

Herstructureren in Kanaleneiland

de sociale gevolgen van fysiek ingrijpen in een probleemwijk

Jordy van Slooten

Bestuurs- en Organisationswetenschap
Universiteit Utrecht

Scriptie begeleider: drs. M.E.L. Matthys

augustus 2008

Jordy van Slooten
Greppelland 7
3863ZK Nijkerk

Studentnummer 0366714

Scriptie begeleider: drs. M.E.L. Matthys
Tweede lezer: dr. Eugène Loos

Datum: 21 augustus 2008

Utrechtse school voor Bestuurs- en organisatiewetenschap
Master Communicatie, beleid en management

Voorwoord

Voor u ligt een onderzoek naar de mogelijke gevolgen van herstructurering in de Utrechts wijk Kanaleneiland en de manier waarop de herstructurering gecommuniceerd wordt door de woningbouwcorporatie Mitros. Dit onderzoek was nooit voltooid zonder de hulp van veel mensen die ik hierbij wil bedanken.

In de eerste plaats wil ik mijn scriptie begeleider van de master Communicatie Beleid en Management drs. Mick Matthys bedanken voor zijn steun en hulp bij het onderzoek. Ook wil ik mijn tweede lezer dr. Eugène Loos bedanken voor zijn inbreng. Daarnaast wil ik Mitros bedanken voor hun hulp bij het onderzoek en dat ik aanwezig kon zijn bij de bijeenkomsten in Kanaleneiland. Verder wil ik al mijn respondenten bedanken voor hun inbreng.

Jordy van Slooten BA

Nijkerk, 26 augustus 2008

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	6
1. Inleiding.....	9
1.1. De probleemwijk Kanaleneiland.....	9
1.2. Vraagstelling en deelvragen.....	11
1.2.1. Vraagstelling:.....	11
1.2.2. Deelvragen.....	12
1.3. Doelstelling en relevantie.....	12
1.4. Leeswijzer.....	13
2. Methoden van onderzoek.....	14
2.1. Kwalitatief onderzoeken.....	14
2.2. Dataverzameling.....	14
2.3. Respondenten.....	15
2.4. Betrouwbaarheid en validiteit.....	16
2.5. Observaties.....	17
3. Literatuuronderzoek: De mogelijke effecten van herstructureren.....	18
3.1. Herstructureren.....	18
3.2. Drie mechanismen.....	18
3.3. Fysiek: inrichten (publieke) ruimte.....	21
3.4. Economisch: verandering in de bewonerspopulatie.....	23
3.5. Sociaal: verandering in de sociale processen.....	25
3.5.1. Verbetering van de sociale cohesie.....	26
3.5.2. Gevestigden en buitenstaanders.....	27
3.5.3. Gemeenschap: een netwerk van relaties in een buurt.....	30
3.5.4. Een gemeenschappelijke manier van leven.....	30
3.5.5. Inzichten uit het literatuuronderzoek.....	33
4. Resultaten.....	35
4.1. Fysiek: inrichten publieke ruimte.....	35
4.1.1. De portiekaanpak.....	35
4.1.2. Communicatie bij de portiekaanpak.....	37
4.1.3. De publieke ruimte en jongerenoverlast.....	38
4.1.4. Conclusie.....	40
4.2. Economisch: verandering in de bewonerspopulatie.....	40
4.2.1. Verschillende woon doelgroepen.....	41
4.2.2. Nieuwe verhouding koop- en huurwoningen.....	42
4.2.3. Conclusie.....	43
4.3. Sociaal: verandering in de sociale processen.....	44
4.3.1. Gebiedsplan Kanaleneiland Noord.....	45
4.3.2. Het stempel van probleemwijk.....	46
4.3.2. Gevestigden.....	47
4.3.3. Buitenstaanders.....	49
4.3.4. Statusverschil.....	50
4.3.5. Mengten: verschillende mensen in de wijk.....	50
4.3.6. Sociale Cohesie.....	52
4.3.7. Conclusie.....	53

5. Conclusies.....	55
5.1. Deelvraag 1.....	55
5.2. Deelvraag 2.....	56
5.3. Deelvraag 3.....	58
5.4. Conclusie.....	61
6. Literatuurlijst.....	63
Bijlage 1. Vragenlijst.....	64

Samenvatting

Dit onderzoek heeft zich gericht op de manier waarop woningbouwcorporatie Mitros in de Utrechtse probleemwijk Kanaleneiland fysieke herstructureringsmaatregelen invoert die als doel hebben om de leefbaarheid en de veiligheid te vergroten. Hierbij is gekeken op welke wijze deze maatregelen invloed hebben op de sociale situatie in Kanaleneiland en welke communicatieve aspecten hierbij komen kijken voor Mitros. De rol van taal en communicatie die hierbij gebruikt worden en de manier waarop de bewoners bij de plannen worden betrokken om draagvlak te creëren zijn centraal gesteld.

Literatuuronderzoek: De mogelijke effecten van herstructureren

Het SCP heeft door onderzoek drie mechanismen gevonden waaronder het denkbaar is dat de herstructurering van een wijk de leefbaarheid en veiligheid zou kunnen verbeteren:

1. Fysiek: inrichten (publieke) ruimte

Dit mechanisme is gebaseerd op het idee dat aanpassingen aan de woningvoorraad en een andere stedenbouwkundige inrichting van de publieke ruimte in een gemeenschap de gelegenheid voor ongewenst gedrag verminderen en daarmee de gevoelens van onveiligheid doen afnemen. (SCP, 2007, p.17)

2. Economisch: verandering in de bewonerspopulatie

Door herstructurering vind er mogelijk een verandering in de bewonerspopulatie plaats, doordat er meer bewoners met een betere sociaaleconomische positie komen. Het mengen van mensen met verschillende sociaaleconomische achtergrond zou een positief effect kunnen hebben op de leefbaarheid en de veiligheid van een wijk. (SCP, 2007, p.65)

3. Sociaal: verandering in de sociale processen

Het idee van dit mechanisme is dat er in probleemwijken met kansarmen mensen er een gebrek is aan positieve rolmodellen. Door meer mensen met een betere sociaaleconomische positie aan te trekken zou het gedrag van de oude bewoners positief beïnvloed kunnen worden. (SCP, 2007, p.10)

Conclusies

Deelvraag 1: *Hoe en met behulp van welke taal- en communicatieinstrumenten wordt de herstructurering van de woningen in Kanaleneiland door Mitros gecommuniceerd aan de bewoners en bestaat hier bij Mitros een gedeeld idee over?*

Mitros communiceert in principe alleen in het Nederlands met zijn huurders. Alleen wanneer het van groot belang is dat de boodschap overkomt worden er andere talen gesproken, bijvoorbeeld bij de presentatie van het *Gebiedsplan Kanaleneiland Noord*. In het dagelijks leven is er weinig contact tussen bewoners onderling. Ze voelen zich dan ook niet verantwoordelijk voor de problemen,

waardoor slecht gedrag niet gecorrigeerd wordt. (Gemeente Utrecht, 2007, p.5) Mitros probeert bewoners in contact te brengen met elkaar en ze bewust te maken dat ze samen verantwoordelijk zijn voor hun woonomgeving en elkaar op hun gedrag moeten aanspreken.

Deelvraag 2: *Hoe verloopt de communicatie van Mitros bij het creëren van draagvlak onder de bewoners van Kanaleneiland voor de fysieke herstructureringsmaatregelen?*

Het slopen van woningen kan niet doorgaan bij een gebrek aan draagvlak, een meerderheid van de bewoners moet hiermee instemmen. De herstructureringsmaatregelen zijn totstand gekomen door overleg met verschillende partijen en ook bewonersorganisaties. Ook is de mening van de bewoners gevraagd en worden ze gestimuleerd door Mitros om mee te denken. In de nieuwe situatie komen er verschillende type woningen. Door rekening te houden met verschillende eisen en wensen kan het draagvlak worden vergroot. Bewoners die door de herstructurering moeten verhuizen krijgen een garantie dat ze terug kunnen keren in de wijk als de nieuwe woningen gereed zijn. Grote gezinnen en probleemgezinnen worden geweerd bij deze regeling. Voor bewoners is dit een belangrijk punt en het zorgt daardoor voor draagvlak voor de herstructurering. In de communicatie naar de bewoners toe moet Mitros nog meer dan nu duidelijk maken dat de perspectieven van de bewoners op sociale stijging voorop staan in de aanpak. Er moet een vertrouwen onder de bewoners ontstaan dat Kanaleneiland weer een prettige wijk kan worden waar het leefbaar en veilig is.

Deelvraag 3: *Wat zijn de achterliggende denkbeelden van Mitros over de verbetering van de sociale infrastructuur in Kanaleneiland door middel van fysieke herstructureringsmaatregelen; en waar komen deze denkbeelden vandaan?*

Herstructurering zorgt voor nieuwe bewoners in de wijk en dit levert spanningen op, doordat deze nieuwkomers niet direct geaccepteerd zullen worden. Er is over het algemeen weinig tolerantie voor het gedrag en de opvattingen van de ander als dat afwijkt van het gedrag en de opvattingen die men zelf heeft. (Elias, 1976, p.201) De leefbaarheid en de veiligheid zullen daarom ook niet direct toenemen door de komst van nieuwe bewoners. Achter de herstructureringsmaatregelen van Mitros zit het denkbeeld dat door woningbouw met verschillende functies de leefbaarheid en de veiligheid kan worden vergroot. De wijk zal daarom op een dusdanige manier worden gebouwd dat het minder negatief gedrag uitlokt en er meer sociale controle is op straat. Het gebiedsplan kan echter alleen zorgen voor het vergroten van de leefbaarheid en veiligheid in Kanaleneiland wanneer er naast de fysieke ingrepen ook intensief aandacht wordt besteed aan het oplossen van de sociale problemen van de huidige bewoners. Vertrouwen op een positief effect van nieuwe kansrijkere bewoners is niet aan te raden. De medewerkers van Mitros zijn hierzelf ook sceptisch over. Dit zou verklaard kunnen worden doordat Mitros als woningbouwcorporatie nog steeds net als vroeger meer gericht is op stenen dan ze maatschappelijk betrokken zijn.

Vraagstelling: *Op welke manier wordt er door Mitros aandacht geschonken aan de sociale en communicatieve aspecten van de fysieke herstructureringsmaatregelen in de Utrechtse probleemwijk Kanaleneiland?*

De fysieke herstructureringsmaatregelen uit het *Gebiedsplan Kanaleneiland Noord* hebben voor Mitros belangrijke sociale en communicatieve aspecten. Mitros heeft daarom niet alleen aandacht voor de fysieke aspecten, maar ook voor de sociale problemen in de wijk en dat zorgt ervoor dat een andere manier van communiceren en een andere taalgebruik vereist is. De communicatie kan niet meer eenzijdig van de verhuurder naar de huurder toe zijn, maar vraagt ook dat de verhuurder naar de behoeften van de huurders gaat luisteren. De maatschappelijk context kan niet los worden gezien van de belangrijkste werkzaamheden van Mitros, het bouwen, verkopen en verhuren van woningen. Veel van de maatschappelijke maatregelen die in het gebiedsplan staan, worden door andere instellingen uitgevoerd. Het is daarom ook maar de vraag hoe ver Mitros in zijn sociale problematiek kan en moet gaan. Doordat ze van oudsher gericht zijn op stenen, en dit nog steeds zijn, is het de vraag of ze in staat zijn om goed met de communicatieve en sociale aspecten om kunnen gaan of dat ze dit beter aan de politiek kunnen overlaten.

1. Inleiding

Dit onderzoek richt zich op de rol van taal en communicatie bij de fysieke aanpak van de probleemwijk Kanaleneiland in Utrecht dat als doel heeft om de leefbaarheid en de veiligheid in de wijk te vergroten. Er zijn veel verschillende partijen actief in Kanaleneiland, waarvan vele ook proberen de leefbaarheid en de veiligheid te vergroten. Bij dit onderzoek is gekeken naar de rol die woningbouwcorporatie Mitros speelt in het oplossen van de problemen in Kanaleneiland.

1.1. De probleemwijk Kanaleneiland

In een groot aantal wijken in Nederland blijft de ontwikkeling achterlopen door een groot aantal problemen. In 2007 is door minister Vogelaar van het ministerie van Wonen, Wijken en Integratie (WWI) een lijst van 40 wijken met ernstige problemen opgesteld die komende jaren extra aandacht krijgen. Het WWI valt onder het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM). De probleemwijken van Vogelaar, of aandachtswijken, moeten veranderen in krachtwijken. De wijk waar dit onderzoek zich opricht is Kanaleneiland in Utrecht. De keuze voor Kanaleneiland komt voort uit het feit dat de kenmerken van deze wijk voldoen aan het stereotype beeld van een probleemwijk. Bij een probleemwijk denken mensen aan wijken waar veel allochtonen wonen, jongerenoverlast is, een hoge werkloosheid heerst, veel criminaliteit en onveiligheid heerst en waar mensen in flats wonen. Kanaleneiland voldoet aan dit stereotype beeld en het is daarom interessant om deze wijk te onderzoeken om erachter te komen wat er nog meer speelt in de wijk.

De bevolking in Kanaleneiland is voor drie-kwart van niet-westerse afkomst, waarvan 40 procent Marokkaans en 18 procent Turks. Een groot deel van de inwoners van Kanaleneiland heeft een lage opleiding en een laag inkomen. De gezinnen die er wonen hebben de meeste kinderen per huishouden in Utrecht. De helft van de bevolking is jonger dan 29 jaar. (Site Mitros) Veel bewoners voelen zich onveilig in de wijk. Dit komt met name doordat er veel overlast van jongeren wordt ervaren. Daarbij is het aantal autokraken en overlastmeldingen erg groot. De bewoners van Kanaleneiland beoordelen hun wijk met het cijfer 4 zo blijkt uit onderzoek. Ook woont bijna 60 procent van de bewoners niet graag in hun wijk. (Site VROM) In het opgestelde wijkactieplan Kanaleneiland, “Kanaleneiland leert!”, worden verschillende problemen in de wijk beschreven. De meest prominente problemen zijn de jongerenoverlast en criminaliteit in Kanaleneiland. Een probleem dat hiermee te maken heeft, maar minder zichtbaar is, zijn de vele gezinnen dat op meerdere vlakken problemen hebben, bijvoorbeeld op werk en sociaal gebied. De problemen

worden soms al met de paplepel ingegoten en de kinderen krijgen hierdoor te weinig mogelijkheden om zich te ontwikkelen. Het woningaanbod waarin weinig variatie zit behoort ook tot een groot probleem. De inwoners die het op sociaaleconomische vlak beter doen trekken de wijk uit door gebrek aan passende woonruimte. In de plaats hiervan komen meer kansarme mensen terug met een laag inkomen en weinig perspectieven. (Gemeente Utrecht, 2007, p.5)

Een maatregel die wordt ingezet om dit probleem op te lossen is het slopen van woningen en het bouwen van nieuwe woningen. Dergelijke herstructureringsmaatregelen zijn door Mitros gepresenteerd in het *Gebiedsplan Kanaleneiland Noord*. Door de herstructurering moet de kwaliteit en samenstelling van de woningvoorraad veranderen met als gevolg dat Kanaleneiland leefbaarder en veiliger wordt. Zulke fysieke maatregelen worden al uitgevoerd op wijken sinds de rijksnota Stedelijke vernieuwing uit 1997. (SCP, 2007, p.9) Over de effectiviteit van deze maatregel is geen duidelijkheid. Zo stelt het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) dat de kwaliteitsverbetering van de woningen de kwaliteit van de buurt als geheel nauwelijks verbeterd. (SCP, 2007, p.16) Toch kan deze maatregel worden gezien als een belangrijk symbool. In veel probleemwijken, waaronder Kanaleneiland, staan immers veel flats die symbool staan voor de problemen, doordat ze anonimiteit, individualiteit en mechanisch wonen uitstralen.

De aankomende tien jaar zijn er veel fysieke herstructureringsmaatregelen gepland in Kanaleneiland die gericht zijn op de verbetering van de leefbaarheid en de veiligheid. Om dit te bereiken moet herstructurering naast fysieke aanpassingen ook een sociaal effect in de wijk hebben om de problemen op dit vlak op te lossen. Los van het feit of de leefbaarheid en veiligheid daadwerkelijk zullen verbeteren door de herstructurering, staat het vast dat er vergaande veranderingen zullen optreden voor de bewoners. Aan deze veranderingen zitten belangrijke communicatieve aspecten voor Mitros. De betrokkenheid van de bewoners bij de plannen is van belang. Voor het slagen van de plannen is er namelijk voldoende draagvlak nodig. Het slopen van woningen mag wettelijk gezien pas doorgaan wanneer de bewoners hiermee instemmen. De communicatie van de plannen vanuit Mitros naar de bewoners toe is hierdoor erg belangrijk.

Dit onderzoek richt zich op de manier waarop de fysieke herstructureringsmaatregelen invloed hebben op de sociale situatie in Kanaleneiland en welke communicatieve aspecten hierbij komen kijken voor Mitros. De rol van taal en communicatie die hierbij gebruikt worden en de manier waarop de bewoners bij de plannen worden betrokken om draagvlak te creëren zijn centraal gesteld.

1.2. Vraagstelling en deelvragen

Aan de hand van het hierboven beschreven probleem worden de volgende vragen beantwoord.

1.2.1. Vraagstelling:

Op welke manier wordt er door Mitros aandacht geschonken aan de sociale en communicatieve aspecten van de fysieke herstructureringsmaatregelen in de Utrechtse probleemwijk Kanaleneiland?

Er zijn veel problemen rondom huisvesting in Kanaleneiland en andere problemen vloeien hieruit voort. Zo zorgt een gebrek aan passende woonruimte ervoor dat veel gezinnen de wijk verlaten, wanneer het op sociaaleconomische vlak beter met hen gaat. De flats in Kanaleneiland zijn, mede door hun aanblik, ook een symbool voor de problemen, doordat ze anonimiteit, individualiteit en mechanisch wonen uitstralen. De fysieke herstructureringsmaatregelen worden ingezet in Kanaleneiland om de leefbaarheid en de veiligheid te vergroten en dienen daarmee een maatschappelijk doel. Om dit doel te bereiken moet de fysieke aanpak een effect hebben op de socialeinfrastructuur van de wijk zodat het gedrag van de bewoners verbeterd en de leefbaarheid en veiligheid toenemen. Zowel de fysieke maatregelen als de sociale aspecten die hiermee gepaard gaan brengen communicatieve aspecten met zich mee doordat beide zorgen voor grote veranderingen voor de bewoners. Doordat er wettelijk pas gesloopt mag worden als de bewoners hiermee instemmen is het van belang om te kijken hoe Mitros draagvlak probeert te creëren voor de plannen bij de bewoners en hoe ze de bewoners bewegen tot participatie.

Er zijn verschillende oorzaken van het gebrek aan een gevoel van leefbaarheid en veiligheid onder de bewoners van Kanaleneiland. In de probleemomschrijving is dit al naar voren gekomen. Bij de aanpak van de wijk wordt er door de verschillende partijen dan ook ingezet op een scala aan maatregelen. Niet al deze maatregelen worden besproken. Dit onderzoek heeft zich beperkt tot maatregelen die te maken hebben met fysiek ingrijpen in Kanaleneiland zoals de herstructurering van woningen. Met herstructurering wordt zowel het renoveren als het slopen van woningen bedoelt. Er is voornamelijk gekeken naar de maatregelen uit het *Gebiedsplan Kanaleneiland Noord*. Het gebiedsplan bevat zowel plannen over renovatie van woningen als het slopen van woningen en andere fysieke en sociale aanpassingen in de wijk.

1.2.2. Deelvragen

- 1. Hoe en met behulp van welke taal- en communicatieinstrumenten wordt de herstructurering van de woningen in Kanaleneiland door Mitros gecommuniceerd aan de bewoners en bestaat hier bij Mitros een gedeeld idee over?*
- 2. Hoe verloopt de communicatie van Mitros bij het creëren van draagvlak onder de bewoners van Kanaleneiland voor de fysieke herstructureringsmaatregelen?*
- 3. Wat zijn de achterliggende denkbeelden van Mitros over de verbetering van de sociale infrastructuur in Kanaleneiland door middel van fysieke herstructureringsmaatregelen; en waar komen deze denkbeelden vandaan?*

1.3. Doelstelling en relevantie

Het doel van dit onderzoek is om inzichtelijk te maken op welke wijze Mitros de fysieke herstructureringsmaatregelen inzet en in hoeverre ze hierbij rekening houden met de sociale en communicatieve aspecten. Daarnaast wordt er nagegaan waar de denkbeelden van Mitros over het verbeteren van de sociale situatie vandaan komen. Ook wordt er gekeken hoe ze draagvlak proberen te creëren voor de plannen. Hierbij wordt inzichtelijk gemaakt op welke wijze de bewoners participeren bij het *Gebiedsplan Kanaleneiland Noord* van Mitros en wat hierbij punten voor verbetering zijn. Aan de hand van dit onderzoek worden uitspraken gedaan over wat het gebiedsplan zou kunnen opleveren.

Het onderzoek is maatschappelijk relevant. De mate van leefbaarheid en de veiligheid in een wijk gaat niet alleen de bewoners van die wijk wat aan, maar heel de maatschappij heeft belang bij een leefbare en veilige wijk. De negatieve spiraal waarin sommige buurten zich bevinden moet worden gestopt voordat andere buurten er door beïnvloed raken. Probleemwijken moeten op een niveau worden gebracht waarop ze weer goed bestuurbaar zijn. Dit onderzoek kan helpen om inzichtelijk te maken op welke manier de negatieve spiraal ontstaat en gestopt kan worden zodat Kanaleneiland beter bestuurbaar wordt.

Achter de plannen om dit te verwezenlijken zitten een aantal ideeën en theorieën die in het literatuuronderzoek uiteengezet zullen worden. De denkbeelden achter de fysieke herstructureringsmaatregelen en de sociale en communicatieve aspecten die hierbij komen kijken zullen uiteengezet worden. De problematiek in probleemwijken is immers een samenspel van fysiek en sociaal beleid (SCP, 2007, p.67). Herstructureren zorgt er ook voor dat er nieuwe mensen in Kanaleneiland komen te wonen. Er zal in het literatuuronderzoek aandacht worden besteed aan de

gevolgen van nieuwe bewoners die naast gevestigde bewoners komen te wonen. Dit is een relevant onderwerp doordat mensen steeds mobieler worden en zich steeds vaker vestigen op andere plekken dan waar ze zijn geboren. Inzicht verkrijgen in de gevolgen van contacten tussen oude en nieuwe groepen mensen is daarom niet alleen voor dit onderzoek relevant, maar ook voor vele andere situaties.

1.4. Leeswijzer

Dit onderzoeksrapport zal beginnen met de methoden van onderzoek in hoofdstuk 2. In hoofdstuk 3 staat het literatuur onderzoek dat is opgebouwd uit drie thema's, fysiek, economisch en sociaal. In hoofdstuk 4 zullen de resultaten die verkregen zijn uit het onderzoek aan de hand van dezelfde drie thema's besproken worden. Tenslotte worden in hoofdstuk 5 de deelvragen en de vraagstelling beantwoordt en wordt er een conclusie getrokken.

2. Methoden van onderzoek

2.1. Kwalitatief onderzoeken

In kwalitatief onderzoek richt de vraagstelling zich op onderwerpen die te maken hebben met de wijze waarop mensen betekenis geven aan hun sociale omgeving en hoe ze zich op basis daarvan gedragen. Er worden onderzoeksmethoden gebruikt die het mogelijk maken om het onderwerp vanuit het perspectief van de onderzochte mensen te leren kennen. Het doel is hierbij om dit perspectief te beschrijven en waar mogelijk te verklaren. (Boeije, H., 2005, p.27)

De wijze waarop mensen betekenis geven aan hun sociale omgeving en hoe ze zich op basis hiervan gedragen, is voor elke beleidsmaker van cruciaal belang bij het ontwikkelen en implementeren van beleid. Bij de problematiek rondom probleemwijken is dit zeker van belang. Het is niet meteen duidelijk op welke wijze bewoners betekenis geven aan hun sociale omgeving, die een wijk en buurt vormt. Het is echter wel duidelijk dat het gedrag dat hieruit voortkomt niet altijd wenselijk is en zorgt voor allerlei vormen van overlast en andere problemen. Het van dichtbij onderzoeken van de sociale omgeving waar dit gedrag uit voortkomt is dan ook wenselijk. De onderzoeksmethodes die bij dit onderzoek zijn toegepast maken het daarom ook mogelijk om vanuit het perspectief van de onderzochte mensen de achterliggende redenen voor het gedrag te leren kennen. Dit heeft uiteindelijk tot doel om te beschrijven en te verklaren op welke wijze de bewoners van Kanaleneiland aangesproken zouden moeten worden, zodat het beleid succesvol kan aansluiten bij hun belevingswereld en hen stimuleert tot participeren bij het beleid. Hierdoor kunnen er ook uitspraken en aanbevelingen worden gedaan over het effect dat bepaald beleid heeft en of het aannemelijk is dat het succesvol zal zijn.

2.2. Dataverzameling

De dataverzameling van het empirische onderzoek is door middel van mondelinge interviews gedaan. Er is gekozen voor deze kwalitatieve manier van interviewen, doordat er bij mondelinge interviews gerichter ondervraagt kan worden en er doorgevraagd kan worden. De achterliggende gedachten en meningen kunnen hierbij beter naar boven worden gebracht dan bij schriftelijke interviews. Er is gekozen voor semi-gestructureerde interviews. Bij het semi-gestructureerde interview staan niet alle vragen van te voren vast, maar wordt er aan de hand van thema's vragen gesteld aan een respondent. Alle thema's komen in een interview aan bod zodat de verschillende interviews aan de hand van thema's vergeleken kunnen worden. Bij dit type interview is er ruimte

voor doorvragen doordat de vragen niet vast liggen.

Een andere reden voor de keuze voor een mondeling interview is dat het aantal personen dat bij Mitros zich bezig houden met Kanaleneiland niet groot genoeg is voor een schriftelijk interview. Totaal zijn er zes personen bij Mitros dagelijks bezig met Kanaleneiland. Om een goed beeld te vormen van de werkwijze van Mitros zijn er personen uit verschillende lagen van de organisatie geïnterviewd.

2.3. Respondenten

Bij de samenstelling van de onderzoeksgroep is er gekozen om een aantal sleutelpersonen binnen de woningbouwcorporatie Mitros te interviewen. Het was door omstandigheden niet mogelijk om bewoners te interviewen. Er is daarom besloten om observaties te houden bij bijeenkomsten waar bewoners aanwezig waren. De respondenten komen uit verschillende lagen in de organisatie. Allemaal zijn ze met hun dagelijkse werkzaamheden betrokken bij Kanaleneiland of werken in Kanaleneiland. Er is gekozen om medewerkers uit verschillende lagen te interviewen om een breed en divers beeld te krijgen van de werkwijze van Mitros. Verder is het interessant om de visie van een manager naast de visie van een medewerker te leggen die dagelijks in de wijk met bewoners spreekt. Het is mogelijk dat er een discrepantie bestaat tussen de verschillende lagen in de organisatie.

In totaal zijn er ongeveer zes medewerkers van Mitros die dagelijks bij Kanaleneiland betrokken zijn. De medewerkers die geïnterviewd zijn de gebiedsmanager van Kanaleneiland, één van de drie klantbeheerders en de buurtbeheerder. Daarnaast is er ook een medewerker van een adviesbureau geïnterviewd dat door Mitros is ingehuurd om te adviseren bij het participatie traject rondom het *ebiedsplan Kanaleneiland Noord*. De verschillende functies worden nu kort besproken.

- De gebiedsmanager van Kanaleneiland is inhoudelijk verantwoordelijk voor alles wat er vanuit Mitros in Kanaleneiland gebeurt, van het maken van beleid tot aan de huismeesters in de portieken. De gebiedsmanager coördineert alle projecten in de wijk en heeft hierdoor veel contacten met andere partijen die betrokken zijn met de wijk.
- Een klantbeheerder houdt zich bezig met sociaal beheer. Klantbeheerders zitten niet in Kanaleneiland op kantoor, maar hebben wel vrijwel dagelijks gesprekken met bewoners over huurzaken, conflicten en bijzondere situaties die zich kunnen voordoen.
- Een buurtbeheerder is de enige medewerker van Mitros die een kantoor in de wijk heeft en

dagelijks met de bewoners spreekt. Een buurtbeheerder probeert de leefomgeving, zowel in als buiten de portieken schoon, heel en veilig te houden.

- Een adviseur van een extern adviesbureau dat gespecialiseerd is in participatie in probleemwijken. Dit bureau heeft de opdracht om advies te geven over de participatie van bewoners bij het gebiedsplan. Door het organiseren van klankbordgroepen en inloop avonden wordt de mening van bewoners gepeild.

2.4. Betrouwbaarheid en validiteit

De uitkomsten van een onderzoek zijn betrouwbaar wanneer ze niet van toeval afhankelijk zijn en een zo compleet mogelijk beeld laten zien. Een onderzoeker heeft altijd te maken met beperkingen en het beeld dat uit de uitkomsten naar voren komt zal nooit helemaal compleet zijn doordat er soms concessies worden gemaakt. De keuzes die tijdens het onderzoek gemaakt zijn zullen hier worden verantwoordt.

In dit onderzoek is er gekozen voor interviews. De respondenten van dit onderzoek zijn zorgvuldig geselecteerd zoals te lezen valt in het stuk 'respondenten'. Bij de keuze van de respondenten zijn personen uit alle relevante lagen van Mitros geselecteerd om een compleet beeld te kunnen vormen van de werkwijze van Mitros en de problemen die er spelen in Kanaleneiland. Om ervoor te zorgen dat de interviews relevante informatie voor het onderzoek opleverden zijn de vragen gesteld aan de hand van thema's die uit de literatuur naar voren kwamen. In alle interviews zijn dezelfde thema's besproken. Er is geprobeerd zoveel mogelijk dezelfde soort vragen te stellen aan elke respondent. De vragen zijn echter ook aangepast aan een specifieke respondent, omdat niet alle vragen relevant zijn voor alle respondenten. In bijlage 1 is de vragenlijst met de thema's te vinden.

Om de betrouwbaarheid van de interviews ten goede te laten komen zijn de interviews afgenomen in rustige ruimtes waar zo weinig mogelijk invloeden van buitenaf waren zoals geluidsoverlast of storende mensen. De respondenten werden in een ruimte geïnterviewd dat voor hen een vertrouwde omgeving was. Dit is gedaan om de respondent op zijn gemak te laten voelen zodat er gemakkelijker gepraat kon worden. Hierdoor is bij de omgevingsfactoren het toeval zoveel mogelijk uitgesloten wat de betrouwbaarheid ten goede is gekomen.

Betrouwbare gegevens zijn niet automatisch geldig of valide. Validiteit wil zeggen dat er dat gemeten moet zijn wat er beoogd was om te meten. Om een complex begrip te meten is het van belang om vragen te stellen die het begrip zoveel mogelijk dekken. (Baarda, De Goede, 2001, p.

195-197) De validiteit is in dit onderzoek gewaarborgd doordat de vragen die er zijn gesteld tijdens de interviews voorkomen uit thema's uit de literatuur. Deze thema's dekken de begrippen die er voor het onderzoek gebruikt zijn.

2.5. Observaties

Om de situatie uit verschillende invalshoeken te belichten is er naast interviews met sleutelpersonen binnen Mitros geobserveerd bij klankbordbijeenkomsten van Mitros met bewoners van Kanaleneiland. Observeren is een geschikte methode voor het verzamelen van gegevens over gedrag van mensen. Tijdens interviews kan er gevraagd worden naar gedrag, maar er is geen zekerheid dat een respondent zijn gedrag correct weergeeft aan de onderzoeker. Bij een observatie kan het feitelijke gedrag vast worden gesteld. (Baarda, De Goede, 2001, p.253) Bij observeren kunnen echter alleen zaken worden vastgelegd door de onderzoeker die waarneembaar zijn. De achterliggende motieven zijn door observaties moeilijk achterhaalbaar. De observaties bij dit onderzoek zijn dan ook bedoeld als aanvullende data. Naar de achterliggende motieven van de geobserveerde bijeenkomsten zijn gevraagd in de interviews. Door de motieven die uit de interviews naar voren zijn gekomen te combineren met de data uit de observaties komt er een betrouwbaarder beeld naar voren van de werkwijze van Mitros. Er zijn vele manieren en momenten waarop Mitros contact heeft met bewoners dus het beeld is niet compleet, maar de observaties zijn wel een belangrijke aanvulling.

Om de objectiviteit van de waarneming van de onderzoeker te waarborgen is er geprobeerd om de aanwezigheid van de observator geen belemmering te laten vormen voor de opzet van de bijeenkomst. Het is belangrijk om de normale gang van zaken niet te verstoren en de geobserveerde mensen niet het idee te geven dat ze bekeken worden, zodat de observatie zo authentiek mogelijk is. Dit is gedaan om ervoor te zorgen dat de mensen die geobserveerd worden vrijuit praten en zich niet anders gaan gedragen. Dit komt de betrouwbaarheid van de observatie ook ten goede.

3. Literatuuronderzoek: De mogelijke effecten van herstructureren

3.1. Herstructureren

In Kanaleneiland is herstructureren een van de middelen die ingezet worden om de leefbaarheid en de veiligheid te verbeteren. (Gemeente Utrecht, 2007) De herstructurering van het woningaanbod in Kanaleneiland heeft voor de betrokken partijen een aantal verwachte effecten op de leefbaarheid en de veiligheid. Deze effecten zullen waarschijnlijk zowel op korte termijn als op lange termijn zichtbaar zijn. Door vergaande verbetering van de woningen zullen ze immers weer vele jaren mee kunnen zo is het idee. In andere wijken in Nederland is als oplossing voor sociale problemen in het verleden al vaker gekozen voor herstructurering van het woningaanbod in een wijk. Doordat elke buurt, wijk en stad uniek is, heeft dit wisselende resultaten gehad. In het rapport *Aandacht voor de wijk* van het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) uit 2007 blijkt dat er vele effecten mogelijk zijn doordat elke wijk fysiek en sociaal anders is.

Voor het SCP rapport *Aandacht voor de wijk* is in opdracht van het ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) onderzoek gedaan in 30 grote steden naar de effecten van herstructurering op de leefbaarheid en de veiligheid. Het rapport heeft als doel om te kijken in welke mate beleid rondom herstructurering van de woningvoorraad van invloed is op de leefbaarheid en de veiligheid in een wijk. Een belangrijke basis voor veel beleid rondom herstructurering is het slopen van woningen en het bouwen van nieuwe woningen in een wijk met als doel het veranderen van de kwaliteit en samenstelling van de woningvoorraad. (SCP, 2007, p.10) De doelstellingen van het herstructureringbeleid in de verschillende steden zijn echter verschillend en niet altijd even expliciet. Daar komt nog bij dat ze dikwijls veranderen. Over het algemeen zijn de doelstellingen gericht op het tot stand brengen van meer verscheidenheid in de woningvoorraad door herstructurering. Dit heeft voor de beleidsmakers als verwacht effect dat de grotere verscheidenheid zorgt voor het vergroten van de sociale cohesie en het sociaal kapitaal in de buurt. De verwachting is dat dit als gevolg heeft dat de leefbaarheid en de veiligheid toenemen. (SCP, 2007, p.9)

3.2. Drie mechanismen

Het SCP heeft zelf uitgebreid onderzoek gedaan in 30 steden. Hiervoor zijn diverse bronnen gebruikt die de periode 1995 tot 2006 beslaan om informatie over buurten en hun bewoners te bemachtigen. Gegevens uit de Woonmilieudatabase en het Volkshuisvesting Informatie Systeem hebben informatie gegeven over de fysieke en sociale structuur in buurten. Daarnaast zijn er

gegevens uit enquêtes gebruikt. (SCP, 2007, p.14) Door dit uitgebreid eigen onderzoek van het SCP is er een indeling totstand gekomen van drie mechanismen waaronder het denkbaar is dat de herstructurering van een wijk de leefbaarheid en veiligheid zou kunnen verbeteren. Dit denkbeeld is voornamelijk gebaseerd op theorieën en onderzoeksresultaten uit andere landen. (SCP, 2007, p.25)

De drie mechanismen zijn, inrichten (publieke) ruimte, verandering in de bewonerspopulatie en verandering in de sociale processen. (SCP, 2007, p.64) Deze mechanismen zullen nu gekoppeld worden aan de drie gebieden waarop het WWI en de woningbouwcorporatie Mitros zich richt, namelijk fysiek, economisch en sociaal (Mitros, 2008, p.15). Deze categorieën liggen in lijn met de mechanismen van het SCP. Zij stellen namelijk:

“De wijze waarop herstructurering haar eventuele invloed uitoefent – vooral via de sociale samenstelling van de bewonerspopulatie – bevestigt dat het verminderen van de sociale problematiek in een buurt een samenspel is van fysiek en sociaal beleid (SCP, 2007, p.67).”

Hieronder worden de drie mechanismen kort uiteen gezet. Vervolgens zullen zij uitgebreider worden besproken.

1. Fysiek: inrichten (publieke) ruimte

Het eerste mechanisme richt zich op het anders inrichten van de ruimte in een wijk en dan met name ruimte die publiekelijk toegankelijk is. Dit mechanisme handelt daardoor dus over de fysieke kenmerken van een buurt. Door stedenbouwkundige aanpassingen in de publieke ruimte moet de gelegenheid voor ongewenst gedrag terug worden gedrongen en gevoelens van onveiligheid worden teruggebracht. Voorbeelden hiervan zijn slecht verlichte of verlaten openbare plekken waar mensen zich onveilig voelen en waar er makkelijk in anonimiteit ongewenst gedrag kan worden vertoond. (SCP, 2007, p.65) Deze aanpassingen vinden ook plaats op woningniveau. Hierbij kan er worden gedacht aan centrale plekken in flatgebouwen, zoals een hal bij een lift of een slecht verlicht afvalverzamelpunt of portiek. Een goed ingerichte publieke ruimte kan positieve gevolgen hebben voor het aanzien van de wijk en het gedrag van zijn bewoners zo is het idee achter dit mechanisme. Een buurt waar veel rotzooi rondslingert en die slecht onderhouden is geeft geen stimulans aan een bewoner om zijn eigen spullen op te ruimen en zijn eigen flat netjes te houden.

2. Economisch: verandering in de bewonerspopulatie

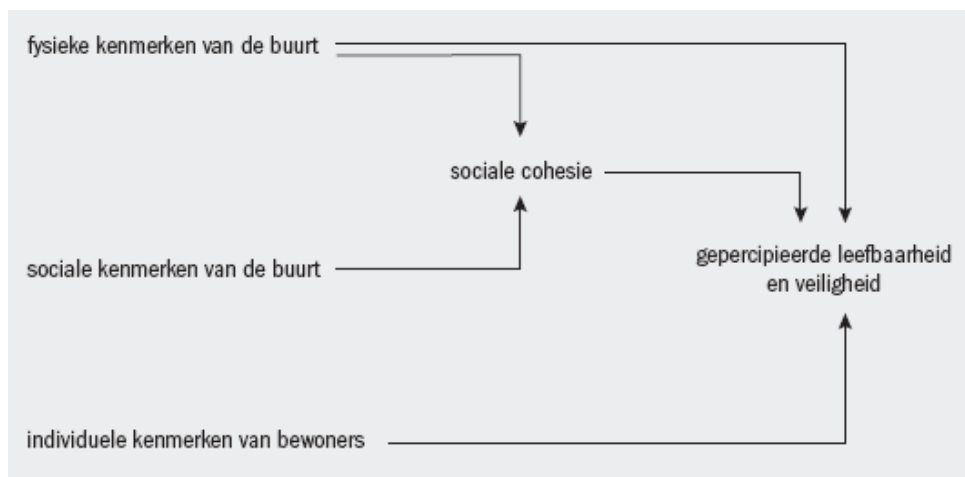
Door de herstructurering vindt er vermoedelijk een verandering plaats in de bewonerspopulatie van een wijk. Dit is het tweede mechanisme dat de sociale kenmerken van de buurt omvat. Een deel van

de oorspronkelijke bewoners verhuist door herstructurering naar andere buurten en door het verbeteren van het woningaanbod komen daar vaak mensen met een betere sociaaleconomische positie voor terug. Deze verandering in de samenstelling van de bewonerspopulatie kan invloed hebben op de leefbaarheid en de veiligheid in de wijk. (SCP, 2007, p.65) Achter dit mechanisme zit het idee dat in probleemwijken de bewonerspopulatie vaak grotendeels bestaat uit kansarme mensen. Doordat deze mensen allemaal bij elkaar wonen worden de problemen die er met deze groepen zijn alleen maar versterkt. De negatieve cirkel die hierdoor kan ontstaan is te doorbreken door de instroom van kansrijke mensen in de wijk zo is de gedachte.

3. Sociaal: verandering in de sociale processen

Het derde en laatste mechanisme is gebaseerd op het denkbeeld dat de dingen waaraan een woningomgeving gekenmerkt wordt van invloed is op de sociale processen die er zich afspelen. Dit beïnvloedt de wijze waarop de bewoners zich gedragen en over zaken denken. (SCP, 2007, p.10) Dit derde mechanisme handelt dus over de individuele kenmerken van bewoners. De woonomgeving van mensen is een sociale context die van invloed is op de sociale processen die zich in deze omgeving afspelen. De aard van deze sociale processen zijn van grote invloed op het gedrag en de mening van de bewoners. (SCP, 2007, p.26) In buurten waar veel kansarmen wonen, zoals in Kanaleneiland, is er een gebrek aan positieve rolmodellen zo is de gedachte. Ook zouden er andere normen en waarden overheersen die haaks staan op de algemeen heersende normen en waarden in de rest van de samenleving. Het is daarom van belang dat er voldoende sociaalkapitaal in een buurt totstandkomt, zodat ongewenst gedrag kan worden voorkomen. (SCP, 2007, p.10)

De mogelijke invloed van de drie mechanismen op de leefbaarheid en de veiligheid is door het SCP schematisch weergegeven in het onderstaande theoretische model. In dit model wordt de verwachte samenhang tussen de fysieke structuur en de sociale structuur in een wijk duidelijk. (SCP, 2007, p. 27)



(SCP, 2007, p.27)

Het eerste mechanisme, het inrichten van de publieke ruimte, behandelt de fysieke kenmerken van een buurt en heeft direct invloed op de gepercipieerde leefbaarheid en veiligheid en het heeft ook een indirecte invloed. De fysieke kenmerken van een buurt hebben namelijk ook invloed op de sociale cohesie. Bepaalde voorzieningen zoals parken en scholen beïnvloeden immers de manier waarop mensen zich met elkaar verwant voelen. De sociale kenmerken van de buurt worden behandeld in het derde mechanisme, verandering in de sociale processen, omdat dit mechanisme ingaat op de sociale samenstelling van de buurt. De sociale kenmerken van de buurt hebben niet een directe invloed op de gepercipieerde leefbaarheid en veiligheid, maar wel een indirecte. Het soort mensen dat in een wijk woont beïnvloed immers de sociale cohesie en de mate van sociale cohesie bepaalt de gepercipieerde leefbaarheid en veiligheid. Tenslotte heeft het tweede mechanisme, de verandering in de bewonerspopulatie, dat de individuele kenmerken van de bewoners behandelt, ook een directe invloed op de gepercipieerde leefbaarheid en veiligheid. De individuele kenmerken van bewoners bepalen immers hun gedrag en het gedrag van bewoners bepaald weer hoe leefbaar en veilig het is in een buurt. Hierdoor heeft de samenstelling van de bewonerspopulatie een directe invloed op de leefbaarheid en veiligheid in een buurt.

3.3. Fysiek: inrichten (publieke) ruimte

Het eerste mechanisme is gebaseerd op het idee dat aanpassingen aan de woningvoorraad en een andere stedenbouwkundige inrichting van de publieke ruimte in een gemeenschap de gelegenheid voor ongewenst gedrag verminderen en daarmee de gevoelens van onveiligheid doen afnemen. (SCP, 2007, p.17) Er is sinds de jaren '60 en '70 veel aandacht voor de relatie tussen bebouwing en sociale veiligheid. Zo wordt er over flats, die ook veel in Kanaleneiland te vinden zijn, ook wel gesproken als 'immoral flats'. Deze flats worden als immoreel aangeduid, omdat zij zorgen voor een niet sociale manier van wonen. Deze woningen zorgen voor anonimiteit en individualiteit veroorzaakt door de gemechaniseerde manier van wonen. (Short, 1971, p.244) Vanuit deze manier van denken is het vervangen van grootschalige, anonieme wooncomplexen, door kleinschalige(re) woningbouw een goede manier voor het vergroten van de leefbaarheid en de veiligheid (SCP, 2007, p.17). In kleine wooneenheden is het makkelijker om afspraken met de burens te maken dan in grote flats waar honderden mensen bij elkaar wonen. In theorie zijn er door het betere contact met de burens in buurten met kleinschalige woningbouw, minder problemen dan in buurten met veel grote anonieme wooncomplexen. Dit idee wordt gevoed doordat veel aandachtswijken van nu naoorlogse wijken zijn met veel flats, oftewel grootschalige, anonieme wooncomplexen.

Bij het inrichten van de publieke ruimte moet niet alleen worden gedacht aan grote ingrepen, zoals

het slopen van flats, maar ook aan kleinere ingrepen zoals het opknappen van een portiek van een flat. Deze aanpassingen van de woningvoorraad kunnen net zo goed verloedering tegen gaan. (SCP, 2007, p.17) De aanwezigheid van belangrijke voorzieningen in de publieke ruimte zoals scholen, winkelcentra, parken en speelplaatsen zijn welkom bij bewoners en zorgen voor een grotere tevredenheid over de wijk. Deze voorzieningen kunnen echter ook criminaliteit aantrekken. Winkels en soms ook scholen en speelplaatsen, vergroten in sommige gevallen de kans op geweld en inbraak. Toch zorgen deze voorzieningen niet voor meer angst onder bewoners, omdat ze vooral als nuttig worden ervaren. (SCP, 2007, p.18,28)

De anonimiteit tussen bewoners onderling wordt als een probleem gezien in Kanaleneiland, blijkt uit het wijkactieplan *Kanaleneiland leert!* (Gemeente Utrecht, 2007). Doordat er veel mensen met verschillende achtergronden en levensstijlen wonen in de wijk is de sociale cohesie gering. Er zijn veel actieve bewonersorganisaties, maar ondanks dat is er in het dagelijks leven weinig contact tussen bewoners onderling. Daar komt bij dat door de individualisering de portiek, straat of buurt in de wijk niet goed meer functioneren als sociaal netwerk. De diversiteit in achtergrond tussen de bewoners versterkt dit en zorgt voor verdere verwijdering onderling. De bewoners spreken elkaar niet aan en voelen zich niet verantwoordelijk voor de problemen. Er ontstaat zo slecht gedrag dat niet gecorrigeerd wordt. (Gemeente Utrecht, 2007, p.5) Aanpassingen aan de woningvoorraad kunnen de anonimiteit die er heerst tussen bewoners onderling wegnemen. Door de bewoners samen mee te laten denken over de aanpassingen komen ze in contact met elkaar en kunnen ze achter de wensen en irritaties van andere bewoners komen. Door de anonimiteit te verbreken zou er meer begrip tussen bewoners kunnen ontstaan.

In de studie *The Death and Life of Great American Cities* van Jacobs (1961) wordt er benadrukt dat de bebouwing in een gemeenschap de mogelijkheid tot sociale controle van het leven op de straat moet bevorderen. Door onderzoek naar wijken in grote Amerikaanse steden, zoals New York, komt Jacobs erachter dat veel wijken door de manier waarop ze gebouwd zijn onnatuurlijke stedelijke gebieden worden. Deze manier waarop ze gebouwd zijn zorgt ervoor dat de gemeenschappen in deze wijken verwoest wordt. Deze plekken worden gekenmerkt door straten waar mensen zich anoniem kunnen bewegen, de zogenaamde 'streets with no eyes'. Deze straten zorgen ervoor dat mensen ongestoord hun gang kunnen gaan. Om dit te voorkomen zegt Jacobs dat buurten een hoge bebouwingsdichtheid moeten hebben, waarin verschillende sociale functies als wonen, werken, leren en ontspannen samen komen. Dit zorgt er volgens haar voor dat er voldoende mensen op straat zijn die op elkaar letten, waardoor er minder problemen ontstaan. Als voorbeeld van hoe het

wel moet noemt Jacobs de New Yorkse wijk Greenwich Village. Deze wijk die kort 'The Village' (het dorp) wordt genoemd is volgens haar een levendige stadse gemeenschap. Ook Jeffrey (1971) benadrukt dat de fysieke structuur van wijken van belang is voor hun functioneren, bijvoorbeeld dat er geen onverlichte plekken zijn waar mensen ongezien hun gang kunnen gaan. In Kanaleneiland wordt het gebrek aan toezicht op straat, vooral in de avonduren, ook gezien als een oorzaak voor het ontstaan van (jongeren)overlast (Gemeente Utrecht, 2007, p.5).

Afgezien van de theorie van wetenschappers die pleit voor kleinschalige woningbouw waar veel sociale controle heerst mede door een combinatie in een wijk van wonen, werken, leren en ontspannen, zien veel burgers dit ook als een ideale situatie. Hét droombeeld dat veel mensen hebben van een perfecte gemeenschap uit zich in het beeld van 'het dorp'. In dit denkbeeldige pre-industrieel dorp leefden de mensen in hoge mate van cohesie en stabiliteit. Ze waren geheel aangepast, goed geïntegreerd en waren als resultaat daarvan heel gelukkig en tevreden. Daar is verandering in gekomen door processen als industrialisering, urbanisering, een vergrote mobiliteit en een hoger levenstempo. (Elias, 1976, p.201) Het is waarschijnlijk niet zo dat beleidsmakers zich bij hun beslissingen laten leiden door nostalgie, maar het geeft wel een verlangen van veel mensen weer. Stiekem verlangen mensen naar 'het dorp' dat Wim Sonneveld bezingt in zijn lied over een simpelere tijd voordat mensen in 'betonnen dozen' woonden en waar de vaders alle zonen op straat kenden.

3.4. Economisch: verandering in de bewonerspopulatie

Het tweede mechanisme beschrijft de verwachting dat er als gevolg van herstructurering een verandering in de bewonerspopulatie plaats vindt. Een deel van de oude bewoners verhuist en daar komen andere bewoners voor terug. De verwachting is dat deze nieuwe bewoners een betere sociaaleconomische positie hebben dan de bewoners die verhuizen uit de wijk. Het idee is dat dit komt doordat er door de herstructurering waardevollere huizen in een wijk zijn bijgekomen. (SCP, 2007, p.65) Dit heeft als gevolg dat er minder kansarme mensen in een wijk bijelkaar komen te wonen en dat deze mensen meer verspreid raken over een stad. De beoogde vermenging van mensen met een verschillende sociaaleconomische achtergrond zou een positief effect kunnen hebben op de leefbaarheid en de veiligheid van een wijk.

Het idee achter dit mechanisme is dat de samenstelling van de bewoners in een wijk de belangrijkste reden is voor een slechtere leefbaarheid en veiligheid. Variatie in leefbaarheid en veiligheid tussen wijken kan worden verklaard door verschillen tussen kenmerken van individuele

bewoners. Individuele verschillen in het geslacht, de leeftijd, de etniciteit en het inkomen van mensen zijn belangrijke aspecten die kunnen voorspellen in welke mate een bewoner te maken heeft met criminaliteit en gevoelens van onveiligheid. (Oppelaar, J., 2006, p.11) De verklaring voor een slechtere situatie in een wijk is een concentratie van kansarme mensen en een laag aantal mensen met een hoge sociaaleconomische positie in een wijk. De problemen die er kunnen ontstaan versterken elkaar doordat er veel gezinnen met problemen bij elkaar wonen. Als de samenstelling van de bewoners die in de wijk wonen de enige verklaring is in de verschillen tussen de leefbaarheid en de veiligheid in een stad, dan zal herstructurering mogelijk een positieve bijdrage leveren aan de verbetering van de leefbaarheid en de veiligheid in de buurt waar dit het slechtste is. In de stad in haar geheel zal echter geen verbetering plaatsvinden. Bewoners worden immers alleen over de stad verspreid en daarmee ook de problemen. Het fysiek ingrijpen kan echter in dit geval wel een doel dienen, want de 'pijn' wordt op deze wijze wat eerlijker over de stad verdeelt. Dit kan ervoor zorgen dat bepaalde wijken zodanig verbeteren dat ze weer bestuurbaar zijn. (SCP, 2007, p. 10)

Het verdelen van de problemen van één wijk over een hele stad zou een goede oplossing kunnen zijn, maar dit valt te bezien. Een gezin met problemen lost deze problemen waarschijnlijk niet spontaan op wanneer ze burens krijgen die het beter hebben. Aan de daadwerkelijke problemen van de bewoners wordt niets gedaan en het imago van een stad kan in zijn geheel verslechteren. Daarbij valt de verbetering van het imago van een enkele wijk in het niet. Het feit is wel dat de veiligheid in Kanaleneiland ver achter loopt op de rest van Utrecht. In het wijkactieplan wordt aangegeven dat door het eenzijdige woningaanbod veel bewoners die op een betere sociaaleconomische positie zitten vaak uit de wijk verhuizen. Er vindt hierdoor een verwisseling plaats met kansarme mensen. Er wordt gesproken over een negatieve kringloop die verbroken moet worden. (Gemeente Utrecht, 2007, p.5)

Die negatieve kringloop komt niet alleen voort uit een hoge concentratie van kansarme bewoners. Kansarme mensen zorgen niet per definitie voor overlast. Het verschil in leefbaarheid en veiligheid tussen wijken en buurten kan vaak ook worden teruggevoerd op de verschillen in de demografische kenmerken. In wijken waar verhoudingsgewijs veel jongeren wonen is de kans ook groter dat er een groter gevoel van onveiligheid heerst door criminaliteit en verloedering. Jongeren plegen relatief vaker ongewenst gedrag. Door de sociale samenstelling van een wijk te veranderen kan de leefbaarheid en veiligheid ook worden beïnvloed. (SCP, 2007, p.10) Kanaleneiland is een wijk met veel problemen en met het grootste percentage jongeren onder zijn bewoners. In Kanaleneiland is

de helft van de bevolking jonger dan 30 jaar. (Site Mitros)

In het wijkactieplan staat dat Kanaleneiland een wijk is waar mensen wonen met uiteenlopende achtergronden en leefstijlen. De sociale cohesie is er volgens het rapport gering. Ondanks dat er veel actieve bewonersorganisaties zijn is er in het dagelijks leven niet veel contact tussen burens onderling. (Gemeente Utrecht, 2007, p.5) De geringe sociale cohesie zou een gevolg kunnen zijn van het feit dat de bewoners erg van elkaar verschillen wat achtergrond en levensstijl aangaat. Maatregelen op herstructureringsgebied kunnen veranderingen in de bewonerspopulatie tot gevolg hebben. De bewonerspopulatie kan hierdoor nog diverser worden, bijvoorbeeld doordat er mensen met een andere sociaaleconomische achtergrond in de wijk komen wonen. Deze nog grotere verscheidenheid in de wijk is geen logische verandering gezien de nu al geringe sociale cohesie. Het is namelijk zeer de vraag of deze veranderingen de sociale cohesie verbetert en een positief effect zal hebben op de leefbaarheid en de veiligheid. Het wijkactieplan *Kanaleneiland leert!* bevestigt dit vermoeden.

“De individualisering heeft er ook in deze wijk voor gezorgd dat de portiek, straat of buurt niet meer als sociaal netwerk functioneren. Door de grote diversiteit aan achtergronden en leefstijlen van bewoners wordt dit versterkt. Het gevolg is dat veel bewoners elkaar niet aanspreken en zich niet verantwoordelijk voelen. Door deze anonimiteit ontstaat ruimte voor slecht gedrag dat niet gecorrigeerd wordt (Gemeente Utrecht, 2007, p.5).”

Het is niet aannemelijk dat door de komst van mensen met een betere sociaaleconomische positie de individualisering en de anonimiteit waar hier over gesproken wordt zal verminderen. Het is wel erg positief gedacht dat er spontaan een goed functionerend sociaal netwerk ontstaat. Daar is waarschijnlijk meer voor nodig. Het derde mechanisme zal verder ingaan op de sociale processen die het veranderen van de bewonerspopulatie met zich mee brengt en zal hierbij uitweiden over sociale cohesie.

3.5. Sociaal: verandering in de sociale processen

Een gemeenschap wordt gekenmerkt door de sociale processen die er zich afspelen. Het idee is dat er in aandachtswijken waar veel kansarmen mensen wonen er een gebrek is aan positieve rolmodellen. Door ervoor te zorgen dat er meer mensen in een dergelijk wijk komen te wonen met een betere sociaaleconomische positie zouden de oude bewoners positief beïnvloed kunnen worden. Hierdoor zou ongewenst gedrag in een wijk kunnen worden voorkomen. (SCP, 2007, p.10)

3.5.1. Verbetering van de sociale cohesie

Het idee dat nieuwkomers in een wijk de oude bewoners positief kunnen beïnvloeden is één van de belangrijkste beoogde effecten van een herstructurering. De vraag is echter of deze beïnvloeding wel zo makkelijk en spontaan plaats vindt zonder sturing van buitenaf. Een voorwaarde voor dit effect is echter dat er een goede sociale cohesie tussen de bewoners ontstaat. Sociale cohesie ontstaat niet automatisch en daarom is het onder andere door het WWI (2007) als belangrijk thema naar voren geschoven in de aanpak van aandachtswijken. Het lastige bij sociale cohesie is dat de problemen in aandachtswijken juist worden veroorzaakt doordat mensen zich er niet thuis voelen. Volgens dit rapport is de doorstroom in veel wijken erg groot, doordat mensen die het zich kunnen veroorloven verhuizen naar betere wijken en dat dit de sociale cohesie niet ten goede komt. (WWI, 2007, p.6) Dit beeld komt overeen met dat in Kanaleneiland. Zo zegt 60 procent van de bewoners van Kanaleneiland dat ze niet graag in hun wijk wonen (Site VROM). De centrale doelstelling van het *Actieplan krachtwijken* is dan ook dat de aandachtswijken plekken worden waar mensen weer graag willen wonen.

Het resultaat moet zijn, dat deze wijken in 8-10 jaar weer vitale, woon-, werk-, leer- en leefomgevingen zijn waar het prettig is om in te wonen en waarin mensen betrokken zijn bij de samenleving, een perspectief hebben op sociale stijging en participeren op de arbeidsmarkt en waar mensen met uiteenlopende etnische en levensbeschouwelijke achtergronden de bereidheid hebben om elkaar als mede-eigenaren van de wijk of de buurt te accepteren (WWI, 2007, p.8).

In de bovenstaande doelstelling komt duidelijk naar voren dat het WWI meer sociale cohesie wil in de wijken en buurten. Mensen moeten elkaar als mede-eigenaren accepteren. Een ander begrip dat het WWI hier aanhaalt is sociale stijging. Er wordt verder niet uitgelegd wat ze er mee bedoelen. Voor Mitros is sociale stijging een belangrijk begrip, dat ze willen bereiken door interactie met de bewoners. Zowel interactie van Mitros naar de bewoners toe, als tussen de bewoners onderling. Sociale stijging houdt in dat bewoners een betere positie krijgen bij de 'routes' wonen, werk, onderwijs en vrije tijd. Om de sociale stijging van bewoners beter te kunnen faciliteren wil Mitros onder andere 'achter de voordeur kijken' om de persoonlijke wensen en mogelijkheden van de bewoners in kaart te brengen. Het begrip sociale stijging zal door Mitros de komende tijd geoperationaliseerd worden, waarbij er gekeken wordt hoe het werkt en hoe de effecten kunnen worden gemeten. (Mitros, 2008, p.10)

Sociale stijging gaat over de ontwikkeling van individuele bewoners en sociale cohesie over de

ontwikkeling van relaties tussen bewoners. Er zijn veel raakvlakken tussen de begrippen, doordat ze beide toegepast kunnen worden op de gebieden wonen, werk, onderwijs en vrije tijd. Bij de partijen die betrokken zijn bij de aanpak van aandachtswijken bestaat het idee dat sociale cohesie en integratie van belang is voor het slagen van de plannen. Voor deze sociale cohesie is er een bepaalde mate van gemeenschappelijkheid en wederkerigheid nodig. Dit zou moeten ontstaan doordat bewoners het gevoel krijgen samen betrokken zijn bij de leefsituatie in de wijk en er moet dan ook samenwerking tot stand komen tussen de verschillende bewoners met een verschillende etnische, culturele en levensbeschouwelijke achtergrond. (WWI, 2007, p.22) De samenwerking tussen bewoners kan tot stand komen op de gebieden waar ze gemeenschappelijke belangen hebben zo is het idee. Dit zijn de eerder genoemde gebieden van wonen, werk, onderwijs en vrije tijd. (WWI, 2007, p.23)

3.5.2. Gevestigden en buitenstaanders

In het voorgaande stuk is uiteengezet dat de problemen volgens verschillende partijen veroorzaakt worden door een verondersteld gebrek aan sociale cohesie tussen de bewoners. In het boek de gevestigden en de buitenstaanders van Norbert Elias (1976) wordt aan de hand van een kleine gemeenschap in het Engeland van de jaren '70 beschreven welke problemen er kunnen ontstaan rondom sociale cohesie en wat de oorzaak hiervan is. De gemeenschap Winston Parva bestond uit een oude bebouwing als kern met daaromheen twee nieuw buurten die er later omheen zijn gebouwd. Tijdens deze studie kwamen de onderzoekers problemen tegen die verhelderend werken voor problemen die vaak op grotere schaal ook voorkomen. (Elias, 1976, p.47)

Het onderzoek in Winston Parva begon doordat de bewoners aangaven problemen te hebben. In een van de buurten was het aantal gemelde misdrijven bij de politie constant hoger dan in de andere buurten. Deze buurt was later gebouwd en werd door de plaatselijke bewoners als een minderwaardige, asociale buurt gezien. De onderzoekers begonnen met het onderzoeken naar de oorzaak van dit verschil in misdrijven, maar al snel verschoof hun aandacht naar de relatie tussen de verschillende buurten in de gemeenschap. (Elias, 1976, p.47) Elias deelde de wijk op in drie buurten. De eerste buurt bestond uit bewoners uit de middenklasse en was een oude buurt. De tweede buurt was ook een oude buurt, maar daar woonden arbeiders. De derde buurt was nieuw en bestond ook uit bewoners uit de arbeidersklasse. De tweede en de derde buurt bestonden beide grofweg uit dezelfde soort mensen, namelijk arbeiders van Engelse komaf.

Er ontstond in Winston Parva een status verschil tussen de oude bewoners uit buurt één en twee, de

gevestigden, en de nieuwe bewoners uit buurt drie, de buitenstaanders. Dit lijkt op het eerste gezicht ongewoon aangezien de oude en de nieuwe bewoners veel op elkaar lijken. Vooral de bewoners van buurt twee en drie leken erg op elkaar. Er was weinig verschil in inkomen, soorten beroepen en sociale klasse. De onderzoekers hadden dan ook de verwachting dat de bewoners van de twee arbeidersbuurten veel gemeen hadden en zich ongeveer als elkaars gelijken beschouwen. (Elias, 1976, p.49) De verschillen tussen de twee groepen was immers niet groot. Ze waren beide arbeiders die woonden in gelijke huizen. Toch voelde de mensen uit buurt twee zich superieur aan de mensen van buurt drie. (Elias, 1976, p.9) De tweede buurt vond dat ze een hogere sociale status hadden dan de bewoners van buurt drie. Het opvallende was dat buurt drie dit status verschil accepteerde. Doordat de verklaring voor deze statusverschillen niet gevonden konden worden in inkomensverschillen of de grootte van de huizen, gingen de onderzoekers naar andere factoren die zich richten op de menselijke relaties. (Elias, 1976, p.49-50)

De bewoners van buurt twee stamden af van families die al redelijk lang in de buurt hadden gewoond. Ze werden beschouwd als de oorspronkelijke bewoners en hadden hierdoor het gevoel dat ze thuis hoorden in de buurt en de buurt bij hen hoorde. Er was sprake van een soort 'society' met een kern gevormd door een netwerk van oude families die op lokaal niveau een krachtige factor in het sociale leven van de gemeenschap vormden. Een dergelijke 'society' wordt meestal gezien bij middenklassegroepen of bij groepen waar oude en nieuwe rijkdom is. Elias ontdekte dat dit soort structuren het ook bij arbeiders voorkomen. (Elias, 1976, p.50) Alle families op aarde zijn in principe natuurlijk even 'oud'. Iedereen heeft biologisch gezien evenveel voorvaderen. Wanneer families zeggen dat ze 'oud' zijn dan proberen ze zich daarmee op sociaal vlak af te zetten van andere families. Ze proberen zich hiermee te onderscheiden en aan te geven dat ze op bepaalde vlakken superieur zijn. (Elias, 1976, p.192) Datgene wat families die zichzelf oud noemen vooral aan willen geven is dat ze al meerdere generaties dezelfde maatstaven, tradities en levenswijze hebben en overdragen aan nieuwe generaties. Daarnaast wordt er vaak ook eigendom, vaardigheden, enzovoort van generatie op generatie overgedragen. Deze overdracht is in wezen een overdracht van erfelijke kansen en machtsmiddelen, waarmee macht over anderen uitgeoefend kan worden. Groepen die niet tot de familie behoren zijn uitgesloten van deze machtsbronnen. Netwerken van oude families, zoals die bestaan in Winston Parva, kunnen alleen tot stand komen wanneer groepen van families in staat blijken deze machtsbronnen van generatie op generatie over te dragen. Als groep worden deze machtsbronnen gemonopoliseerd en degene die niet tot de groep behoren worden dan ook buitengesloten als er geen toestemming wordt gegeven. (Elias, 1976, p.193)

Om toegang te krijgen tot de machtsbronnen moet een lid van de familie voldoen aan de gedragscodes en de gedeelde taboes in standhouden. Dit zorgt voor een stabiele situatie aangezien er voor het houden aan gedragscodes een mate van zelfbeheersing moet zijn. Deze zelfbeheersing is vaak gekoppeld aan een hoge mate van ordelijkheid, behoedzaamheid, lange termijn denken en een grote sociale cohesie. Wanneer een familielid deze deugden bezit zal hij of zij beloond worden met status en toegang tot de machtsbronnen. De prijs die hiervoor betaald moet worden is frustratie die door de beheersing tot stand kan komen en het verlies van spontaniteit. (Elias, 1976, p.194) Dit zorgt er voor dat het gevoel bij elkaar te horen versterkt wordt. Vooral ten opzichte van andere groepen die zich zulke restricties niet opleggen. Deze groepen worden, mede hierdoor, als minderwaardig gezien en de eigen groep wordt als superieur beschouwd. Deze minderwaardige buitenstaanders zullen sneller geneigd zijn om taboes te doorbreken aangezien zij niet de druk voelen om zichzelf te beheersen. Het doorbreken van deze taboes wordt door de oude families gezien als een zware inbreuk op de goede smaak en zijn zeer pijnlijk. Dit komt doordat de taboes vaak diep geworteld zijn en er daardoor veel emoties bij horen. (Elias, 1976, p.195)

Dit alles zorgt ervoor dat relaties tussen de gevestigden en de buitenstaanders verslechterd. Door hun gemeenschappelijke maatstaven en gebruiken weten degene die tot de gevestigde oude families behoren ook beter wat ze aan elkaar hebben. Er bestaan tussen hen bepaalde emotionele banden en ondanks onderlinge verschillen delen zij dezelfde gevoelige taboes. Ze weten wat ze van elkaar kunnen verwachten en wat ze aan elkaar hebben. Dit weten ze in ieder geval beter dan wat ze van buitenstaanders kunnen verwachten. (Elias, 1976, p.195) De kans dat dit wantrouwen bevestigd wordt doordat een buitenstaander een taboe doorbreekt is aanwezig, zoals uit bovenstaande duidelijk mag zijn.

Woonduur of 'ouderdom' van de families vormde voor de mensen van Winston Parva dus een criterium waarop de relaties tussen de bewoners werd beoordeeld. Het probleem dat hierbij ontstaan is dat ouderdom onder bepaalde omstandigheden prestige geeft aan een groep en nieuwheid blaam geeft aan een groep. (Elias, 1976, p.51) Ouderdom werd beschouwd door de gevestigden als een groot sociaal goed dat een trots en tevreden gevoel gaf. (Elias, 1976, p.191) Er ontstonden in Winston Parva rangordes die eerder te verwachten zijn bij hogere sociale klassen dan tussen arbeiders. Hierdoor ontstond er een slechte sociale cohesie tussen de twee groepen. Terwijl de twee groepen op elkaar leken en er ook een hechte gemeenschap had kunnen ontstaan tussen hen.

3.5.3. Gemeenschap: een netwerk van relaties in een buurt

Een belangrijke vraag die gesteld moet worden om te verklaren hoe er problemen ontstaan in een gemeenschap in een wijk is: Wat maakt mensen tot een gemeenschap? Hiervoor zou er gekeken kunnen worden naar verschillende aspecten zoals, economische, religieuze, politieke en bestuurlijke aspecten. Elias heeft ervoor gekozen om niet te kijken hoe deze met elkaar zijn verbonden, maar te beginnen met te kijken waarom deze aspecten met elkaar worden verbonden. (Elias, 1976, p.187) Elias ziet een gemeenschap als: “... *het netwerk van relaties van mensen die in hetzelfde gebied bijeen wonen ...* (Elias, 1976, p.187)”. Mensen die op dezelfde plek bijeen wonen kunnen afhankelijk van elkaar worden. Dit gebeurt wanneer ze zaken met elkaar doen, arbeidsrelaties hebben, als hun kinderen gaan spelen met elkaar of als ze samen naar de kerk of de moskee gaan. De manier waarop de bewoners omgaan met deze onderlinge afhankelijkheden en de manier waarop ze zich ontwikkelen, bepalen de kenmerken van een gemeenschap. (Elias, 1976, p.187) Buren zijn van elkaar afhankelijk voor het aanzien van de buurt. Dit levert altijd in meer of mindere mate problemen op. Wanneer een wijk bestaat uit verschillende groepen mensen is de kans op problemen nog groter.

De belangrijkste van de problemen die kunnen ontstaan is het probleem dat er binnen het netwerk van gezinnen in een gemeenschap er verschillende waarderingen worden gegeven aan afzonderlijke gezinnen in dat netwerk. In alle gemeenschappen wordt er gesproken over groepen of gezinnen in termen als, beter, minder, minderwaardig. Er vond in Winston Parva ook een dergelijke 'rangordening van de gezinnen' plaats. Deze rangordening was van invloed op vele zaken in dagelijkse leven zoals bij het lidmaatschap bij kerken en politieke verenigingen. Ook op scholen en bij vrienden groepen van tieners werkte het door. Bij groepsvorming in cafés en clubs was het ook te zien. (Elias, 1976, p.188) Er moet wel begrepen worden dat er voor een hoge status vaak hard wordt gevochten en dat een lagere status vaak gepaard gaat met menselijk lijden als vernederingen. (Elias, 1976, p.189) Op bijna alle niveaus van de samenleving zou een dergelijke 'statushiërarchie' plaats kunnen vinden. Overal waar er groepen gevormd kunnen worden dringt dit systeem van rangordening door. De verklaring hiervoor zal hieronder worden uitgewerkt.

3.5.4. Een gemeenschappelijke manier van leven

Mensen die voor langere tijd bij elkaar wonen ontwikkelen vaak samen een gemeenschappelijke levensstijl. Ze ontwikkelen door gedeelde ervaringen bepaalde maatstaven waar ze zich aan houden en trots op zijn. De gevestigden stellen deze maatstaven zeer op prijs en willen hun identiteit daarom ook beschermen. (Elias, 1976, p.14) De gevestigden bestonden uit families die vaak al drie

generaties in Winston Parva woonden en ze hadden hun eigen tradities en maatstaven ontwikkeld in die tijd. De gevestigden werden ook wel 'dorpelingen' genoemd. Deze term geeft ook aan dat ze een hechte groep zijn met tradities. De nieuwelingen die zich niet aanpasten aan hun tradities en maatstaven bestreden ze door de gelederen te sluiten en hen met de nek aan te kijken. Verder werden de nieuwelingen geweerd uit alle sociale machtsposities, zoals politieke benoemingen en functies in plaatselijke verenigingen. (Elias, 1976, p.59) Door de gelederen te sluiten en de nieuwelingen uit te sluiten beschermen de gevestigden hun identiteit en geven ze blijk van hun superioriteit als groep. Bij dit proces schrijven de gevestigden zichzelf superieure waarden toe waardoor ze een 'groepscharisma' voor zichzelf creëren. Bij de buitenstaanders worden door de gevestigden allemaal slechte eigenschappen toegewezen, waardoor er een 'groepsschande' voor hen wordt gecreëerd. De buitenstaanders zijn vaak niet in staat iets tegen dit proces te ondernemen. De nieuwe mensen in een buurt ontbreekt het namelijk onderling vaak aan sociale cohesie waardoor ze moeilijk samen kunnen werken om dit te keren. (Elias, 1976, p.14) Elias noemt dit de 'statusideologie' van de gevestigden. *“Een systeem van houdingen en overtuigingen dat de eigen superioriteit onderstreepte en rechtvaardigde en dat de mensen uit de Nieuwbouw als inferieur bestempelde. (Elias, 1976, p.60)”* Deze ideologie bestond uit stereotiepen van de nieuwelingen en werd in stand gehouden door een constante roddelstroom. Hierbij werden alle negatieve dingen van de nieuwelingen aangepakt om hen naar beneden te halen en de stereotiepen te bevestigen. Tegelijkertijd werden er allerlei positieve dingen verteld om de eigen status van de 'dorpelingen' te bevestigen. (Elias, 1976, p.60)

Er vond dus een constant proces van uitsluiting en bevestiging plaats. Dit bepaalde de status van individuen en groepen in de eerder beschreven statushiërarchie. De plek in deze hiërarchie van een bewoner wordt dus bepaald door de mate waarin hij of zij zich aanpast aan de tradities en de gewoonten van de gevestigden. Aanpassing aan de gewoonten van de gevestigden is voor een nieuweling echter niet genoeg. Dit zorgt hoogstens voor een bepaalde mate van acceptatie. De woonduur is namelijk in eerste plaats van belang voor de toegekende status. De gevestigden verleenden hun hogere status vooral uit het feit dat ze tot families behoorden die al generaties in de buurt woonden en gezamenlijke tradities en gewoontes hadden opgebouwd. Er waren in de tijd dat ze samen leefden gezamenlijk maatstaven, normen en een gezamenlijk levensstijl tot ontwikkeling gekomen. Een kern van oudere gevestigden bewoners hechten hier heel veel waarde aan. Deze zaken waren dan ook sterk verbonden met hun zelfrespect. Ze verwachtten door deze zaken echter ook respect van anderen. (Elias, 1976, p.189) Het feit dat de nieuweling dit niet altijd gaven was een oorzaak voor de problemen.

De nieuwkomers vormden ook een bedreiging voor de levensstijl van de gevestigden, ondanks dat het ook arbeiders waren en landgenoten. (Elias, 1976, p.14) De overeenkomsten tussen beide buurten op inkomen, beroepen en sociale klasse waren niet van belang voor het vormen van relaties tussen groepen in beide buurten. De nieuwkomers werden namelijk door gevestigden gezien als een bedreiging voor de bestaande orde. Het was niet zo dat de nieuwkomers de bedoeling hadden om deze orde uit evenwicht te brengen. De bedreiging die de gevestigden voelden kwam voort uit het gevoel dat contact met de nieuwelingen hun prestige zou verlagen. Het zou hen omlaag kunnen trekken naar een lager statusniveau, zowel in hun eigen ogen als in dat van anderen. Contact met de nieuwkomers zou daarbij ook het prestige van hun buurt aantasten en dit zou de trots en de voldoening over hun buurt en henzelf verminderen. (Elias, 1976, p.190)

In Kanaleneiland wonen op dit moment veel verschillende mensen met een verschillende etnische, culturele en levensbeschouwelijke achtergrond. Door de verhuizingen die waarschijnlijk plaats zullen vinden door de herstructurering van woningen zullen hier ook mensen met een andere sociaaleconomische achtergrond bij komen. Een verhuizing moet in deze context dan ook niet alleen worden opgevat als een geografische gebeurtenis, waarbij mensen fysiek verplaatst worden. Er is ook altijd sprake van een verandering, een beweging, naar een nieuwe sociale groep. (Elias, 1976, p.199) Het is de vraag of de oude groepen in Kanaleneiland deze nieuw groep zullen accepteren. Elias zegt hierover: *“Als oude en nieuwe bewoners in nauw contact met elkaar komen, is over het algemeen de tolerantie voor gedragingen en opvattingen die afwijken van die welke men zelf heeft, nog steeds ontstellend gering (Elias, 1976, p.201)”*. Deze opvatting staat haaks op het idee dat nieuwe bewoners met een betere sociaaleconomische achtergrond als positieve rolmodellen voor de oude bewoners zullen dienen.

Het was voor de onderzoekers de moeite waard om de relatie tussen oude en nieuwe bewoners te onderzoeken. De waarde zit hem volgens Elias in het feit dat vaak nieuwbouw plaats vindt in of bij oude wijken. Ook vinden er door ontwikkelingen als verstedelijking en industrialisering nog steeds veel verhuizingen plaats. Oorlogen en revoluties zorgen ook nog steeds voor grote groepen vluchtelingen die naar andere plekken migreren en mogelijk zich permanent in de buurt van oudere gemeenschappen gaan vestigen. (Elias, 1976, p.50)

Mensen zijn tegenwoordig steeds mobieler. Hierdoor vestigen mensen zich ook steeds vaker op andere plekken dan hun geboorteplaats. Conflictsituaties of rampen in landen zorgen ook

internationaal gezien er voor dat mensen zich steeds vaker ergens anders vestigen. Mensen vestigen steeds vaker bij of middenin oudere groepen. De problemen die voortkomen uit het in contact komen van oude en nieuwe groepen worden volgens Elias door de betrokken mensen telkens weer als uniek beschouwt. Het wordt door de bewoners en de mensen die door hun werk betrokken zijn bij de buurten gezien als een hier en nu situatie. In plaats van de patronen te zien denken ze dat het hier en nu gebeurt en nergens anders. Elias heeft geprobeerd aan de tonen dat er wel degelijk op verschillende plekken en tijden dezelfde patronen zijn waar te nemen in de problemen die ontstaan wanneer er nieuwkomers in een wijk komen. (Elias, 1976, p.64)

3.5.5. Inzichten uit het literatuuronderzoek

Het literatuuronderzoek heeft geleid tot verschillende inzichten die van belang zijn voor het beantwoorden van de vraagstelling en de deelvragen. Het belangrijkste inzicht is dat uit alle mechanismen blijkt dat fysieke aanpassingen in een wijk sociale gevolgen hebben. In het mechanisme fysiek blijkt dat de inrichting van de publieke ruimte bepalend kan zijn voor het gedrag van bewoners. De inrichting van een wijk kan toezicht op de straat vergemakkelijken of juist zorgen dat mensen anoniem ongewenst gedrag kunnen vertonen. Het tweede mechanisme stelt dat het gunstig is voor de leefbaarheid en de veiligheid om mensen aan te trekken in een wijk die het sociaaleconomisch goed doet. Dit heeft echter ook tot gevolg dat sommige kansarme bewoners moeten verhuizen naar elders in de stad. Dit heeft niet alleen (sociale) gevolgen voor deze bewoners en de wijk, maar voor de hele stad.

Bij de bespreking van het derde mechanisme is door de literatuur van Elias aan het licht gekomen dat verschillende groepen mensen niet gemakkelijk een hechte gemeenschap met een gedeelde levensstijl en maatstaven zullen vormen. Onder gevestigden bewoners bestaat er een wantrouwen ten opzicht van nieuwkomers. Bij het creëren van genoeg draagvlak door Mitros voor de herstructureringsplannen zijn deze inzichten van belang, doordat er veel nieuw mensen in de wijk bijkomen door deze plannen. De inzichten van Elias zijn ook interessant doordat ze een andere beeld laten zien van de sociale processen die er kunnen spelen in een buurt, wanneer er nieuw mensen in een buurt komen wonen. De gevolgen van nieuwkomers die Elias ondersteld zijn heel anders dan de gevolgen die het SCP en Mitros verwachten.

De literatuur heeft geleerd dat bewoners een belangrijke schakel zijn in de aanpak van een wijk. Vele effecten van de fysieke maatregelen die zijn besproken in dit hoofdstuk, hebben een sociaal invloed op de bewoners en veronderstellen een bepaald gedrag van de bewoners. Het blijft de vraag

hoe bewoners zullen reageren op de maatregelen. Daardoor kan de fysieke aanpak alleen een succes worden wanneer er duidelijk gecommuniceerd wordt aan de bewoners wat de plannen inhouden en welke gedachten er achter zitten. De aandacht die Mitros besteed aan de communicatieve aspecten van de fysieke maatregelen en de sociale effecten die deze sorteren, bepalen dan ook of de leefbaarheid en veiligheid daadwerkelijk toe zullen nemen in Kanaleneiland. De invloed van de mechanismen staan of vallen bij de begeleidende communicatie en de sociale processen die plaats vinden. Voor het beantwoorden van de vraagstelling en de deelvragen worden nu de inzichten uit de literatuur gekoppeld aan de resultaten van het empirisch onderzoek. Er zal worden gekeken of Mitros voldoende aandacht besteed aan de sociale en communicatieve aspecten en welke invloed de bestaande socialeinfrastructuur heeft.

4. Resultaten

4.1. *Fysiek: inrichten publieke ruimte*

Het eerste mechanisme is gebaseerd op het idee dat aanpassingen aan de woningvoorraad en een andere stedenbouwkundige inrichting van de publieke ruimte in een gemeenschap de gelegenheid voor ongewenst gedrag verminderen en daarmee de gevoelens van onveiligheid doen afnemen. (SCP, 2007, p.17)

De inrichting van de publieke ruimte in een wijk kan gevoelens van onveiligheid doen afnemen doordat er minder gelegenheid tot ongewenst gedrag is. Deze gedachte zit achter het eerste mechanisme. Er zal nu worden gekeken op welke wijze Mitros aanpassingen aan de woningvoorraad en de publieke ruimte heeft gemaakt en of dit (mogelijk) leidt tot minder ongewenst gedrag.

4.1.1. De portiekaanpak

Een belangrijke aanpak van de publieke ruimte door Mitros die in alle gesprekken naar voren kwam is de aanpak van de portieken bij verschillende flats onder de naam *Mijn portiek, jouw portiek: we doen het gewoon!*. Dit project is in november 2007 gestart met als doel om in totaal zeven portieken te verbeteren. De portiekaanpak is gericht op het verhogen van de leefbaarheid in en om woningen en wil hierbij de bewoners betrekken in de vernieuwingsstrategie. (Gemeente Utrecht, 2007, p.11) Mitros heeft de portiek eerst opgeknapt door te schilderen, de bellentableaus op te knappen en extra verlichting aan te brengen. Vervolgens zijn er zogenaamde portiekgesprekken gehouden met de bewoners. Voorafgaand aan de portiekgesprekken hebben er individuele gesprekken plaats gevonden. Daarna zijn alle bewoners samen een gesprek aan gegaan om regels op te stellen waarvan zij vinden dat ze in hun portiek moeten gelden. Er zijn ook met de kinderen apart gesprekken geweest. Achter de portiekaanpak zit een 'voor wat hoort wat principe'. Zolang de zelfopgestelde regels door de bewoners nageleefd worden en de portiek netjes blijft dan stelt Mitros daar een beloning tegenover. De bewoners komen dan in aanmerking voor een extra opknopbeurt. (Site Mitros2) Dit 'voor wat hoort wat' principe wordt in ambtelijke termen premie-op-actie genoemd. Premie-op-actie is een systeem waarbij bewoners een vergoeding kunnen krijgen wanneer ze zelf activiteiten in hun buurt of wijk organiseren. (Gemeente Utrecht, 2007, p.29) Bij de portiekaanpak worden met dit principe eigen initiatieven van bewoners voor het opknappen van het portiek beloond. Er is op dit moment een zogenaamde toolkit in ontwikkeling voor de portieken,

zodat bewoners van portieken waar Mitros nog niet is geweest zelf hun portiek op kunnen knappen volgens dit principe.

De portiekaanpak is op verschillende niveau's een positieve stap vooruit. In de eerste plaats doordat de flats opgeknapt worden en er netter uit gaan zien. Dit is belangrijk voor het aanzien van de buurt. Het idee is ook dat bewoners minder geneigd zijn iets te slopen als het er netjes uit ziet en al helemaal minder de neiging tot slopen hebben als ze er zelf moeite in hebben gestoken. Het 'voor wat hoort wat' principe is dan ook een goede poging om het gedrag van de bewoners te beïnvloeden. Het tweede positief punt van de portiekaanpak is dat Mitros contact heeft gezocht met de bewoners en naar ze toe is gestapt met een duidelijk doel. Hierdoor lieten ze zien dat ze bewoners wilden betrekken bij hun vernieuwingsstrategie. De bewoners vonden het ook goed dat de verhuurder langs kwam en zouden dit vaker willen zien, vertelde de klantbeheerder.

“De meeste mensen die ik gesproken heb gaven aan dat ze dat prettig vonden en sowieso prettig vonden dat de verhuurder bij hen langs kwam. We komen wel in de wijk. Maar veel minder denk ik dan bewoners soms willen.” (Klantbeheerder)

Bij de klantbordgroepbijeenkomst gaven enkele bewoners ook aan dat ze de portiekaanpak een goed initiatief vonden. Er werd wel bij gezegd dat het wel tijd was ook, omdat ze al jaren niets meer gedaan hadden in sommige portieken.

“Het enige wat Mitros ooit gedaan heeft is geschilderd en nieuwe kozijnen geplaatst in al die jaren. En daarna de portiekaanpak, maar verder hebben ze niets gedaan.” (Bewoner, Klantbordgroep)

De buurtbeheerder gaf ook aan dat de aanpak van de zeven portieken best geslaagd was, maar dat het erg arbeidsintensief was. Er werd veel persoonlijk gesproken met de bewoners en er werden activiteiten met de kinderen gedaan. De activiteiten vonden veelal plaats in de avonden en het weekend wat het ook extra intensief maakte. (Buurtbeheerder)

Niet alleen de volwassen bewoners zijn bij de portiekaanpak betrokken geweest, maar ook de kinderen hebben hun steentje bijgedragen. Naast gesprekken met volwassenen zijn er ook met kinderen gesprekken geweest. Hieruit zijn naast de gedragsregels van de volwassenen voor het portiek ook regels met de kinderen opgesteld die zij van belang vinden. De kinderen hebben ook tekeningen gemaakt die op groot formaat op papierbakken zijn geplakt. (Gebiedsmanager) Het voordeel hiervan is dat de bakken heel blijven, doordat de bewoners het zien als iets van henzelf.

“Veel van de vervuiling en de dingen is toch bewonersgedrag, waar toch een heel groot gedeelte de kinderen onder vallen. Als je er iets van henzelf neerzet dan waken ze daar ook over.”

(Buurtbeheerder)

Met een toolkit moet de mogelijkheid blijven bestaan om een portiek op te knappen, maar de bewoners moeten zich er zelf voor inzetten. (Buurtbeheerder) Dit past in de lijn van het actieplan. Het beheer en de inrichting van de publieke ruimte zal door herstructureringsmaatregelen op de lange termijn intensief worden aangepakt. Op de korte termijn zal daarom alleen actie worden ondernomen door de gemeente en de corporaties wanneer dit gekoppeld is aan bewonersinitiatieven. (Gemeente Utrecht, 2007, p.15)

4.1.2. Communicatie bij de portiekaanpak

Bij Mitros wordt er in alle communicatie met huurders alleen gebruik gemaakt van de Nederlandse taal. Alle brief correspondentie is altijd in het Nederlands en de huurders worden ook in het Nederlands aangesproken. (Gebiedsmanager) De buurtbeheerder geeft aan dat vanuit de regering besloten is om alle communicatie in het Nederlands te doen om de integratie te bevorderen. Eerder waren er wel mededelingen in het Arabisch, Turks, enzovoort. (Buurtbeheerder) Er worden wel uitzonderingen gemaakt op deze richtlijnen bij speciale projecten, zoals de portiekaanpak. Wanneer het van belang is dat iedere bewoner de boodschap begrijpt worden er nog mededelingen in andere talen dan Nederlands gemaakt. Zo waren er bij de inloopavond, waar de plannen van het *Gebiedsplan Kanaleneiland Noord* gepresenteerd werden, een Turkse en een Arabische tolk aanwezig. (Inloopavond) De veranderingen die er plaats zullen vinden door de uitvoering van het gebiedsplan zijn zo ingrijpend dat het belangrijk is dat alle bewoners er over geïnformeerd worden. Dat wordt in dit geval belangrijker gevonden dan vast te houden aan het spreken van de Nederlandse taal om de integratie te bevorderen. Voor integratie is er toenadering tot elkaar nodig en in sommige gevallen kan dat niet worden bereikt zonder het gebruik van meerdere talen.

Bij de portiekaanpak is er ook gekozen voor het gebruik van meerdere talen om alle bewoners bij de aanpak te kunnen betrekken. De portiekaanpak was een tijdelijk project dat van de normale gang van zaken afweek op communicatie gebied. Normaal gesproken als de huur netjes wordt betaald en er zijn geen klachten over een huurder of andere problemen dan neemt Mitros geen contact op met de huurder. De huurder neemt in de meeste gevallen zelf contact op wanneer er iets is. De portiekaanpak is een initiatief van Mitros geweest waarbij persoonlijk contact is gezocht met alle huurders van een aantal portieken. Dit initiatief is vanuit Mitros zelf gekomen, maar het project is wel uitgevoerd in portieken waar al enkele jaren klachten waren over de fysieke omstandigheden en de rotzooi in de portieken. Er wonen in deze portieken huurders die weinig contact opnemen met de verhuurder en niet altijd de Nederlandse taal machtig waren. Om er voor te zorgen dat deze mensen

toch bereikbaar waren is er gekozen om de brief met de uitleg van de portiekaanpak te vertalen in het Turks, Arabisch en Engels. De brief is ook ingesproken op een cd in deze talen. De gesproken teksten waren een bewuste keuze om het project zoveel mogelijk voor iedereen toegankelijk te maken. Dit was alleen mogelijk doordat het een kleinschalig en eenmalig project was. (Klantbeheerder, Buurtbeheerder)

De gebiedsmanager geeft aan dat er veel verschillende soorten van communicatie worden gebruikt, zoals brieven, posters in de buurt ophangen, flyers uitdelen, maar dat één op één contact het effectiefste is. Bij één op één contact en groepsbijeenkomsten is het volgens de gebiedsmanager belangrijk dat er tolken aanwezig zijn, omdat de bewoners het Nederlands niet voldoende beheersen. Het communiceren met behulp van tolken levert ook problemen op doordat het tempo in de bijeenkomsten moet worden gehouden, maar de informatie wel goed over moet komen. Bewoners hebben wel eens geklaagd dat de tolken niet alles vertaalden. Bewoners zeggen dat Mitros moet weten dat ze geen Nederlands spreken, omdat ze er al 20 jaar wonen. Bij bewoners die de betekenis niet kennen van het woord 'portiek' kun je niet zomaar over een portiekaanpak beginnen. (Gebiedsmanager) Deze voorbeelden geven aan dat het belangrijk is dat informatie op een dusdanige manier wordt gecommuniceerd dat de boodschap correct overkomt bij de ontvanger. Aan de andere kant laten de voorbeelden ook zien dat er veel problemen ontstaan doordat niet iedereen dezelfde taal spreekt en het daarom van belang is dat meer Nederlands wordt gesproken.

4.1.3. De publieke ruimte en jongerenoverlast

De buurtbeheerder van Kanaleneiland is voornamelijk belast met de inrichting van de publieke ruimte doordat zijn dagelijks werk zich hiermee bezig houdt. De taken van de buurtbeheerder zijn naar eigen zeggen er voor te zorgen dat de leefomgeving schoon, heel en veilig blijft.

Dit omvat zowel de leefomgeving binnen als buiten de portieken en omvat daarmee dus de publieke ruimte in de wijk. (Buurtbeheerder) Bij grotere projecten, zoals de portiekaanpak, wordt er samengewerkt met andere partners, zoals de gemeente Utrecht.

Er worden ook verschillende aanpassingen aan de publieke ruimte gedaan om de overlast van jongeren terug te dringen. Een maatregel om de overlast van hangende jongeren terug te dringen is de Mosquito. Dit is een apparaat die een hoge frequentie geluid laat horen die alleen door jongeren te horen is. Zij zullen door het irritante hoge geluid niet meer op de plek waar de Mosquito geplaatst is rondhangen. Oudere bewoners hebben geen last van het geluid omdat alleen de oren van jongeren tot ongeveer 25 jaar gevoelig genoeg zijn om het geluid te horen. De Mosquitos zijn in

Kanaleneiland neer gehangen op strategische plekken waar jongeren vaak rondhangen.

De Mosquito is één van de voorbeelden waarbij er, voornamelijk op de korte termijn, fysiek wordt ingegrepen in de publieke ruimte om een sociaal probleem op te lossen. De problemen die rondhangende jongeren veroorzaken kunnen niet alleen door fysiek ingrijpen opgelost worden, maar het kan er wel voor zorgen dat ze minder de kans krijgen om overlast te veroorzaken. De mosquitos zorgen er bijvoorbeeld voor dat de jongeren bewust van een plek geweerd kunnen worden, zodat ze gedwongen worden om zich te verplaatsen. De buurtbeheerder verteld dat de politie op deze wijze de jongeren bewust kan sturen. Het is hierbij nodig dat de mensen in de buurt, zoals de buurtbeheerder, alert blijven en de situatie in de gate houden. Zo zijn er bijvoorbeeld hekken geplaatst rondom flats van Mitros zodat de jongeren geen vluchtroutes meer hadden. In de flats waar de hekken stonden woonden echter veel senioren die hierdoor drie kilometer om moesten lopen wat ze niet konden. De buurtbeheerder kreeg hier klachten over van de bewoners en daarom is er een deur voor hen gemaakt in de gevel van de flat. (Buurtbeheerder)

Bij de plaatsing van de hekken was er aanvankelijk veel kritiek. Het zou de vrijheid belemmeren. Er is toen overleg met de bewonerscommissie en er is een inloopavond georganiseerd. Toen de hekken er eenmaal stonden was iedereen er erg blij mee. Na een tijd gingen de jongeren echter de senioren intimideren, omdat ze ook gebruik wilden maken van de doorgang. Door te letten op signalen uit de wijk probeert de buurtbeheerder beleid te maken om overlast te verminderen en de leefbaarheid te vergroten. (Buurtbeheerder) Deze signalen worden vooral opgepikt door gesprekken met bewoners. De klantbeheerders en de buurtbeheerder hebben dagelijks contact met de huurders. Huurders komen dagelijks aan de balie bij het Mitros kantoor in Utrecht Zuilen. De klantbeheerders spreken op dat kantoor dagelijks met bewoners, maar zijn niet elke dag in Kanaleneiland te vinden. De klantbeheerder geeft aan dat het goed zou zijn als ze meer in de wijk aanwezig zouden zijn.

“We spreken bewoners dagelijks. De hele dag door. Ik heb net nog een gesprek gehad met een mevrouw die aan de balie kwam. Je bent niet dagelijks in dat portiek, die straat. Dat kan niet.”
(Klantbeheerder)

Bewoners vinden het over het algemeen prettiger om langs te komen dan om te bellen. Telefonisch contact opnemen wordt vaak als vervelend ervaren door de kosten en het idee dat ze er niet doorheen komen.

“Ik denk dat een aantal bewoners het wel prettig vinden om langs te komen en die komen hier ook aan de balie. De drempel die hoog is dat is bellen.” (Klantbeheerder)

4.1.4. Conclusie

De fysieke aanpassingen van Mitros aan de publiek ruimte zijn er in verschillende soorten. Sommige aanpassingen zijn kleinschalig en komen tot stand door te letten op signalen uit de wijk. Het één op één spreken van bewoners is van belang bij het signaleren van problemen en het maken van aanpassing in de publieke ruimte. Het plaatsen van de hekken en het ophangen van de Mosquitos zijn goede voorbeelden van kleine aanpassingen die tot stand zijn gekomen door signalen uit de buurt. Bij grotere projecten zoals de portiekaanpak is er ook het gesprek met de bewoners opgezocht. De portiekaanpak heeft gezorgd voor gesprekken tussen Mitros en de bewoners en nog belangrijker, voor gesprekken tussen de bewoners onderling. Doordat de bewoners samen regels voor het portiek hebben opgesteld weten ze nu van elkaar wat ze belangrijk vinden. Dit zorgt voor begrip en een grotere sociale cohesie. Door de bewoners te betrekken bij de renovatie zullen ze minder snel geneigd zijn om de portiek te vernielen. Het premie-op-actie systeem is ook een goede manier om de bewoners verder te stimuleren de publieke ruimte netjes te houden. Mitros heeft duidelijk nagedacht over de sociale aspecten, want ze beseften zich dat portieken er slecht uitzagen door het gedrag van de bewoners zelf. Deze bewoners moesten daarom op een speciale manier benaderd worden. Er is veel aandacht besteed aan de communicatie van de plannen bijvoorbeeld door allochtone bewoners aan te spreken in hun moedertaal. Het voorbeeld van de portiekaanpak laat zien dat fysieke maatregelen succesvoller zijn wanneer er rekening wordt gehouden met de sociale aspecten en de maatregelen goed wordt gecommuniceerd.

4.2. Economisch: verandering in de bewonerspopulatie

Het tweede mechanisme beschrijft de verwachting dat er als gevolg van herstructurering een verandering in de bewonerspopulatie plaats vindt. Een deel van de oude bewoners verhuist en daar komen andere bewoners voor terug met een betere sociaaleconomische positie. Het idee is dat dit komt doordat er door de herstructurering waardevollere huizen in een wijk zijn bijgekomen. (SCP, 2007, p.65)

Het Gebiedsplan 2018 in Kanaleneiland Noord is een veelomvattend plan waarin verschillende maatregelen rondom herstructurering samenkomen. In tien jaar tijd moet er door het plan gezorgd worden voor een vitale woon-, werk- en leefomgeving. (Gemeente Utrecht, 2008, Persbericht, inloopmiddag) In 2018 moet er minder sociale woningbouw in Kanaleneiland zijn en meer koopwoningen. Het aandeel van de koopwoningen moet 70 procent worden en tegen 30 procent socialewoningbouw. Het aanzien van de wijk zal hierdoor veranderen en zoals het tweede mechanisme van het SCP beschrijft zullen er waardevollere huizen voor terugkomen.

De huizen in het noordelijkste deel van Kanaleneiland Noord zullen zo ingrijpend gerenoveerd worden of gesloopt dat de bewoners daar moeten verhuizen. (Gemeente Utrecht, 2008, Persbericht, inloopmiddag) De verwachting is volgens het wijkactieplan *Kanaleneiland leert!* dat door de grotere variatie in het woonbestand er een minder eenzijdige bewonerspopulatie ontstaat. Dit zorgt ervoor dat er meer mogelijkheden bestaan voor bestaande bewoners om te stijgen op woongebied. Er kan een zogenaamde wooncarrière worden doorlopen. Verder wordt de wijk voor woningzoekende uit andere delen van de stad ook aantrekkelijker. Het aantal middeninkomens zal hierdoor volgens het wijkactieplan stijgen. (Gemeente Utrecht, 2007, p.15)

4.2.1. Verschillende woon doelgroepen

In de klankbordgroep bijeenkomst werd als introductie het gebiedsplan besproken door een ambtenaar van de gemeente Utrecht en de gebiedsmanager van Kanaleneiland van Mitros. In deze presentatie kwam naar voren dat het doel van het gebiedsplan is dat mensen weer graag willen wonen en verblijven in Kanaleneiland en ook graag op visite komen bij bewoners. Door de herstructurering van Kanaleneiland Noord zullen veel bestaande flats ruimte maken voor andere soorten huizen. De nieuwe woningen zullen geen grote anonieme flats meer worden. Bij de voltooiing van de nieuwe situatie zal er plek zijn voor verschillende woon doelgroepen. Zo zullen er in het midden van Kanaleneiland Noord woningen voor gezinnen zijn. Langs het kanaal zullen woningen verreizen voor mensen die gesteld zijn op comfort en uitzicht. Daarnaast zullen er op centrale plekken gebouwen voor commerciële activiteiten komen en atelierwoningen waar gewoond en gewerkt kan worden. (Klankbordgroep)

Bij de nieuw te bouwen woningen is er met verschillende woon doelgroepen rekening gehouden, maar in de aanpak van probleemwijken is er geen beleid dat speciaal gericht is op een specifieke doelgroep. Zo is er geen apart beleid voor etnische doelgroepen. De reden hiervoor is dat er niet gebagatelliseerd moet worden, volgens de buurtbeheerder. Het is belangrijk dat iedereen benaderd wordt, omdat er de boodschap zoveel mogelijk gehoord moet worden en zo niemand wordt benadeeld of tegen de haren in wordt gestreken. (Buurfbeheerder) Overlastgevende jongeren worden wel apart aangesproken, maar de Mitros doet dat niet. De gemeente en de politie pakt de overlastgevende jongeren aan. (Buurfbeheerder) Bij de portiekaanpak zijn kinderen wel apart benaderd, maar dat was een eenmalig project. Er veranderd wel wat op dit gebied. Zo verteld de klantbeheerder dat er een presentatie is geweest over de rechten en plichten van huurders voor een vrouwenorganisatie. (Klantbeheerder) Er wordt in enkele gevallen wel verschillende doelgroepen

benaderd, maar dit is nu nog niet heel gewoon.

4.2.2. Nieuwe verhouding koop- en huurwoningen

In 2012 zullen er verschillende flats gesloopt worden. In de jaren daarvoor worden de woningen opgeknapt, vanaf de as van Kanaleneiland naar het Noorden toe. De ingrepen zullen de komende 10 jaar niet zo ingrijpend zijn dat veel mensen moeten verhuizen. Het verminderen van grote gezinnen en vooral ook probleemgezinnen is een prioriteit. (Klankbordgroep) Deze maatregelen zijn voor de langere termijn zijn vooral gericht op het vergroten van differentiatie in het woningaanbod en daarmee in de variatie van de bevolkingssamenstelling. (Gemeente Utrecht, 2008, p.7) De bevolkingssamenstelling moet ingrijpend veranderen door het veranderen van het woningaanbod van driekwart socialehuurbouw naar 30 procent socialehuurbouw en 70 procent koopwoningen. Tijdens de klankbordgroep bijeenkomst riep deze verdeling veel discussie op. Bewoners zijn bijvoorbeeld bang dat er niet veel huizen overblijven voor de huidige groep bewoners. Daarnaast wordt er ook opgemerkt dat wanneer dezelfde mensen die nu problemen veroorzaken terugkomen ook dezelfde problemen terugkomen. Ook zijn de bewoners bezorgt over de middengroep van mensen die een koopwoning niet kunnen betalen en niet in aanmerking komen voor sociale woningbouw. Deze groep is het kwetsbaarst bij een herstructurering volgens de bewoners. (Klankbordgroep)

Tijdens de klankbordgroep bijeenkomst kwam er ook naar voren dat er onder bewoners nog veel vragen en zorgen zijn over het veranderen van het woningaanbod. Met name over het tempo waarin de veranderingen plaats gaan vinden zijn er zorgen en onzekerheid onder de bewoners. De herstructurering heeft als gevolg dat er huizen worden gesloopt en er nieuwe woningen voor in de plaats komen. De huidige bewoners van deze woningen zullen hun huis uit moeten, maar ze krijgen de garantie dat ze terug kunnen keren in de wijk wanneer de nieuwe woningen gereed zijn. Deze terugkeergarantie zorgt ervoor dat mensen niet gedwongen uit Kanaleneiland weg moeten en geeft hen een perspectief op een nieuwe woning in de vernieuwde wijk. Woningen worden overigens alleen gesloopt wanneer er voldoende draagvlak voor is. Een meerderheid van de bewoners moet instemmen met de sloop. (Klankbordgroep) Een bewoner gaf aan bang te zijn dat flats in redelijk goede staat waar de bewoners tevreden mee zijn samen worden gepakt in de draagvlak meting met verwaarloosde flats. Hierdoor zou er toch een meerderheid voor sloop kunnen zijn. De bewoners die zelf hun woning opgeknapt hebben en het beste ervan gemaakt hebben worden zo gestraft. (Bewoner, Klankbordgroep)

Bewoners gaven tijdens de klankbordgroep aan dat het tempo van de veranderingen niet moet worden bepaald door het tempo van de bouwwerkzaamheden, maar door de perspectieven die er voor de huidige bewoners zijn in de aankomende periode van verandering. Als bewoners een perspectief hebben om in Kanaleneiland te kunnen wonen in een prettige veilige omgeving in betaalbare woningen, dan zullen de fysieke veranderingen voor hen acceptabel zijn. Hiervoor moet er een vertrouwen zijn onder de bewoners dat ze terug kunnen komen in de wijk en er niet op achteruit gaan in de nieuwe situatie.

In het literatuur onderzoek wordt het argument aangedragen dat wanneer de samenstelling van de bewoners in een wijk de oorzaak is voor een verschil in leefbaarheid en de veiligheid met andere wijken in een stad, de leefbaarheid en veiligheid kan verbeteren door herstructurering. De leefbaarheid en veiligheid in de stad als geheel zal hierdoor echter niet verminderen, doordat de bewoners die problemen opleveren alleen over de stad worden verspreid. Hun problemen worden niet opgelost. (SCP, 2007, p.10) De adviseur van het externe adviesbureau is het hier mee eens. Dat het goed is voor de wijk verwacht de adviseur, maar dat het goed is voor de bewoners niet. Het draagvlak voor sommige voorzieningen kan wel door spreiding worden vergroot. Ook worden de problemen wat verdunt. Sociale vooruitgang van bewoners met problemen is echter erg belangrijk naast alleen herstructureren. (Adviseur) *“Sociale vooruitgang van mensen, die belangrijker zijn dan dat je gaat zeggen als je hoogopgeleide burens hebt dan komt het ook wel goed met jou.”* (Adviseur)

De negatieve kringloop die in Kanaleneiland moet worden doorbroken komt niet alleen voort uit een hoge concentratie van kansarme bewoners. Kansarme mensen zorgen niet per definitie voor overlast. Het verschil in leefbaarheid en veiligheid tussen wijken en buurten kan vaak ook worden teruggevoerd op de verschillen in de demografische kenmerken. In wijken waar verhoudingsgewijs veel jongeren wonen is de kans ook groter dat er een groter gevoel van onveiligheid heerst door criminaliteit en verloedering. Jongeren plegen relatief vaker ongewenst gedrag. Door de sociale samenstelling van een wijk te veranderen kan de leefbaarheid en veiligheid ook worden beïnvloed.

4.2.3. Conclusie

Het uitgangspunt van het tweede mechanisme is dat het aantrekken van kansrijke mensen een positief effect kan hebben op de leefbaarheid en de veiligheid van een wijk. In het *Gebiedsplan Kanaleneiland Noord* staat dat Mitros door een grotere variatie in het woonbestand er voor wil zorgen dat er een minder eenzijdige bewonerspopulatie ontstaat. De nieuwe woningen zullen namelijk verschillende woon doelgroepen bedienen. Hierdoor ontstaat er voor de huidige bewoners

ook de mogelijkheid om een wooncarrière te doorlopen en wordt de wijk aantrekkelijker voor kanrijkere mensen. Het aandeel van de koopwoningen moet 70 procent worden tegenover 30 procent socialewoningbouw. Nu liggen deze verhoudingen nog bijna omgekeerd. Dit zorgt ervoor dat kansarme mensen uit de wijk zullen verhuizen. Hierdoor zullen de problemen van sommige gezinnen over de stad worden verdeeld. Kanaleneiland wordt hierdoor wel beter bestuurbaar.

Bewoners gaven aan dat ze het belangrijk vinden dat het tempo van de veranderingen niet moet worden bepaald door het tempo van de bouwwerkzaamheden, maar door de perspectieven die er voor de huidige bewoners zijn in de aankomende periode van verandering. Voor draagvlak onder de bewoners is het van belang dat er betaalbare woningen voor hen komen en dat ze terugkunnen keren in de wijk wanneer ze moeten verhuizen door de sloop van hun woningen. Mitros heeft hiervoor een terugkeergarantie in het leven geroepen. Er is nog veel onduidelijkheid en wantrouwen ten opzichte van de plannen en Mitros zal hier in zijn communicatie goed rekening moeten houden bij het creëren van draagvlak voor het gebiedsplan.

4.3. Sociaal: verandering in de sociale processen

Dit hoofdstuk houdt zich bezig met het derde mechanisme en behandelt de sociale kenmerken van Kanaleneiland Noord. Deze sociale kenmerken gaan gepaard met sociale processen en deze hebben beide een directe invloed op de sociale cohesie tussen de bewoners van de wijk. De mate van sociale cohesie tussen bewoners bepaald de manier waarop bewoners de leefbaarheid en de veiligheid in de wijk ervaren. In de doelstelling die het WWI heeft gesteld in het 'actieplan krachtwijken' staat dat bewoners moeten in zien dat ze elkaar als mede-eigenaren van de wijk moeten accepteren, zodat hierdoor de sociale cohesie bevorderd wordt. (WWI, 2007, p.8) Om dit te bereiken is er in een wijk een bepaalde mate van gemeenschappelijkheid en wederkerigheid nodig tussen de bewoners.

Er zal nu aan de hand van de resultaten die verkregen zijn uit de interviews en de observaties worden gekeken naar de sociale kenmerken van Kanaleneiland Noord en de invloed die deze hebben op de sociale cohesie. In de interviews zijn uitspraken gedaan door medewerkers van Mitros over de sociale kenmerken en hieruit kan worden opgemaakt welk effect maatregelen van Mitros zouden kunnen hebben op de sociale cohesie en daarmee op de gepercipieerde leefbaarheid en de veiligheid in de wijk.

4.3.1. Gebiedsplan Kanaleneiland Noord

De problemen waar Kanaleneiland en andere probleemwijken nu mee kampen zijn niet van de laatste jaren. Al decennia lang zijn er vergelijkbare problemen in wijken in Utrecht en heel Nederland waarneembaar. Ondanks dat zijn woningbouwcorporaties pas recentelijke echt werk gaan maken van de sociale problematiek die er speelt. Zo heeft Mitros net als andere corporaties zich voorheen vooral geconcentreerd op, zoals ze dat zelf noemen, de stenen. (Klantbeheerder) Met de stenen worden de woningen bedoeld en eerder was er dan ook voornamelijk aandacht voor het onderhouden van de woningen. Met de sociale problemen hielden andere instanties en welzijnsorganisaties zich bezig. Tegenwoordig is dit veranderd en houdt Mitros net als alle andere woningbouwcorporaties zich niet alleen meer bezig met de stenen, maar laten ze zich ook horen op het maatschappelijke vlak. Deze omschakeling was nodig, omdat de bewoner volgens de buurtbeheerder de stenen zelf slopen (Buurtbeheerder). Hierdoor is er voor Mitros een direct belang in het verbeteren van de sociale kenmerken van de wijk en het gedrag van individuele personen.

In tien jaar moet Kanaleneiland er compleet anders uit gaan zien, door het doorvoeren van het *Gebiedsplan Kanaleneiland Noord*. De herstructureringsmaatregelen uit het gebiedsplan zullen de wijk het meest ingrijpend veranderen. Door sloop en renovatie verandert er niet alleen veel aan de woningen in de wijk, maar ook in de levens van de mensen die nu in de woningen wonen of er komen te wonen. De herstructurering gaat gepaard met grote investeringen. Het doel is om de negatieve spiraal waar de wijk en haar bewoners zich in bevinden om te buigen naar een positieve spiraal met deze substantiële investeringen. Een belangrijk onderdeel van deze negatieve spiraal is de uitstroom van kansrijke bewoners en de instroom van kansarmen. De positieve spiraal moet worden bereikt door verschillende maatregelen.

Het achterliggende doel van al deze maatregelen is om uiteindelijk in 2018 veel meer bewoners in de wijk te hebben wonen met een gezonde sociaaleconomisch positie die willen investeren in de wijk en meer kansen hebben op het gebied van wonen, werken, leren en ontspannen. Dit moet bereikt worden door de huidige bewoners te laten stijgen op deze vlakken en nieuwe bewoners aan te trekken die al een betere sociaaleconomisch positie hebben. De instroom van deze sociaal sterkere kan worden bereikt door de wijk aantrekkelijker te maken, bijvoorbeeld door de sloop van oude flats en het bouwen van koopwoningen op die plaats. Ook moet er op het gebied van woningaanbod en voorzieningen meer variatie komen. Dit moet ervoor zorgen voor dat het mes aan twee kanten snijdt. Doordat mensen in de wijk betere woningen kunnen vinden neemt de uitstroom van bewoners die stijgen op de sociale lader af. Daarnaast neemt de instroom van kansrijke mensen

toe doordat de wijk aantrekkelijker voor hen wordt. (Gemeente Utrecht, 2008, p.6) Door de instroom van kansrijke mensen moet het negatieve imago van Kanaleneiland zo worden verbeterd dat het geen probleemwijk meer genoemd kan worden.

4.3.2. Het stempel van probleemwijk

Er zijn in de loop van de tijd al veel benamingen geweest voor wijken met problemen op het sociale vlak. Eerst heette deze wijken achterbuurten, toen achterstandwijken, vervolgens weer probleemwijken en nu is de politiek-correcte term voor deze buurten aandachtswijken. Er zijn in de loop van de jaren verschillende etiketten op deze wijken geplakt, doordat elke nieuwe minister zijn eigen draai wil geven aan de problematiek en het beleid om het op te lossen. De huidige minister Vogelaar van WWI gebruikte aanvankelijk de titel “Van probleemwijk naar prachtwijk” voor haar beleid, maar veranderde dit later in “Van aandachtswijk naar krachtwijk”. Tijdens haar wijkentoe gaven bewoners aan dat ze zich niet herkenden in het woord probleem, omdat dit de positieve kanten van de wijk tekort deed. Ook voelden ze meer bij de term krachtwijk. Het terugleggen van de kracht bij de bewoners ligt nu dan ook centraal bij de wijkaanpak. (WWI, 2007, p.4)

Het gebruiken van de juiste taal is voor de bewoners belangrijk en daarom is er tijdens de interviews gevraagd wat de respondenten vinden van de term probleemwijk dat in eerste instantie op de wijken werd geplakt. Hierbij stond ook centraal wat het voor een gevolg heeft wanneer een wijk op de lijst van probleemwijken komt te staan. Daarbij is ook gekeken naar de gevolgen op de sociale processen in de wijk.

De buurtbeheerder is blij dat Kanaleneiland op de lijst met probleemwijken staat wanneer er puur zakelijk naar wordt gekeken. Het genereert geld en het is ook een wijk die aandacht nodig heeft. Overdag merkt de buurtbeheerder echter niet veel van de problemen. Dat komt gedeeltelijk ook doordat er gewenning op is getreden na een tijd. 's Avonds is het echter niet altijd verantwoordt om als vrouw alleen over straat te gaan in Kanaleneiland. (Buurtbeheerder)

De klantbeheerder weet niet hoe Kanaleneiland op de lijst met probleemwijken terecht is gekomen, maar geeft wel toe dat het voor Mitros de wijk is die de meeste problemen oplevert in Utrecht. Dat komt vooral door de jongerenoverlast. De klantbeheerder heeft echter wel moeite met het feit dat er een stempel op de wijk wordt gedrukt. Taal doet heel veel met mensen. Bewoners zien zichzelf niet als probleemgevallen. Dat beeld wordt echter wel opgeroepen wanneer een wijk als een probleemwijk bestempeld wordt. Er is ook kans dat de wijk in een vicieuze cirkel terechtkomt

doordat heel Nederland het als een probleemgebied gaat zien. Dat zou het effect kunnen hebben dat mensen er niet meer willen wonen, omdat ze hebben gehoord dat het een probleemwijk is. Bewoners zouden ook moeilijker aan werk kunnen komen, doordat een werkgever een vooroordeel heeft omdat ze in een probleemwijk wonen.

“Ik ben er zelf niet zo'n voorstander van, om het een probleemwijk te noemen. Niets is helemaal een probleemwijk. Ik ken heel veel mensen die uit Kanaleneiland niet weg willen, die willen blijven. Ja er zijn problemen, maar er zijn ook heel veel positieve dingen.”

Het is ook niet zo dat veel bewoners weg willen uit de wijk volgens de klantbeheerder. Door de vele voorzieningen, zoals winkel, moskee, openbaar vervoer en grote woningen. Er zijn ook andere geluiden dan alleen de slechte.

“Ik ken hier mensen, kan makkelijk naar de winkel. Kinderen kunnen hier in de buurt naar school, OV is goed naar de stad. Alleen die verhalen hoor je minder. Ja grote gezinnen in kleine flats.”
(Klantbeheerder)

De externe adviseur zegt dat er altijd een label op geplakt moet worden. Al de probleemwijken hebben last van een imago probleem. Vooral imago van buiten naar binnen toe, doordat de buitenwereld heel negatief naar deze wijken kijkt. Ook kijken volgens de adviseur de professionals die in de wijk werken vaak veel negatiever dan de bewoners zelf. (Adviseur)

“De mensen hebben het best naar hun zin en die kunnen best leuke dingen noemen.” (Adviseur)

Deze ervaring is er altijd in de wijken waar het adviesbureau werkzaam is. Een verklaring voor het verschil in ervaring tussen de bewoners en de professionals is dat de professionals en ook ambtenaren vaak niet in de wijken wonen of geeneens in de stad waar ze werken. De adviseur ziet vaak nog mensen die er voor willen gaan in de probleemwijken en daar de energie en plezier nog voor hebben. Probleemwijken zijn wijken waar veel mensen weggevlucht zijn door verslechterde woonomstandigheden, maar voor andere mensen kan het ook een kans zijn. Bijvoorbeeld door lage woonlasten of de kans om zelfstandig te kunnen wonen. Er is altijd echter wel een basis ondergrens van veiligheid, voorzieningen en schoon en heel nodig. Er zullen altijd probleemwijken blijven, want steden en bepaalde wijken hebben nu eenmaal een bepaalde aantrekkingskracht voor problemen. (Adviseur)

4.3.2. Gevestigden

De herstructurering zorgt tot de voltooiing van het *Gebiedsplan Kanaleneiland Noord* voor de komst van vele nieuwkomers in de wijk. Deze nieuwkomers zouden als buitenstaanders kunnen worden gezien door de huidige gevestigden bewoners. Er zal nu eerst kort worden gekeken of er

een gevestigde groep valt vast te stellen in Kanaleneiland. Elias beschrijft de groep gevestigden in Winston Parva als 'dorpelingen' met hun eigen tradities en maatstaven die ze ontwikkeld hebben in de lange tijd dat de families al samen wonen. (Elias, 1976, p.59) Kanaleneiland bestaat voor driekwart uit allochtonen mensen en deze mensen wonen pas enkele generaties in Nederland en kunnen op basis daarvan niet als gevestigden worden gezien. De gevestigden in Winston Parva woonden immers al vele generaties bij elkaar en waren trots op deze ouderdom. Hoewel de woonduur een belangrijk criterium is voor de toekenning van status door de gevestigden is dit niet het belangrijkste. De gezamenlijke maatstaven, normen en een gezamenlijke levensstijl die ontstaan in de loop van de tijd dat mensen bij elkaar wonen zijn belangrijker voor de identiteit van de groep. Deze zaken zouden bij een groep in Kanaleneiland ook ontstaan kunnen zijn waardoor ze toch als gevestigden gezien kunnen worden. Wanneer mensen kortere tijd bij elkaar wonen kunnen er ook gezamenlijke maatstaven en een gezamenlijke levensstijl ontstaan. Deze zaken worden alleen wel sterker wanneer mensen langere tijd bij elkaar wonen.

Er zijn ook bindende factoren voor groepen allochtonen in Kanaleneiland die ze tot gevestigden kunnen maken, zoals de moskee en het feit dat er veel Turkse en Marokkaanse winkels zijn in de wijk. Volgens de buurtbeheerder zorgen deze zaken ervoor dat veel bewoners in de wijk willen blijven wonen. Daarnaast wonen ook veel mensen van dezelfde families in de wijk. (Buurtbeheerder) Families hebben vaak eigen tradities en maatstaven, wat ook kenmerkend is voor de gevestigden die Elias beschrijft. Het valt daarom aan te nemen dat er groepen zijn in Kanaleneiland die als gevestigden gezien kunnen worden. Er bestaan vrijwel zeker emotionele banden tussen gezinnen en groepen in de wijk. Ondanks de onderlinge verschillen die er zijn zullen ze dezelfde gevoelige taboes delen en weten ze redelijk goed wat ze aan elkaar hebben en wat ze van elkaar kunnen verwachten. Dit zullen ze in ieder geval beter weten dan wat ze van buitenstaanders kunnen verwachten. (Elias, 1976, p.195)

De processen die er in Winston Parva ontstonden tussen de gevestigden en de buitenstaanders kunnen overal ontstaan waar nieuwe mensen komen te wonen tussen mensen die er al lange tijd wonen. Deze processen kunnen ook in Kanaleneiland optreden door de menging van de huidige bewoners met nieuwkomers die bij de herstructurering beoogd is. Voor het verbeteren van de sociale cohesie in de wijk zal er rekening moeten worden gehouden met deze processen. Elias onderstreept in zijn boek dat de waarde in het onderzoeken van de relatie tussen oude en nieuwe bewoners hem juist zit in het feit dat er in de huidige samenleving mensen zich veel op andere plekken vestigen. De patronen die hij vastgesteld heeft zijn in veel van deze situaties bruikbaar.

(Elias, 1976, p.50,64) De herstructurering heeft als doel om een ander soort mensen in de wijk aan te trekken en het is daarom aannemelijk dat er een gevestigden-buitenstaanders dynamiek ontstaat in de wijk.

4.3.3. Buitenstaanders

Door de herstructurering zal er een ander soort mensen in Kanaleneiland Noord komen te wonen, doordat het aantal koopwoningen in de wijk groter wordt. De nieuwkomers zullen kansrijkere mensen zijn dan de mensen die nu in de socialehuurbouw wonen, doordat ze in tegenstelling tot de huidige bewoners wel kapitaalkrachtig genoeg zijn om een huis te kunnen kopen. Dit betekent dat deze mensen betere banen hebben dan de meeste huidige bewoners en hierdoor waarschijnlijk over betere sociale vaardigheden beschikken. De nieuwkomers zullen in het begin weinig banden hebben met andere bewoners en ze zullen nog niet zo georganiseerd zijn als de gevestigde bewoners. Door de korte woontijd zullen ze nog geen gemeenschappelijke maatstaven hebben ontwikkeld met de mensen uit hun omgeving. In tegenstelling tot mensen die kunnen worden omschreven als gevestigden zullen deze nieuwkomers geen onderlinge emotionele banden hebben met andere bewoners die begrenzend werken voor hun gedrag. De kans is hierdoor groot dat de nieuwkomers zich anders zullen gedragen dan de gevestigden en ook eerder geneigd zijn om taboes te doorbreken. Onder de gevestigden zou wantrouwen kunnen ontstaan ten opzichte van de nieuwkomers, doordat het niet duidelijk is wat er van ze verwacht kan worden en naar welke maatstaven zij leven.

Het doorbreken van taboes door de nieuwkomers hoeft niet per definitie slecht te zijn. Het kunnen ook slechte taboes zijn, zoals het niet melden van vandalisme dat gepleegd wordt door bewoners van de eigen flat. De gedachtegang achter het mengen is dat de nieuwkomers op veel vlakken een dergelijke positieve invloed zullen hebben. Deze rolmodel functie zal niet functioneren wanneer er geen contact is tussen de gevestigden en de nieuwkomers.

4.3.4. Statusverschil

Er zou een mogelijk statusverschil kunnen ontstaan tussen de oude en nieuwe bewoners. Veel van de nieuwe bewoners zullen waarschijnlijk een hoger inkomen hebben. De oude bewoners zullen door de langere woonduur misschien denken dat ze meer rechten hebben. De normen en waarden die ze hebben en de manier van leven die ze in Kanaleneiland opgebouwd hebben zullen ze niet zomaar veranderen. Ondanks dat de sociale cohesie tussen de oude bewoners niet zo goed is als in het voorbeeld van Winston Parva is de sociale cohesie van de nieuwkomers in ieder geval niet meteen groot.

De onderlinge samenhang van de 'gevestigden' is in Kanaleneiland lastig te bewijzen. Dit komt doordat er nu al veel problemen zijn doordat er zoveel mensen zijn met verschillende achtergronden. Er kan echter wel wat zinvols worden gezegd over het mogelijk ontstaan van rangordes en het gevolg daarvan op de sociale cohesie. Er kunnen ook tussen lagere sociale groepen zoals arbeiders rangorden ontstaan en niet alleen tussen hogere sociale groepen. Dit feit geeft een argument waarom menging van groepen in veel omstandigheden moeilijk is. Het is al moeilijk wanneer de groepen op elkaar lijken, zoals in het geval van Winston Parva, laat staan de menging die er in Kanaleneiland voor ogen staat met hoger en lager sociaaleconomische groepen.

4.3.5. Menging: verschillende mensen in de wijk

Het gevolg hiervan is een wijk waarin een menging ontstaat van verschillende soorten mensen. Het mengen van mensen met verschillende sociaaleconomische posities in de wijk klinkt mooi en lijkt logisch. Verschillende bevolkingsgroepen in een wijk en meer autochtonen zou goed kunnen zijn voor de integratie van groepen allochtonen. De reden waarom er gekozen is voor menging wordt niet genoemd in het gebiedsplan. Er wordt aangenomen dat door menging de huidige problemen afnemen. Zo wordt er aangenomen dat de sociale cohesie verbeterd. Er is veel aan te merken op de stelling dat door het mengen van mensen de sociale cohesie verbeterd. Of dit daadwerkelijk zo is zal nu worden bekeken.

Wanneer er alleen naar de statistieken over de bewoners van de wijk wordt gekeken zal dit aantonen dat menging de situatie in de wijk heeft verbeterd. Doordat er meer mensen met een hoger inkomen in een wijk komen te wonen, wordt bijvoorbeeld het gemiddelde inkomen in de wijk verhoogd. Het inkomen van individuele personen of gezinnen zal hierdoor niet toenemen. Iemand gaat niet opeens meer verdienen wanneer hij of zij burens krijgt die een goed betaalde baan hebben. Het idee achter het mengen van mensen met verschillende sociaaleconomische posities is dat een persoon zich wel

op sociaal vlak beter gaat gedragen als hij of zij burens krijgt die zich sociaal beter gedragen. Goed voorbeeld doet immers goed volgen.

Deze gedachte gang is op verschillende punten twijfelachtig. Ten eerste is het feit dat deze nieuwe burens een inkomen hebben dat hoog genoeg is om de koopwoning te kunnen betalen het enige wat vaststaat. Het gedrag van de koper is geen criterium bij het kopen van het huis en het is ook niet duidelijk hoe dat gedrag is. Er wordt echter vanuit gegaan dat het gedrag van de koper positief is en dat hij of zij met dit gedrag zelfs als een positief rolmodel kan dienen voor de burens. Op zijn minst wordt er aangenomen dat het gedrag positiever is dan het gedrag van de gemiddelde bewoner van Kanaleneiland. Verder is het twijfelachtig of het de sociale cohesie vergroot.

Binnen Mitros wordt er verschillend gedacht over het mengen van mensen. De buurtbeheerder denkt dat het wel goed is om andere mensen in de wijk te krijgen. De mensen die nu in de wijk wonen vertonen allemaal globaal hetzelfde gedrag volgens de buurtbeheerder. Door mensen in de wijk te zetten die anders denken en zich anders gedragen zou je onbewust ander gedrag kunnen uitlokken. *“Ander gedrag creëert ander gedrag.”* Buurtbeheerder Andere projecten waarbij door een herstructurering veel verschillende mensen bij elkaar zijn komen te wonen zijn erg succesvol gebleken.

Een groot voordeel van koop- en huurwoningen door elkaar heen is dat er voor de huidige bewoners een wooncarrière mogelijk is binnen de wijk. Jonge allochtonen kunnen dan ook een huis kopen in dezelfde buurt als hun familie. Iemand die een huis kan kopen is volgens de buurtbeheerder ook sociaal wat beter ontwikkeld, omdat er toch meer bij komt kijken dan bij huren. Nu wonen veel zonen en dochters van in de twintig nog bij hun ouders thuis in grote gezinnen. Het zou goed zijn als er voor hen betaalbare huizen in de wijk worden gebouwd. (Buurtbeheerder)

De klantbeheerder weet niet of het spreiden van sociale woningbouw over de stad een goed idee is. Het bouwen van koopwoningen en socialehuurwoningen in een wijk was een toverformule die niet gebracht heeft wat men dacht op het gebied van leefbaarheid in wijken. De mensen zouden in die wijken niet mengen en vooral bij hun eigen groep blijven. Als het bedoelde effect is om mensen met elkaar te mengen en veel met elkaar in contact te laten komen dan werkt het niet. (Klantbeheerder)

De klantbeheerder vindt het wel goed dat er verschillende mensen in een wijk wonen, omdat een samenleving ook niet bestaat uit één groep mensen. Dit is de mening van de klantbeheerder zelf en

dit is dus niet gebaseerd op harde cijfers. Uit de praktijk is het niet gebleken dat de leefbaarheid toeneemt in wijken waar koopwoningen en socialehuurwoningen door elkaar heen staan. Het mengen van verschillende groepen bewoners is ook lastig doordat de taal een probleem op kan leveren. (Klantbeheerder)

4.3.6. Sociale Cohesie

Op dit moment is er in Kanaleneiland nog niet sprake van goede sociale cohesie waarin bewoners elkaar zien als mede eigenaren en heel veel voor elkaar over hebben. Zo blijkt uit het gesprek met de buurtbeheerder dat veel van de vernielingen in Kanaleneiland door de bewoners zelf worden gedaan. Zo is er bijvoorbeeld veel sprake van ruitbreuk in de flats dat veroorzaakt wordt door de eigen bewoners. De deuren van portieken worden ook veel opengetrapt en sloten worden geforceerd. De bewoners weten vaak wie van de burens het doen, maar ze durven er meestal niets van te zeggen. (Buurtbeheerder)

“Er heerst toch nog een heleboel angst.” (Buurtbeheerder)

De angst voor intimidatie of vandalisme is groot waardoor er geen aangifte wordt gedaan bij de politie. Bewoners willen wel dat het slopen van de portiek stopt, maar ze willen niet dat bijvoorbeeld de eigen auto wordt gesloopt als wraak op een aangifte. Volgens de buurtbeheerder signaleren de bewoners wel dat er dingen kapot zijn, maar melden ze het niet vaak. Wanneer ze het wel melden willen ze zelden aangifte doen van vernieling.

“Iedereen weet het, maar niemand zegt wat. Dat is het probleem. Het is echt vechten tegen de bierkaai.” (Buurtbeheerder)

Om sociale cohesie te bewerkstelligen is het volgens het WWI nodig dat er tussen de bewoners een zekere mate van gemeenschappelijkheid en wederkerigheid ontstaat. Onder de bewoners zal een gevoel moeten ontstaan dat ze samen verantwoordelijk en betrokken zijn bij de leefsituatie in de wijk. Hiervoor moet er samenwerking ontstaan tussen de verschillende bewoners die ook een verschillende etnische, culturele en levensbeschouwelijke achtergrond hebben. (WWI, 2007, p.22)

Hoe is twijfelachtig of er samenwerking kan ontstaan tussen bewoners en als het niet duidelijk is wie die bewoners zijn. Door de herstructurering zullen bewoners moeten verhuizen. Een aantal zullen daarvan zullen door terugkeergaranties terugkeren wanneer de nieuwbouw klaar is, maar vele ook niet. Daarnaast zullen er nieuwe bewoners komen in de nieuwe koophuizen. Dat zijn andere mensen, met een andere sociaal economische achtergrond, dan die nu in de sociale huurbouw wonen. Het is de vraag hoe de sociale cohesie kan worden verbeterd in deze steeds diverser

wordende wijk met een sterk veranderende bewonerspopulatie. De leefsituatie is immers voor vele heel onzeker. Ze weten immers niet of ze in de wijk blijven en zo ja hoe ze dan zullen wonen. Er kan nu samenwerking komen tussen bewoners, maar als de bewonerspopulatie weer anders is als de herstructurering in de wijk in 2018 klaar is het twijfelachtig wat er dan over is van die samenwerking en de sociale cohesie.

4.3.7. Conclusie

Mitros houdt zich als woningbouwcorporatie niet meer alleen bezig met stenen, maar is ook actief op het maatschappelijke vlak. Dat is nodig volgens de buurtbeheerder, doordat de bewoners hun eigen omgeving slopen. Mitros heeft hierdoor een direct belang in het verbeteren van de sociale kenmerken van de wijk. De negatieve spiraal waar de wijk zich nu in bevindt moet worden doorbroken. Het *Gebiedsplan Kanaleneiland Noord* moet door herstructureren er voor zorgen dat er in 2018 veel meer bewoners in de wijk wonen met een gezonde sociaaleconomische positie, die willen investeren in de wijk en meer kansen hebben op het gebied van wonen, werken, leren en ontspannen. Hiervoor moeten de huidige bewoners stijgen op deze vlakken en moeten er nieuwe bewoners worden aangetrokken.

Het stempel probleemwijk dat op Kanaleneiland wordt geplakt heeft verschillende gevolgen. Zo betekent het dat er geld beschikbaar komt van de overheid. Door de wijk als een probleemgebied te benoemen gaan mensen het ook zo zien. Dit kan zorgen voor vooroordelen tegenover de bewoners en minder mensen die in de wijk willen wonen. Bewoners zien zichzelf niet als probleemgevallen. De externe adviseur benadrukt dat er niet alleen mensen wegvluchten uit probleemwijken, maar dat het bijvoorbeeld door lage woonlasten ook een kans voor mensen kan zijn.

Er zijn verschillende bindende factoren die bepaalde groepen allochtonen in Kanaleneiland tot gevestigden kan maken. Zo draagt de buurtbeheerder aan dat er veel families in de wijk wonen en dat de moskee en de vele Turkse en Marokkaanse winkels zorgen voor verbondenheid bij de wijk. Er kan worden aangenomen dat er emotionele banden en gedeelde taboes bestaan onder groepen in de wijk, waardoor ze meer verbondenheid met elkaar zullen hebben dan met nieuwe bewoners. Nieuwkomers zullen zich anders gedragen dan gevestigden en daarom zou er wantrouwen ten opzichte van nieuwkomers kunnen komen mede doordat het niet duidelijk is wat er van ze verwacht kan worden en naar welke maatstaven zij leven.

Over het mengen van kansrijkere mensen bij de huidige bewoners bestaat bij de medewerkers van

Mitros verschillende opvattingen. De buurtbeheerder vindt het een goed idee en denkt dat de nieuwe mensen een positieve invloed kunnen hebben op het gedrag van de huidige bewoners. De klantbeheerder is niet overtuigd van dit effect. Het is verder twijfelachtig of de veranderingen positief zullen zijn voor de sociale cohesie. Door de steeds veranderde bewonerspopulatie is het niet aannemelijk dat er een sterke sociale cohesie zal ontstaan.

5. Conclusies

5.1. Deelvraag 1

Hoe en met behulp van welke taal- en communicatieinstrumenten wordt de herstructurering van de woningen in Kanaleneiland door Mitros gecommuniceerd aan de bewoners en bestaat hier bij Mitros een gedeeld idee over?

Er wordt op verschillende manieren gebruik gemaakt van taal- en communicatieinstrumenten om de herstructurering te communiceren aan de bewoners. Taal speelt een belangrijke rol in Kanaleneiland doordat er zoveel verschillende nationaliteiten en daarmee verschillende normen en waarden en levensstijlen zijn te vinden. De officiële lezing is dat in alle communicatie tussen de verhuurder en de huurder alleen de Nederlandse taal gebruikt wordt. Uit een aantal praktijk voorbeelden waarover de geïnterviewde medewerkers van de Mitros vertelden bleek dat in sommige gevallen hierop een uitzondering wordt gemaakt. Vooral bij groepsbijeenkomsten waarin er persoonlijk contact is met de huurders is het soms noodzakelijk om de Nederlandse taal los te laten. Sommige bewoners spreken immers geen Nederlands en hoewel het belangrijk is om hen te stimuleren Nederlands te leren is het ook belangrijk dat ze bepaalde informatie ontvangen van Mitros. Daarom wordt er soms gekozen om een concessie te doen en tolken in te schakelen bij projecten. Normaal gesproken wordt er altijd in het Nederlands gecommuniceerd. Alleen bij speciale gevallen waarin het van groot belang is dat de boodschap overkomt worden er andere talen gesproken. Deze beslissingen worden in overleg met alle medewerkers genomen bij Mitros.

Er zijn verschillende manieren waarop er contact is tussen Mitros en de huurders. De al eerder besproken groepsbijeenkomsten zijn hiervan de meest intensieve. Voorbeelden van groepsbijeenkomsten zijn de klankbordgroep, de inloopavond en de portiekgespreken. Deze projecten zijn voorbeelden van persoonlijk contact met een duidelijk achterliggend doel. Het doel bij de klankbordgroep en de inloopavond is zowel het informeren van bewoners over het gebiedsplan als het laten participeren van bewoners bij deze plannen. Participatie van bewoners in het renoveren van woningen en het verbeteren van contacten tussen bewoners onderling en met de verhuurder zijn de doelen van de portiekaanpak geweest. In het wijkactieplan werd aangegeven dat er in het dagelijks leven weinig contact is tussen bewoners onderling. Bewoners spreken elkaar weinig aan en voelen zich voor de problemen niet verantwoordelijk. Het slechte gedrag dat zo ontstaat wordt niet gecorrigeerd. (Gemeente Utrecht, 2007, p.5) Het is daarom goed dat Mitros door

de portiekaanpak en de groepsbijeenkomsten geprobeerd heeft om bewoners met elkaar in contact te brengen en ze bewust ervan te maken dat ze samen verantwoordelijk zijn voor hun woonomgeving en elkaar op hun gedrag moeten aanspreken.

Naast de groepsbijeenkomsten zijn er vele andere soorten van contact. Zo is er veel persoonlijk één op één contact tussen de verhuurder en de huurder door dagelijkse bezoeken van huurders aan klantbeheerders en de buurtbeheerder. Ook is veel telefonisch contact en wordt er veel door middel van post gecommuniceerd. De klantbeheerder geeft aan dagelijks contact te hebben met huurders over uiteenlopende zaken, maar is niet dagelijks in Kanaleneiland te vinden. De buurtbeheerder werkt in Kanaleneiland zelf en heeft houdt daar spreekuren en heeft verder dagelijks contact met huurders over uiteenlopende zaken.

5.2. Deelvraag 2

Hoe verloopt de communicatie van Mitros bij het creëren van draagvlak onder de bewoners van Kanaleneiland voor de fysieke herstructureringsmaatregelen?

Voor het slagen van het wijkactieplan en het *Gebiedsplan Kanaleneiland Noord* is het van belang dat er voldoende draagvlak is onder bewoners. Het slopen van de woningen kan zelfs niet doorgaan bij een gebrek aan draagvlak. Een meerderheid van de bewoners moet instemmen met de sloop van hun woningen om het slopen door te laten gaan. Er worden daarom verschillende acties ondernomen om draagvlak te creëren. Zo is het gebiedsplan tot stand gekomen na overleg met verschillende partijen in Kanaleneiland waaronder bewonersorganisaties. Bij de presentatie van de plannen is ook de mening van de bewoners gevraagd en worden ze gestimuleerd om mee te denken.

De klankbordgroep en de inloopavond zijn voorbeelden waarbij bewoners tegelijkertijd de plannen worden gepresenteerd als hun mening over de plannen wordt gevraagd. Dit zijn goede initiatieven doordat het laat zien dat Mitros geïnteresseerd is in de mening van de huurders. De opkomst bij de klankbordgroep en de inloopavond viel tot nu toe nog tegen. Het aantal deelnemers is niet representatief voor de wijk. Toch zijn de bijeenkomsten erg waardevol. Elke reactie van een bewoner is immers van belang en de reacties kunnen gekoppeld worden aan andere geluiden uit de wijk die bij Mitros bekend zijn. Er zullen echter nog veel van deze bijeenkomsten plaats moeten vinden om voldoende draagvlak te krijgen. Bij het maken van de plannen is ook rekening gehouden met de mogelijke reacties van bewoners en daarom betekent het niet direct dat er onvoldoende draagvlak voor de plannen is.

De terugkeergarantie is een goede manier om het draagvlak van de plannen te vergroten. Door de bewoners te beloven dat ze terug kunnen keren naar de wijk, nadat de nieuwe woningen gereed zijn, wordt er laten zien dat ze ook in de vernieuwde wijk welkom zijn. Om in aanmerking te komen voor een terugkeergarantie moeten bewoners wel voldoen aan een aantal eisen. Grote gezinnen en probleemgezinnen zullen worden geweerd. Uit de klankbordgroep bleek dat dit een belangrijk punt is voor bewoners. Ze willen niet dat de mensen die nu de problemen veroorzaken weer terug kunnen keren in de wijk. (Klankbordgroep) Het aanpakken van probleemgezinnen kan voor extra draagvlak onder de bewoners zorgen en is daarom een belangrijk onderdeel van de terugkeergarantie. Er moet hier echter wel een kanttekening worden gemaakt. De situatie in Kanaleneiland kan namelijk wel verbeteren door minder probleemgezinnen in de wijk, maar de problemen van deze gezinnen worden zo niet opgelost. De probleemgezinnen worden op deze manier ingewisseld voor draagvlak voor de plannen. Deze gezinnen gaan echter ergens anders in de stad wonen, waardoor er daar weer problemen zullen ontstaan. De leefbaarheid en veiligheid in Kanaleneiland zou kunnen verbeteren, maar de leefbaarheid en de veiligheid van Utrecht verbeterd op deze manier niet of nauwelijks. Deze probleemverschuiving van Mitros is geen oplossing voor de probleemgezinnen zelf en de stad.

Door de herstructurering komt er meer variatie in het woonbestand in Kanaleneiland. Het grote voordeel een combinatie van koop- en huurwoningen in de wijk is dat er een wooncarrière doorlopen kan worden in de wijk. Nu worden bewoners die het sociaaleconomisch beter gaan doen gedwongen de wijk te verlaten doordat er woningen beschikbaar zijn. Bewoners kunnen straks van een huurwoning doorgroeien naar een koopwoning. Jonge mensen kunnen zo ook in de wijk blijven waar ze op zijn gegroeid bij hun familie in de buurt. Stijging op woongebied betekent ook sociale stijging. (Gemeente Utrecht, 2007, p.15) Dergelijke kansen op woongebied kunnen zorgen voor een groter draagvlak voor het gebiedsplan.

Er heerst nog veel onzekerheid over de plannen en de gevolgen die de plannen hebben. Er wordt geprobeerd draagvlak te creëren onder de bewoners door een zo compleet mogelijk beeld te schetsen van de nieuwe situatie. Tijdens de inloopavond en de klankbordgroep werden er voorbeeld foto's getoond van de nieuwe woningen. Er is bij de keuze voor het type woningen rekening gehouden met verschillende wensen en levensstijlen van bewoners. Zo komen er woningen die geschikt zijn voor gezinnen, mensen die wat meer luxe willen en mensen die aan huis willen werken. Door rekening te houden met verschillende eisen en wensen kan het draagvlak worden vergroot.

De communicatie van de plannen is bij het creëren van draagvlak cruciaal. De opkomst bij de groepsbijeenkomst en de inloopavond waren laag en onder de bewoners die er waren was er nog veel onzekerheid, maar ook kritiek en wantrouwen op Mitros. De portiekaanpak was een goed project door de manier van communiceren en de betrokkenheid van de burgers, maar daarvoor is er niet veel gedaan. Tijdens de klankbordgroep gaf een bewoner aan dat Mitros voorafgaand aan de portiekaanpak jaren lang niets gedaan heeft, afgezien van wat noodzakelijk onderhoud. Dit is niet een goede basis voor het creëren van draagvlak. Mitros zegt daarnaast zelf dat veel van de overlast en vernielingen bewonersgedrag is en dat er veel angst heerst onder de bewoners om bijvoorbeeld aangifte van vernieling te doen (Buurtbeheerder). Dit geeft wel aan dat de verhouding tussen beide kanten niet optimaal is. Er zal nog veel moeten worden gesproken met elkaar om een aanpak te krijgen die breed gedragen wordt bij zowel de bewoners als Mitros. Veel van de dagelijkse communicatie tussen Mitros en de bewoners gaat over huurzaken. Er zijn wel veel gesprekken geweest met bewoners, bewonerscommissie en organisaties zoals Mitros en de gemeente. Bewoners vragen ook om actie. Het is echter erg belangrijk dat het in de communicatie vanuit Mitros duidelijk is dat er actie ondernomen gaat worden samen met de bewoners.

Daarnaast moet de herstructurering worden gekoppeld aan perspectieven voor de bewoners. Tijdens de klankbordgroep gaven bewoners aan dat de bouwwerkzaamheden niet het tempo van de veranderingen moet bepalen, maar dat de perspectieven voor bewoners centraal moeten staan. In de communicatie naar de bewoners toe moet Mitros nog meer dan nu duidelijk maken dat de perspectieven van de bewoners op sociale stijging voorop staan in de aanpak wil er voldoende draagvlak ontstaan voor de plannen. Er moet een vertrouwen onder de bewoners ontstaan dat Kanaleneiland weer een prettige wijk kan worden waar het leefbaar en veilig is.

5.3. Deelvraag 3

Wat zijn de achterliggende denkbeelden van Mitros over de verbetering van de sociale infrastructuur in Kanaleneiland door middel van fysieke herstructureringsmaatregelen; en waar komen deze denkbeelden vandaan?

De fysieke herstructureringsmaatregelen moeten zorgen voor verbetering van de sociale infrastructuur en daarmee voor een verbetering van de leefbaarheid en de veiligheid. Wanneer het *Gebiedsplan Kanaleneiland Noord* in zijn huidige vorm ten uitvoer wordt gebracht zal dit betekenen dat er een grote verandering in het woningaanbod plaats vind. Het aandeel van koopwoningen zal flink toenemen ten koste van huurwoningen. Uiteindelijk moet er een verdeling

van 70 procent koopwoningen en 30 procent socialehuurbouw zijn. Dit zorgt ervoor dat de bewonerspopulatie in Kanaleneiland veranderd. Doordat het aantal sociaalhuurwoningen zo sterk zal afnemen en het aantal koopwoningen zo sterk toeneemt zal de wijk een heel ander gezicht krijgen. De verwachting is dat een dergelijke verandering in de bewonerspopulatie een verandering in de leefbaarheid en veiligheid in de wijk te weeg brengt. De leefbaarheid en de veiligheid kan verbeteren doordat de sociale infrastructuur veranderd door de instroom van sociaaleconomisch kansrijkere mensen in de wijk zo is het idee.

Dat dit denkbeeld door Mitros wordt ondersteunt blijkt uit het het *Gebiedsplan Kanaleneiland Noord*. De nieuwe woningen die gepresenteerd staan in het gebiedsplan zijn geen grote anonieme flats meer. Het zijn kleinere appartementen die bedoelt zijn voor verschillende doelgroepen en ruimte bieden aan zowel wonen als werken. (Klankbordgroep) Het slopen van de oude flats is een goed idee, omdat flats door hun gemechaniseerde manier van wonen zorgen voor anonimiteit en individualiteit (Short, 1971, p.244). De aanpassingen liggen in lijn met inzichten van Jacobs (1961) die stelt dat een wijk een gemeenschap moet vormen. Buurten worden levendig doordat ze verschillende functies hebben zoals wonen, werken, leren en ontspannen. Hierdoor zijn er voldoende mensen op straat die op elkaar letten. Straten waar mensen zich anoniem kunnen bewegen, 'streets with no eyes', werken probleem gedrag in de hand. (Jacobs, 1961) Het gebiedsplan voorziet in kleinschaligere woningbouw die geschikt is voor meerdere functies. Hieruit blijkt dat Mitros het denkbeeld heeft dat deze indeling van een wijk de sociale infrastructuur zo kan veranderen dat de leefbaarheid en de veiligheid wordt vergroot.

Dit denkbeeld komt in het derde mechanisme dat handelt over de sociale kenmerken van de buurt naar voren. De sociale kenmerken van een buurt veranderen doordat de bewonerspopulatie veranderd met een herstructurering. De nadruk wordt hierbij gelegd op de gevolgen die een verandering in de sociale kenmerken van de buurt heeft voor de sociale cohesie tussen de bewoners. De sociale cohesie heeft op zijn beurt weer een invloed op de gepercipieerde leefbaarheid en veiligheid in Kanaleneiland.

Uit het literatuuronderzoek blijkt, vooral uit het werk van Elias, dat het heel moeilijk is om een hechte sociale cohesie te krijgen tussen gevestigden en nieuwkomers in een wijk. Gevestigden hebben in de tijd dat ze gezamenlijk op een plek hebben geleefd gemeenschappelijke maatstaven ontwikkeld en weten goed wat ze aan elkaar hebben en kunnen verwachten van elkaar. Ze delen emotionele banden en taboes met elkaar. De gevestigden weten niet wat ze van buitenstaanders

kunnen verwachten en dit levert spanningen op. (Elias, 1976, p.195)

De gevestigden die Elias beschrijft vormen een hechte gemeenschap die niet gekenmerkt wordt door het soort problemen die er spelen in Kanaleneiland. Daardoor kan het idee ontstaan dat er geen gevestigde groep bewoners bestaat in Kanaleneiland. Veel van de problemen ontstaan immers doordat bewoners niet met elkaar praten of dat geeneens kunnen door taalbarrières. Uit de interviews blijkt dat er zelfs angst is onder inwoners om aangifte te doen van vernielingen die buurtbewoners hebben aangericht (Buurtbeheerder) Toch bestaan er groepen in Kanaleneiland die veel kenmerken van gevestigden hebben. Er zijn bepaalde groepen allochtonen in de wijk die bindende factoren hebben zoals, de moskee, eigen winkels en veel familie in de buurt, waardoor er gesproken kan worden over gevestigden. Er kan aangenomen worden dat er onder deze groepen emotionele banden en gedeelde taboes bestaan, waardoor ze meer verbondenheid met elkaar zullen hebben dan met nieuwe bewoners.

Het voorbeeld van Elias laat zien dat het heel moeilijk is om twee groepen mensen te mengen zelfs als ze op belangrijke gebieden als werk en sociale klasse gelijkheid vertonen. In Kanaleneiland is er een grote diversiteit onder de bewoners en er zullen door de herstructurering alleen maar mensen met een verschillende levensstijl bijkomen. Het is niet aannemelijk dat een hechte sociale cohesie zal ontstaan tussen de gevestigden en de nieuwkomers. Er is over het algemeen weinig tolerantie voor het gedrag en de opvattingen van de ander als dat afwijkt van het gedrag en de opvattingen die men zelf heeft. (Elias, 1976, p.201) De leefbaarheid en de veiligheid zullen daarom ook niet direct toenemen.

Er moet ook worden bedacht dat door de vele verandering die er plaats zullen vinden in de komende tien jaar in Kanaleneiland het nog moeilijk is om een hechte sociale cohesie te krijgen. De bewonerspopulatie gaat in die tien jaar immers steeds veranderden doordat huidige bewoners moeten verhuizen en vervolgens weer terugkeren en er veel nieuwe bewoners bij komen. Mensen die bij elkaar wonen vormen een netwerk van relaties en zijn daardoor een gemeenschap. Ze kunnen afhankelijk van elkaar worden door zaken, arbeidsrelaties, gezamenlijke kerkgang enzovoort. De manier waarop ze zich ontwikkelen en omgaan met deze onderlinge afhankelijkheden bepalen de kenmerken van de gemeenschap. (Elias, 1976, p.187) De onderlinge afhankelijkheden kunnen problemen opleveren en het kost dan ook tijd om een hechte gemeenschap te worden. Het is daarom misschien beter om er eerst voor te zorgen dat de sociale cohesie tussen de huidige bewoners verbeterd voordat er veel nieuwe bewoners in de wijk bijkomen. Het vormen van een gemeenschap

met een hechte sociale cohesie kan dan namelijk weer opnieuw beginnen.

De herstructureringsmaatregelen van Mitros hebben door woningbouw met verschillende functies wel de potentie om de leefbaarheid en de veiligheid te vergroten. De wijk zal op een dusdanige manier worden gebouwd dat het minder negatief gedrag uitlokt en er meer sociale controle is op straat. Het gebiedsplan kan echter alleen zorgen voor het vergroten van de leefbaarheid en veiligheid in Kanaleneiland wanneer er naast de fysieke ingrepen ook intensief aandacht wordt besteed aan het oplossen van de sociale problemen van de huidige bewoners. Vertrouwen op een positief effect van nieuwe kansrijkere bewoners is niet aan te raden. Het opvallende is dat medewerkers van Mitros ook niet overtuigd zijn van de positieve invloeden van nieuwe bewoners. De klantbeheerder en de externe adviseur geven aan dat ze niet veel verwachten van de positieve invloed van de nieuwe bewoners op de gevestigde bewoners. Ze verwachten niet dat de oude bewoners zich opeens beter gaan gedragen, wanneer er andere mensen naast ze gaan wonen. De buurtbeheerder denkt wel dat er een rolmodel effect zou kunnen plaatsvinden, wanneer kansrijkere mensen naast kansarme mensen komen te wonen.

Ondanks dat de medewerkers sceptisch zijn over het rolmodel effect van kansrijke inwoners gaat Mitros een vergaande herstructurering doorvoeren in Kanaleneiland. Dit zou verklaard kunnen worden doordat Mitros als woningbouwcorporatie nog steeds net als vroeger meer gericht is op stenen dan ze maatschappelijk betrokken zijn. Een woningbouwcorporatie bouwt, verhuurt en verkoopt woningen en probeert hierbij winst te maken. Een wijk als Kanaleneiland kost veel geld doordat er constant vernielingen aan de woningen zijn. Doordat de stenen werden gesloopt laat Mitros zich steeds meer horen op het maatschappelijke vlak. Nieuwe woningen hebben wel meer waarde voor een woningbouwcorporatie.

5.4. Conclusie

Op welke manier wordt er door Mitros aandacht geschonken aan de sociale en communicatieve aspecten van de fysieke herstructureringsmaatregelen in de Utrechtse probleemwijk Kanaleneiland?

De fysieke herstructureringsmaatregelen uit het *Gebiedsplan Kanaleneiland Noord* hebben voor Mitros belangrijke sociale en communicatieve aspecten. Mitros heeft daarom niet alleen aandacht voor de fysieke aspecten, maar ook voor de sociale problemen in de wijk en dat zorgt ervoor dat een andere manier van communiceren en een andere taalgebruik vereist is. De communicatie kan niet

meer eenzijdig van de verhuurder naar de huurder toe zijn, maar vraagt ook dat de verhuurder naar de behoeften van de huurders gaat luisteren. Het is niet genoeg om de woningen te onderhouden. De tijd dat een woningbouwcorporatie zich alleen met de stenen bezig kon houden is voorbij. Er moet daarnaast voor gezorgd worden dat de woningen en de woonomgeving schoon, heel en veilig blijft.

Dit vraagt om nieuwe creatieve manieren van taalgebruik en communicatie. Schriftelijk en telefonisch contact is niet genoeg meer. Mitros moet de wijk in trekken en met de bewoners in contact komen. Hierbij moet er gelijktijdig geprobeerd worden de bewoners met elkaar in contact te brengen. De sociale cohesie tussen bewoners moet worden bevorderd. Sociale cohesie is een moeilijk fenomeen dat direct verband houdt met de leefbaarheid en de veiligheid. Om de leefbaarheid en de veiligheid te vergroten moet er samen worden gewerkt met alle partijen die in de wijk actief zijn.

Er wordt veel gedaan in Kanaleneiland om de leefbaarheid en de veiligheid te vergroten. De tijd dat een woningbouwcorporatie zich alleen met de stenen bezig kon houden is voorbij. Het maatschappelijke aspect van het verhuren van woningen in een wijk als Kanaleneiland wordt tegenwoordig erkend. De maatschappelijk context kan niet los worden gezien van de belangrijkste werkzaamheden van Mitros, het bouwen, verkopen en verhuren van woningen. Veel van de maatschappelijke maatregelen die in het gebiedsplan staan, zoals de aanpak van de jongerenoverlast, worden niet door Mitros uitgevoerd. Andere instellingen zijn hier voor verantwoordelijk, zoals de gemeente, politie en welzijnsorganisaties. Het is daarom ook maar de vraag hoe ver Mitros in zijn sociale problematiek kan en moet gaan. Doordat ze van oudsher gericht zijn op stenen, en dit nog steeds zijn, is het de vraag of ze in staat zijn om goed met de communicatieve en sociale aspecten om kunnen gaan of dat ze dit beter aan de politiek kunnen overlaten.

6. Literatuurlijst

Elias, N., Scotson, J.L. (1976) *De gevestigden en de buitenstaanders, een studie van de spanningen en machtverhoudingen tussen twee arbeidersbuurten*, Uitgeverij Het Spectrum: Utrecht.

Gemeente Utrecht (2007) *Kanaleneiland leert!, Wijkactieplan*.

Jacobs, J. (1961) *The death and life of great American cities*, New York: Vintage Books.

Jeffrey, C.R. (1971) *Crime prevention through environmental design*, Londen: Sage Publications Inc.

Oppelaar, J., Wittebrood, K. (2006). *Angstige burgers? De determinanten van gevoelens van onveiligheid onderzocht*, Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

SCP, Wittebrood, K. Van Dijk, T. (2007) *Aandacht voor de wijk, Effecten van herstructurering op de leefbaarheid en veiligheid*.

Short, James F. Jr. (1971). *The Social Fabric of the Metropolis: Contributions of the Chicago School of Urban Sociology*. Chicago: The University of Chicago Press.

Ministerie van VROM, Wonen Werken en Integratie (2007) *Actieplan krachtwijken, van aandachtswijk naar krachtwijk*, <http://www.vrom.nl/get.asp?file=docs/publicaties/7376.pdf>

Mitros (2008) *Waardevol wonen, Ondernemingsstrategie 2008-2012*.

Internet

Site Mitros, <http://www.mitros.nl/smartsite.dws?id=9657>, bezocht op 05-02-08

Site Mitros2, <http://www.woneninondiep.nl/smartsite.shtml?ch=STB&id=53228>

Site VROM, <http://www.vrom.nl/pagina.html?id=31158>, bezocht op 05-02-08

Bijlage 1. Vragenlijst

Opnemen gesprek

Anonimiteit

Voorstellen

USBO

Master CBM

Onderzoek naar Kanaleneiland

Hoofdvraag: Op welke wijze leefbaarheid en veiligheid door communicatie wordt vergroot.

Algemene vragen over werkzaamheden

Wat houdt het werk van een buurtbeheerder in?

Spreeken met bewoners/ huurders

Hoe vaak spreken jullie met bewoners?

Hoe vaak zijn er momenten dat er 'achter de voordeur' gekeken wordt?

In hoeverre wordt er rekening gehouden met persoonlijke wensen, eisen en mogelijkheden van huurders?

Richten jullie je op verschillende doelgroepen?

Wat is volgens jullie sociale stijging?

Wat doen jullie met sociale stijging?

Vindt er terugkoppeling plaats en hoe gebeurt dit?

Manier van contact/ communicatie

Op welke verschillende manier wordt er contact gezocht en onderhouden?

Op welke manieren wordt er informatie verzameld over de wijk en zijn bewoners?

Persoonlijk 1op 1/ inspraakavonden/ digitaal/ brief/ folders

Samenwerking

Wordt er veel samengewerkt met andere organisaties, verenigingen?

In hoeverre komen maatregelen tot stand door inspraak van bewoners?

In hoeverre worden bewoners betrokken bij plannen in de wijk?

Hoe wordt er geprobeert draagvlak te creëren voor maatregelen?

Is hier een algemeen communicatie idee over?

Wordt er binnen Mitros over gesproken hoe er met bewoners gecommuniceerd moet worden?

Wordt er aan bewoners gevraagd hoe ze aangesproken willen worden.

Mechanismen

Welke doelen heeft de aanpak van probleemwijken volgens u?

Fysiek

Welke ingrepen in de publieke ruimte worden er gedaan?

Economisch

Er worden in kanaleneiland ook woningen gesloopt en daarvoor in de plaats komen woningen terug die mensen met een betere sociaaleconomische positie aan moeten trekken.

Minder sociale woningbouw. Welk effect denken jullie dat deze mensen zullen hebben?

Denken jullie dat nieuwkomers de ouder bewoners positief kunnen beïnvloeden?

Gaat Mitros contacten tussen deze mensen organiseren?

Sociaal

Wat wordt er gedaan om de samenhang/ cohesie tussen de verschillende soorten mensen te verbeteren?

Zien jullie samen betrokken bij de wijk/ sociale cohesie als een oplossing voor de problemen?

Richten jullie normaal op verschillende doelgroepen, bijvoorbeeld vrouwen en kinderen?

Hoe komt het dat Kanaleneiland als een probleemwijk is bestempeld, hoe is het op die lijst terecht gekomen?

Klopt het dat veel mensen uit Kanaleneiland weg willen?

Ik hoorde ook dat er in het midden sociale woningbouw gesloopt gaat worden en dat de verhouding sociale woningbouw normale woningbouw wat gelijk wordt getrokken. Klopt dat?

Zou u dat een goed idee vinden sociale woningbouw te spreiden over Utrecht?

Wordt er door jullie geprobeerd om de verschillende bevolkingsgroepen die er zijn in KE om met elkaar in contact te laten komen?