen in Het Anker, kwam naar voren dat er signalen waren dat er in Het Anker leefbaarheidproblemen spelen. Er was echter nog geen zicht op welke problemen dat zijn en of (en welke) bewoners dit ook als problematisch ervaren. Dit onderzoek schept hier meer duidelijkheid over en geeft tevens aanbevelingen om de geconstateerde problemen te verminderen. Naast deze maatschappelijke relevantie heeft het onderzoek ook een wetenschappelijke relevantie. Onderzoek naar en aanpak van leefbaarheidproblemen gebeurt overwegend op wijk- of buurtniveau, bijvoorbeeld door het opstellen van wijkactieplannen en het fysiek herstructureren van een wijk of buurt (Ministerie van VROM, 2007). Aangezien leefbaarheidproblemen zich wellicht afspelen op een kleiner schaalniveau dan een wijk of buurt richt dit onderzoek zich op het niveau van flatgebouw Het Anker. Daarnaast zorgt de focus op flatniveau ervoor dat het onderzoek behapbaar is gebleven waardoor alle gewenste methoden zoals enquête, bewonersinterviews, expert interviews, werkgroepen, informele gesprekken en observatie ingezet konden worden. Hierdoor geeft het onderzoek een zo volledig mogelijk beeld van Het Anker. Tevens maakt deze focus het mogelijk om flatbewoners actief bij het onderzoek te betrekken, wat op buurt of wijkniveau niet snel lukt vanwege de grotere bewoners aantallen.

Doel van het onderzoek is het formuleren van aanbevelingen om de leefbaarheidproblemen in flatgebouw Het Anker te verminderen, door inzicht te geven in de aard en oorzaken die van invloed zijn op de leefbaarheidproblemen in Het Anker en in het bijzonder in de rol van sociale samenhang. Hieruit vloeit de volgende hoofdvraag voort:

Welke rol speelt sociale samenhang bij de leefbaarheidproblemen in flatgebouw Het Anker en hoe kunnen deze leefbaarheidproblemen verminderd worden?

Conclusies

De leefbaarheidproblemen in Het Anker hebben betrekking op een vervuilde woonomgeving binnen en buiten de flat (domein wonen), op onveiligheidsgevoelens (domein veiligheid) en op weinig identificatie met de flat (domein sociale samenhang). De vervuiling van de woonomgeving wordt door de meeste bewoners als een probleem ervaren. Toch wordt deze vervuiling grotendeels veroorzaakt door bewoners zelf. Dit komt enerzijds door onwetendheid over de regels en onvoldoende handhaving van de regels en anderzijds door een gebrek aan sociale samenhang. Er is weinig sociale controle, bewoners spreken elkaar niet snel aan op verkeerd gedrag en maar weinig bewoners voelen zich verantwoordelijk voor de gezamenlijke ruimten. Met betrekking tot veiligheid voelen sommige bewoners zich wel eens onveilig en is er een kleine groep bewoners die zich vaak onveilig voelt. Deze onveiligheidsgevoelens komen in sommige gevallen voort uit een conflict met een medebewoner of uit directe ervaringen met bijvoorbeeld diefstal of inbraak. In andere gevallen is er geen directe aanleiding, maar is er wel angst om slachtoffer van criminaliteit te worden. Bewoners voelen zich vooral onveilig in de bergingen, bij de entree en buiten om de flat. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door de dreiging die er uitgaat van onbekende mensen die zich daar ophouden. Met betrekking tot het domein voorzieningen zijn er in eerste instantie geen problemen te vinden. De aanwezigheid van het winkelcentrum Kronenburg en het openbaar vervoer in de buurt worden als positief beoordeeld door bewoners. Net als de lift en gelijkvloerse woningen in de flat. Deze goede voorzieningen zijn een pullfactor voor Het Anker. Hierin kan echter een gevaar schuilen. De goede voorzieningen trekken veel mensen met een beperking aan. Dit hoeft uiteraard geen probleem te vormen, maar dit kan het bij een gebrekkige sociale samenhang wel worden. Deze mensen zijn zelf namelijk vaak niet in staat om de woonomgeving netjes te houden en wanneer zij geen hulp vragen aan hun burens of wanneer deze hulp niet wordt gegeven kan dit een negatieve invloed op de woonomgeving hebben.

Bovenstaande bevindingen laten zien dat sociale samenhang een belangrijke rol speelt bij de leefbaarheidproblemen in Het Anker. De oorzaak van de problemen is (deels) in dit domein te vinden.

Aanbevelingen

De conclusies van het onderzoek leiden tot een aantal aanbevelingen die onder te verdelen zijn in aanbevelingen voor Het Anker en aanbevelingen voor vervolgonderzoek. Voor Het Anker geldt dat de belangrijkste aanbevelingen zich richten op verandering van het bewonersgedrag. Dit gedrag verandert niet van vandaag op morgen, maar hiervoor is een proces nodig waarbij informeren, versterken van het verantwoordelijkheidsgevoel bij bewoners en handhaving belangrijk zijn. Daarnaast is het van belang om bewoners serieus te nemen en zorg te dragen voor een goede terugkoppeling naar bewoners toe. De belangrijkste aanbeveling met betrekking tot vervolgonderzoek is het onderzoeken van de effecten die een grote groep sociaal zwakkere bewoners heeft op de leefbaarheid. Verder is het interessant om aandacht te besteden aan het niveau waarop sociale samenhang onderzocht moet worden. Wellicht is het flatniveau nog te groot en kan er beter op galerijniveau naar sociale samenhang gekeken worden, en kunnen interventies beter op dit niveau worden uitgevoerd.

Summary

Recent years, the interest for livability and the living environment in the city increased, not only in the scientific literature, but also in the daily newspapers. In the Netherlands, this increasing attention became visible by the indication of 40 so called ‘aandachtswijken’ by former minister of Residence, Employment and Integration, Ella Vogelaar in 2007. The livability problems that occur in these ‘aandachtswijken’, vary from depravation, criminality and nuisance to a low quality of the public space and noise pollution. In the scientific literature, livability is often linked with social cohesion: high social cohesion leads to little problems and is therefore good for the livability, while low social cohesion causes more problems and therefore has a negative influence on the livability (van den Hazel, van de Donk & Lesger, 2009). Livability is an ambiguous concept; many definitions exist. This research takes as a basic principle that livability is influenced by four domains: housing, safety, facilities and social cohesion (based on de Hart, 2002, p. 27; van de Donk, van den Hazel & van Ooijen, 2009, p.4).

Relevance and research objectives

Subject of this research project is the apartment building Het Anker in Arnhem, located in the area called Vredenburg/Kronenburg. Het Anker consists of 206 apartments, of which 199 were inhabited by 278 people during the research period. Approximately 90% of the apartments in Het Anker is let by housing agency Vivare. Vivare was already aware of the fact that Het Anker faces livability problems. However, it was not yet clear to them which problems, and if (and which) residents considered these situations as problematic. This research knows two objectives. The first is to gain insight in the livability problems that exist in the apartment building Het Anker. The second is to formulate recommendations to decrease these problems. These two research objectives make this research socially relevant. However, this research is also scientifically relevant. Most research focussed on livability problems takes place at the level of a district or a neighbourhood, for example by formulating district plans or by physically restructuring a district or a neighbourhood (Ministerie van VROM, 2007). Because of the possibility that livability problems are occurring on a smaller scale, this research focuses on the level of the apartment building Het Anker. Besides, a focus on this smaller scale keeps the research feasible and makes it possible that all desired methods, like a survey, interviews (both with residents and so called expert interviews), study groups, informal conversations and observations can be conducted. This allows the research to give a complete picture of Het Anker. Furthermore, a small scale focus makes it possible for residents to become actively involved in the project, which is difficult on a larger level because of the larger population.

The research goal is to formulate recommendations to decrease the livability problems in Het Anker, by gaining insight in the character and causes that influence the livability problems in Het Anker and in particular in the role of social cohesion. The central question, derived from this goal is:

What is the role of social cohesion in the livability problems in apartment building Het Anker and how can these livability problems be decreased?

Conclusions

The livability problems in Het Anker are related to a polluted living environment both inside the estate and outside of it (domain housing), to feelings of insecurity (domain safety), and to little identification with the estate (domain social cohesion). The polluted living environment is for most of the residents a big problem. Still, a great deal of this problem is being caused by residents themselves. On the one hand, this is rooted in the ignorance of the rules and in insufficient maintenance of the rules and on the other hand in a lack of social cohesion. There is little social control, residents do not correct each other's bad behaviour and few residents feel responsible for the public spaces. Concerning the safety, several residents experience now and then feelings of insecurity and a small group of residents often experience these feelings. These feelings are sometimes related to conflicts with a fellow resident or to a direct experience with for example theft or burglary. In other cases there is no such direct cause, but there is a fear of becoming a crime victim. Residents experience feelings of insecurity, especially in the storerooms, in the entrance/lobby and outside the estate. These feelings are mainly caused by the threat of unfamiliar people who hang out at these places. With regard to the domain of facilities, at a first glance there appear to be no problems. The presence of shopping centre Kronenburg and the good public transport in the neighbourhood are considered to be very positive. Just like the elevator and the ground floor apartments in the estate. These good facilities are a pull factor for Het Anker. However, after a deeper look on these good facilities, some negative aspects appear. The good facilities attract a lot of disabled people and people with social problems. This, of course, does not need to be a problem, but combined with low social cohesion it can turn into a problem. These people are most of the time not capable of maintaining their living environment and when they do not ask for help, or when their neighbours do not want to offer help, this can have a negative impact on the living environment.

The above mentioned results show that social cohesion is an important aspect of the livability problems in Het Anker. The cause of these problems can (partly) be found in this domain.

Recommendations

The previous conclusions lead to several recommendations which are divided into recommendations related to Het Anker and recommendations for future research. With regard to Het Anker, the main recommendations focus on a change of residents' behaviour. This behaviour cannot be changed from one day to another, but this will need a process consisting of informing the residents, strengthening the residents' responsibility and maintaining the rules and regulations. Besides, it is important to seriously listen to the residents and provide them with good feedback. The most important recommendation concerning future research is to investigate the effects of a large group of social weak residents on the livability. It is also interesting to pay attention to the level at which social cohesion can be measured and investigated best. Perhaps the level of a housing estate is still too large so that social cohesion can be better measured, and interventions can be better implemented, at a floor level.