



Universiteit  
Leiden  
The Netherlands

## Gebiedsmakelaars in de buurt

Kokke, Max

### Citation

Kokke, M. (2021). *Gebiedsmakelaars in de buurt*.

Version: Not Applicable (or Unknown)

License: [License to inclusion and publication of a Bachelor or Master thesis in the Leiden University Student Repository](#)

Downloaded from: <https://hdl.handle.net/1887/3275348>

**Note:** To cite this publication please use the final published version (if applicable).

# Gebiedsmakelaars in de buurt

**Naam:** Max Kokke

**Studentennummer:** S1542281

**Opleiding:** Culturele Antropologie en Ontwikkelingssociologie

**Onderzoeksbegeleider:** Anouk de Koning

## Introductie

Instanties van de Nederlandse overheid en organisaties die in haar naam opereren, zoals zorg- en welzijnsorganisaties, kiezen er steeds vaker voor om in het sociale en ruimtelijke domein gebiedsgericht te werken. Gebiedsgericht werken kan in het kort worden uitgelegd als een methode en filosofie waarbij een gebied, zoals de buurt of de wijk, de plek vormt waar er naar kansen en problemen wordt gekeken en gehandeld (Majoor 2016: 7).

In 2015 zijn ze binnen de gemeente Amsterdam begonnen met gebiedsgericht werken in alle buurten (Krijnen 2018). Met het gebiedsgericht werken wil de gemeente een andere relatie vormen met de bewoners. Een relatie die dichterbij de bewoners is, waarbij de gemeente vaker samenwerkt met de bewoners en samen maatschappelijke problemen oppakt. Want volgens de gemeente Amsterdam is het niet meer vanzelfsprekend dat zij altijd het initiatief nemen bij maatschappelijke vraagstukken. Bewoners, ondernemers en (maatschappelijke) organisaties zouden namelijk veel zelf willen en kunnen doen. In deze relatie wil de gemeente daarom een meer faciliterende rol, moeten de bewoners meer ruimte krijgen om zelf te bepalen wat er in de buurt gebeurt en daarbij moeten de bewoners zich dus ook uitgenodigd en uitgedaagd voelen om meer zelf te ondernemen (Gemeente Amsterdam 2016).

Om dit te bewerkstelligen zijn er onder andere gebiedsteams opgericht. Binnen de gebiedsteams worden de gebiedsmakelaars naar voren geschoven om daadwerkelijk het contact op te bouwen in een gebied en een netwerk te vormen met bewoners, ondernemers en andere partners in een buurt (Gemeente Amsterdam 2016). In de dagelijkse praktijk zijn de gebiedsmakelaars daarom veel bezig met verbinden. Ze moeten zoveel mogelijk ideeën, wensen, belangen en eventueel problemen identificeren van de bewoners, ondernemers en andere partners in een gebied om deze te verbinden met de juiste gemeentelijke diensten (Loeven 2016: 4) en indien nodig dienen ze een integrale aanpak te bevorderen bij deze diensten (Majoor 2016: 8). In deze situaties zijn de gebiedsmakelaars de verbindende schakel tussen de gemeentelijke diensten en het gebied om ervoor te zorgen dat de gemeente beter aan kan sluiten bij de mensen in de buurt. Indien nodig kunnen gebiedsmakelaars ook bijdragen aan het stimuleren van maatschappelijke initiatieven door netwerken te faciliteren, niet alleen binnen de gemeente maar ook in de buurt zelf.

Uiteindelijk moet dit een efficiëntere en democratischere gemeente vormen die maatwerk levert (Gemeente Amsterdam 2016).

De gehele gemeente Amsterdam draagt bij aan de uitwerking van het gebiedsgericht werken en daarmee aan de relatie die wordt gevormd tussen de gemeente en de bewoners. De samenwerking tussen de gemeentelijke diensten en de gebiedsmakelaars zijn dan ook van groot belang, omdat het de bedoeling is dat de gebiedsmakelaars voornamelijk ideeën, wensen, belangen en eventueel problemen verbinden en niet zelf beslissingen maken voor de gemeentelijke diensten. Aartie Mahesh, zelf werkzaam bij de gemeente Amsterdam, heeft een onderzoek gedaan naar de gebiedsmakelaars. Dit onderzoek was voornamelijk gericht op de samenwerking in de gemeente Amsterdam, de werkrelaties tussen de gebiedsmakelaars en andere ambtenaren, wanneer er naar de gebiedsmakelaars geluisterd wordt binnen de gemeente en algemenere ervaringen van gebiedsmakelaars. Tegelijkertijd zijn het de gebiedsmakelaars die de gemeente daadwerkelijk dichterbij de bewoners moeten brengen. Zij gaan daadwerkelijk het gebied in om met de bewoners, ondernemers en andere partners contact te leggen en zijn daarmee de frontlijnwerkers van het gebiedsgericht werken voor de gemeentelijke instantie in Amsterdam. Naast dat ze fysiek de wijk in gaan en een netwerk opbouwen, worden ze door de gemeente zelf ook beschreven als degene met de voorbeeldrol in het gebiedsgericht werken en degene die de visie van het gebiedsgericht werken uitdragen. Daarom is dit een verdiepend onderzoek waarbij er gekeken wordt naar hoe de gebiedsmakelaars hun rol vormgeven en ervaren in hun gebied en hoe dit bijdraagt aan de relatie tussen de gemeente Amsterdam en de bewoners.

### **De beloften van het gebiedsgericht werken in de gemeente Amsterdam**

Gebiedsgericht werken is onderdeel van een trend in de verzorgingsstaat (Tonkens & Kampen 2018: 30). Er zijn dan ook al veel beloften gegroeid en daarna geïdentificeerd door verschillende onderzoeken die (gedeeltelijk) zijn uitgevoerd in de gemeente Amsterdam over de aanpak. Evelien Tonkens en Thomas Kampen (2018) identificeren er bijvoorbeeld negen als de beloften van nabijheid (Tonkens & Kampen 2018), Vollebergh, de Koning en Marchesi (*forthcoming*) identificeren er drie, ook als de beloften van nabijheid (Vollebergh *et al. forthcoming*: 7) en Pieter Hilhorst en Jos van der Lans (2015) identificeren er tien als de beloften van de drie decentralisaties (Hilhorst & van der Lans 2015). Hoewel de verschillende onderzoeken een ander perspectief hebben, komt in alle drie naar voren dat doormiddel van

nabijheid, oftewel meer (fysiek) contact met de bewoners in hun buurt, de gemeentelijke organisatie en andere organisaties die in haar naam opereren een poging doen om beter te weten wat er in de buurt en bij mensen speelt en daardoor beter in staat willen zijn om aan te sluiten bij de vragen, problemen en ideeën. Vollebergh, de Koning en Marchesi (*forthcoming*) stellen dat de klassieke welvaarsstaten steeds vaker worden geassocieerd met een negatief beeld van de Weberiaanse bureaucratie en dat het gebiedsgericht werken wordt ingezet als een oplossing hiervoor. Deze bureaucratie zou namelijk in steeds grotere mate ervaren worden als afstandelijk, inefficiënt, ondermijnd en niet in staat om met passende oplossingen te komen voor de diverse groepen en problemen (Vollebergh *et al. forthcoming*: 3). Daar tegenover zouden bij gebiedsgericht werken de uitvoerders dus juist dichterbij de burgers staan, waardoor ze de verlangens, noodzakelijkheden en mogelijkheden beter zouden kennen (Duyvendak & Tonkens 2018: 7). De wijk zou de beste plek zijn om de aansluiting te vinden en daar zouden problemen beter integraal aangepakt kunnen worden (Hilhorst & van der Lans 2015). Gebiedsgericht werken zou hierdoor bijdragen aan instituties die efficiënter zijn en meer kwaliteit leveren. Niet alleen omdat de diensten die ze leveren vertrouwder zijn en beter aansluiten op de lokale vraag, maar ook omdat het goedkoper zou zijn (Duyvendak & Tonkens 2018: 7). In het proces van gebiedsgericht werken zouden burgers zich namelijk ook meer verbonden moeten gaan voelen met de mensen in hun gebied en nabije omgeving, waardoor informele hulp zou toenemen en burgers meer initiatief zouden nemen in het sociale en ruimtelijke domein in hun buurt (Duyvendak & Tonkens 2018: 8). Bewoners moeten dus meer zelf ondernemen en daarmee soms taken overnemen die eerst van de overheid waren (Vollebergh *et al. forthcoming*: 2).

In beleidsstukken en omschrijvingen van de gemeente Amsterdam over het gebiedsgericht werken klinken dan ook vergelijkbare geluiden. De focus van het gebiedsgericht werken in de gemeente Amsterdam ligt ook op samenwerking, een betere aansluiting op de lokale opgave, nabijheid, integraliteit en activering (Gemeente Amsterdam 2016). Het uniform gebiedsgericht werken dat begint in 2015 is deel van het Plan Organisatieontwikkeling 2014-2016 (Noordegraaf *et al.* 2017: 1). In het Bestuurlijk Kompas zijn de leidende principes van dit ontwikkelingsplan kernachtig samengevat en geeft de

richting aan van het bestuur en de organisatie<sup>1</sup>. Hierin is vastgelegd dat ze één organisatie willen ontwikkelen die in dienst is van Amsterdam, van buiten naar binnen werkt, en met één gezicht naar buiten treedt. Daarnaast moet de gemeente dienstbaar, voorspelbaar en betrouwbaar handelen en tegelijkertijd in staat zijn om beter en sneller in te spelen op de veranderende omgeving (Noordegraaf *et al.* 2017: 1). De uitvoering van dit plan is niet in een keer, maar stapsgewijs uitgevoerd<sup>1</sup> en op 1 januari 2015 begint de gemeente met het gebiedsgericht werken in alle stadsdelen en de bijbehorende gebieden. De gemeente is namelijk opgedeeld in zeven stadsdelen<sup>2</sup>, die weer opgedeeld zijn in 22 gebieden<sup>3</sup>. In elk gebied zijn er gebiedsmakelaars werkzaam die dus deel zijn van een gebiedsteam<sup>4</sup>. Het gebiedsteam vormt in het gebiedsgericht werken de oren, ogen en handen van het stadsdeel in een gebied en moeten de verbinding vormen tussen (collectieven van) bewoners en de verschillende organisatieonderdelen van de gemeente (Gemeente Amsterdam 2016: 9). Voor bewoners, ondernemers en andere partners in een gebied is de gebiedsmakelaar de eerste contactpersoon van het gebiedsteam en daarmee ook van de gemeente. Zij kunnen met vragen en ideeën terecht bij de gebiedsmakelaar<sup>5</sup>. De gebiedsmakelaars kunnen dus zowel de grens en de verbintenis vormen met de gemeente (Dubois 2010: 75). Als hulpmiddel bij het gebiedsgericht werken gebruikt het gebiedsteam de gebiedscyclus. De gebiedscyclus bestaat uit vier stappen. Ze brengen in beeld wat er in een gebied speelt (de gebiedsanalyse), wat ze willen bereiken en waar de prioriteiten liggen (de gebiedsagenda), en hoe dat aangepakt gaat worden (het gebiedsplan). Daarna wordt er gekeken of de gestelde doelen zijn behaald en of er iets moet veranderen in de aanpak (de gebiedsmonitor)<sup>6</sup>.

In de omschrijving van gebiedsgericht werken van de gemeente Amsterdam wordt ook benadrukt dat het niet meer vanzelfsprekend is dat de overheid het initiatief neemt bij het oplossen van maatschappelijke vraagstukken en dat bewoners, ondernemers en andere partners vaak veel zelf willen en kunnen doen. Dus samendoen wat de stad nodig heeft en

---

<sup>1</sup> <https://www.amsterdam.nl/bestuur-organisatie/volg-beleid/bestuur-organisatie/bestuurlijk-kompas/>

<sup>2</sup> <https://www.amsterdam.nl/bestuur-organisatie/organisatie/stadsdelen/>

<sup>3</sup> <https://www.amsterdam.nl/bestuur-organisatie/stadsdelen/gebiedsgericht/>

<sup>4</sup> <https://www.amsterdam.nl/ondernemen/gebiedsmakelaars/>

<sup>5</sup> <https://www.amsterdam.nl/bestuur-organisatie/volg-beleid/bestuur-organisatie/bestuurlijk-kompas/>

<sup>6</sup> <https://www.amsterdam.nl/bestuur-organisatie/stadsdelen/gebiedsgericht/gebiedscyclus/>

naar elkaar luisteren. Daarnaast geeft de gemeente Amsterdam in de omschrijving aan eerst te willen onderzoeken wat een straat, buurt of gebied nodig heeft en daarna willen ze kijken wat er mogelijk is en wie er wil en kan meewerken aan de aanpak. Ze sluiten de omschrijving af met 'bewoners, organisaties en ondernemers laten doen waar zij het beste in zijn. Zo doen we samen wat het beste is voor Amsterdam.'<sup>7</sup>

Om het gebiedsgericht werken uit te voeren, worden in beleidsstukken de sociale netwerken benadrukt voor de gebiedsmakelaars. Een sociaal netwerk is in dit geval 'een samenwerkingsverband tussen bewoners, ondernemers, maatschappelijke partijen en overheid dat bijdraagt aan de sociale samenhang en leefbaarheid in de buurt' (Gemeente Amsterdam 2016: 10). Door middel van de netwerken moet de opgave van de buurt goed in beeld worden gebracht en moeten ook andere actoren dan de gemeente deze opgaven oppakken of moet er gezocht worden naar een gezamenlijke aanpak voor de kansen en knelpunten (*Ibid.*). Bewoners, bewonersnetwerken en wijkondernemingen krijgen de kans en worden aangespoord om zelf grote en kleine problemen op te lossen om de samenleving te verbeteren. Ze dragen bij aan 'sociale samenhang, activering, zorg voor elkaar, duurzame energie, beheer van groenvoorzieningen, educatie, gezondheid, integratie, leefbaarheid en cultuur' (Gemeente Amsterdam 2016: 1). Zij zouden immers het beste weten wat er nodig is in de buurt en kunnen dit daarom het beste van onderop organiseren (*Ibid.*). Naast dat de wijk als de beste plek wordt gezien om het netwerk op te bouwen, zou de kleinere schaal ook kunnen bijdragen aan meer integrale oplossingen. De gebiedsmakelaar zou daarvoor in de wijk namelijk beter mogelijkheden kunnen identificeren en samenwerking bevorderen binnen het netwerk (Majoor 2016: 8).

In teksten van de gemeente komt de ambitie voor de andere relatie duidelijk naar voren. Ten eerste de ambitie voor een relatie die meer gebaseerd is op samenwerking en waarbij sommige taken worden overgedragen aan de bewoners. Deze samenwerking tussen de verschillende belanghebbende in de buurt moet onder andere voortkomen uit de sociale netwerken die de gebiedsmakelaars opzetten. Ten tweede de ambitie om via de sociale netwerken de opgave in de buurt beter in beeld te brengen. Oftewel door beter contact met de bewoners, ondernemers en andere partners in de buurt moet de gemeente beter weten wat er in de buurt speelt om hierop aan te kunnen sluiten. De redenen die hiervoor worden

---

<sup>7</sup> <https://www.amsterdam.nl/bestuur-organisatie/stadsdelen/gebiedsgericht-werken/gebiedsgericht/>

gegeven zijn dus dat de mensen in de buurt zelf willen en kunnen ondernemen en dat zij het beste weten wat er in de buurt speelt en wat er nodig is.

Dus ook bij de gemeente Amsterdam wordt door middel van gebiedsgericht werken nabijheid in de buurt beloofd wat moet leiden tot betere samenwerking tussen de gemeente en de mensen in de buurt, meer inspraak voor de bewoners, ondernemers en andere partners en meer ruimte voor initiatieven uit de buurt. Maar het gebiedsgericht werken en de organisatieontwikkeling zijn niet de enige veranderingen in de gemeente. In dezelfde periode wordt het bestuurlijk stelsel van de gemeente Amsterdam ingrijpend veranderd, ligt er een grote bezuinigingsopgave en moeten de drie decentralisaties in het sociale domein worden opgepakt (Noordegraaf *et al.* 2017: 1). Met de drie decentralisaties worden de decentralisaties op het gebied van jeugdzorg, maatschappelijke ondersteuning en arbeidsparticipatie bedoeld (CBS 2020). De centrale overheid heeft de verantwoordelijkheden voor de jeugdwet, WMO en participatie wet sinds 2015 overgedragen aan de gemeentes, die het voornamelijk weer hebben door gedecentraliseerd naar wijk- en gebiedsteams (Majoor 2016: 7). Alles bij elkaar opgeteld is het volgens Jos van der Lans (2016) de grootste reorganisatie in de publieke sector sinds de Tweede Wereldoorlog en heeft het de bijbehorende uitdagingen (Van der Lans 2016: 54).

Ondertussen is de periode van Plan Organisatieontwikkeling 2014-2016 verstreken en zijn er veel onderzoeken en evaluaties gedaan over de beloften, ontwikkelingen en uitwerkingen van het Plan, de decentralisaties en het gebiedsgericht werken (Noordegraaf *et al.* 2017, Hilhorst & van der Lans 2015, Hilhorst & van der Lans 2016, Majoor 2016, Bredewold *et al.* 2018). Het beleid is dan ook verder ontwikkeld en zo nodig aangepast. Maar de focus van het beleid ligt nog steeds op gebiedsgericht werken, samenwerking, een betere aansluiting op de lokale opgave, nabijheid, integraliteit en activering (Gemeente Amsterdam 2016). Met de organisatieontwikkeling is er een beweging ingezet in de gemeente Amsterdam die zich de komende jaren verder zal vormen en die gecompliceerde verandering is nog volop bezig (Noordegraaf *et al.* 2017: 1).

Er is nu een beeld gevormd van de beloften die in gebiedsgericht werken liggen in de gemeente Amsterdam, maar in mindere mate waarom gebiedsgericht werken en nabijheid nu de voorkeur krijgt in het beleid. Want die twee werden niet altijd geassocieerd met maatwerk of een betere aansluiting op de vraag van de burgers (Tonkens & Kampen 2018: 31). Daarom wordt er eerst gekeken waar de voorkeur voor het gebiedsgericht werken en



nabijheid vandaan komt om beter te begrijpen wat de nieuwe relatie tussen de gemeente en de bewoners precies moet zijn en hoe die gevormd zou moeten worden.

### **De verschuiving naar gebiedsgericht werken en nabijheid**

De opkomst van besturen doormiddel van de gemeenschap werd in de jaren negentig al opgemerkt door Rose (1996) en ondertussen is er op globale schaal veel onderzoek naar gedaan (Rose 1996). Het onderzoek naar gebiedsgericht werken en participatie van burgers in het vormen en behouden van het sociale en ruimtelijke domein is in het globale Noorden voornamelijk gebaseerd op neoliberale deregulatie en het zelfverantwoordelijk maken van burgers (Koster 2016: 3). Daarom is het interessant om eerst te kijken naar de neoliberale ideeën in het globale Noorden om de bredere context te begrijpen. Maar omdat het neoliberalisme in het globale Noorden breder is dan alleen een voorkeur voor de unitaire logica van de markt, vooral als het beoordeeld wordt op bijvoorbeeld 'de schaal en omvang van staatinterventie, vormen van kapitaal, arbeidsregulatie, de vorming van instituties van sociale regulatie en politieke incorporatie' (Peck & Tickel 2002: 387-388), zal er voor een conceptualisatie gekeken moeten worden naar algemene eigenschappen en naar lokale eigenheden van het neoliberalisme (Peck & Tickel 2002: 388).

Ondanks dat er grote overeenkomsten zijn in de modes van gebiedsgericht werken in het globale Noorden en de ervaringen onder professionals gedeeld worden op internationale schaal, wordt het gebiedsgericht werken door de uitvoerders zelf vooral begrepen in de context van nationaal- en lokaalbeleid en de nationale en lokale geschiedenis (Vollebergh *et al. forthcoming*: 6). Daarom dienen de neoliberale denkbeelden in het globale Noorden alleen als context om de ideeën en beloften achter het gebiedsgericht werken beter te begrijpen en moet ook de lokale context in voornamelijk de verzorgingsstaat meegenomen worden. Daarnaast is in Nederland de buurt of de wijk al vaker als aangrijpingspunt gebruikt voor de dominante strategie in het sociale en ruimtelijke domein. Nu is de buurt of de wijk opnieuw de plek waar er binnen het gebiedsgericht werken naar de aansluiting wordt gezocht. De processen die ervoor gezorgd hebben dat de wijkaanpak in de jaren na de Tweede Wereldoorlog is opgekomen en verdwenen, geven inzichten in de aanpak die nu in de buurten en wijken wordt toegepast (De Boer 2001).

Dus om te begrijpen waar de voorkeur voor gebiedsgericht werken en nabijheid vandaan komt en waarom dat nu de dominante strategie vormt in de verzorgingsstaat, zal er

gekeken worden naar de bredere patronen en connecties die duidelijk zijn in het proces van neoliberalisme in de Noord Atlantische zone omschreven door Peck & Tickel (2002) en naar de processen in Nederland die hebben geleid tot de buurt of de wijk als aangrijpingspunt.

In de jaren na de Tweede wereldoorlog werd vooral in de grote steden de mogelijkheden van de wijk gekoesterd. Deze wijkgedachte ging aan de ene kant over bestuurlijke vernieuwing, maar het had voornamelijk een sociaal-cultureel aspect. De moderne steden brachten namelijk de gevaren van anonimisering en vervlakking met zich mee en dit kon het beste tegengegaan worden in kleinere eenheden. Het moest dus een integratiekader vormen en moest verwildering en atomisering tegengaan, zonder terug te vallen op de oude zuilenstructuren. In de wijkgedachten werden Nederlanders dus in eerste plaats deel van een territoriaal afgebakende unit waarbinnen ze het met elkaar moesten doen. Maar de zuilen bleken nog te levendig te zijn en in de naoorlogse restauratie van deze zuilen hield de wijkgedachten geen stand (De Boer 2001: 2).

In dezelfde periode na de oorlog begon de verzorgingsstaat in Nederland vergroeid te raken met een sterk sturende staat (De Wilde 2013: 23). Hierdoor slaagde de overheid erin om het overgrote deel van de bevolking bestaanszekerheid te geven, wat op het gebied van welvaart en emancipatie als een groot succes gezien kan worden (Van der Lans 2016: 54). Maar in de jaren zestig begon er langzaam democratische kritiek op gang te komen op het passieve burgerschap van de naoorlogse verzorgingsstaat (De Wilde 2013: 26) en vanaf de jaren zeventig wilden mensen in grotere mate af van de paternalistische professionals. Zij zouden de wereld van de cliënten te ver zijn binnengedrongen om morele waarden op te leggen (Tonkens en Kampen 2018: 31). Daarnaast werd geconstateerd dat de praktijk van het welzijnsbeleid niet harmonisch was en dat het beter bij de lokale overheid georganiseerd kon worden (De Boer 2001: 6). Vooral in de grote steden werd dit per wijk opgezet (De Wilde 2013: 28). Daarbij moesten welzijnsvoorzieningen een recht worden voor alle burgers en niet een gunst voor degene die tot een bepaalde groep behoorden. Er kwam meer nadruk te liggen op sociaaleconomische gelijkheid (De Boer 2001: 8). In de praktijk begon het nationale programma echter steeds meer te veranderen in een complexer wordende bureaucratie (Van der Lans 2016: 54).

De gelijkheidsideeën sijpelden langzaam verder de wijk in (De Wilde 2013: 26) en in de jaren zeventig werden ook de eerste stappen gezet om vanuit de overheid samen te werken met andere belanghebbende in de wijk in bijvoorbeeld projectgroepen aan de

vervallen buurten. Na minstens een decennium waarin er bijna niks was gedaan aan de bestaande wijken was het doel van deze groepen om de wijk, buurt of straat te vernieuwen en later ook te onderhouden omdat de wijk anders weer snel zou verpauperen. In de loop van de jaren tachtig werd de wijk weer minder belangrijk en kwam de focus meer op regio's en agglomeraties te liggen (De Boer 2001: 9).

De eerste neoliberale verschuiving vindt plaats in de late jaren zeventig, wanneer de verzorgingsstaat die gebaseerd is op de vorm die nu als klassiek Keynesiaans wordt gezien in twijfel wordt getrokken. Aspecten zoals een overgereguleerde arbeidsmarkt, staatseigendom en financiële regulatie worden als oorzaak genoemd voor de macro-economische crisissituatie in de jaren zeventig (Peck & Tickel 2002: 388). Door de toename van neoliberale ideologieën en uiteindelijk hervormingsprogramma's, wordt de transformatie daadwerkelijk in werking gesteld. De transformatie zorgt ervoor dat de focus komt te liggen op het bevrijden van de markten, het herstellen van het recht om te managen en het opeisen van individuele rechten boven sociale aanspraken (*Ibid.*). Daarnaast draagt het opkomende marktdenken bij aan de overheid die zich terugtrekt uit de wijken in de jaren tachtig (De Wilde 2013: 28).

De tweede transformatie vindt plaats in het begin van de jaren negentig en is relevanter voor dit onderzoek. De vorm die het neoliberalisme op dat moment heeft, sterk beïnvloed door Reagan en Thatcher, komt de institutionele en politieke limieten tegen (Peck & Tickel 2002: 388). Het werd eerst aangenomen dat de werking van marktkrachten en marktdisciplines alleen genoeg zouden zijn voor de taak van economische regulatie, zolang de overheid zich er niet mee zou bemoeien. In de jaren negentig wordt het echter duidelijk dat problemen in sommige gebieden van een veronderstelde systematische aard zijn en dat er oplossingen nodig zijn die buiten het smalle repertoire vallen van vermarkting en deregulatie (Peck & Tickel 2002: 390). De neoliberale waarden worden echter niet volledig losgelaten. Er wordt namelijk vanuit gegaan dat de contradicties en spanningen binnen het project zelf liggen. Daarom wordt het getransformeerd om vormen van bestuur te omarmen die niet gebaseerd zijn op de marktretoriek. Neoliberalisme wordt nu meer geassocieerd met nieuwe modes van sociaal beleid vormen en dat politiek op de voorgrond brengen. Economisch beleid is niet volledig van de agenda verdwenen, maar het is meer technocratisch geworden en de neoliberale modes van economisch management zijn nu meer vanzelfsprekend of fundamentele beleidsoriëntatie. De focus voor actief beleid maken

ligt nu dus op het sociale domein en daarbij is het proces van staatsbouw nieuw leven in geblazen. Er is een agenda in opkomst die gericht is op het beleid rondom sociale problemen zoals 'criminaliteit, immigratie, welzijnshervorming, stedelijke orde en gemeenschap regeneratie' (Peck & Tickel 2002: 389). In deze gebieden worden nieuwe technologieën, nieuwe instituties en modes van levering van overheid ontworpen en uitgevoerd (*Ibid.*). Deze omvatten onder meer '*the selective appropriation of "community" and nonmarket metrics, the establishment of social-capital discourses and techniques, the incorporation (and underwriting) of local-governance and partnership-based modes of policy development and program delivery in areas like urban regeneration and social welfare*' (Peck & Tickel 2002: 390).

Vanaf 1990 worden in Europa sociale problemen dan ook steeds vaker aangepakt in programma's doormiddel van de wijk en wordt decentralisatie, geactiveerde burgers en het in staat stellen van de gemeenschap centraal gezet (Vollebergh *et al. forthcoming*: 6). In Nederland was er in de jaren negentig ook opnieuw een opkomst van de wijkaanpak die verklaard kan worden aan de hand van verscheidene lokale factoren. Ten eerste kregen lokale bestuurders vanuit landelijke beleidsimpulsen de ruimte om gebiedsgericht te gaan werken. Ten tweede gingen andere welzijnsorganisaties ook gebiedsgericht werken en groeide het inzicht dat de actieve inzet van bewoners nodig was. Maar wellicht de belangrijkste verklaring voor de populariteit van de wijkaanpak in de jaren negentig is het tegengaan van ongewenste groepsvorming (De Boer 2001: 15). Dit kwam voornamelijk voort uit wijken met veel etnische diversiteit en een relatief laag inkomen. In deze wijken waren de problemen die de mensen in de maatschappij ondervonden niet zo heel specifiek en een categorale oplossing voor doelgroepen raakte daardoor in diskrediet. De kritiek die naar voren kwam op het categorale minderhedenbeleid zorgde ervoor dat er naar andere integratiekaders gezocht werd en de wijk bleek daarvoor een ideaal alternatief. Want in de wijk zijn immers alle burgers gelijk en daar kunnen uiteenlopende groepen samen sociale problemen gaan oplossen. Daarom werd in de jaren negentig de burger wijkbewoner en 'lid van een levende wijkgemeenschap die voortdurend geconstrueerd moet worden' (De Boer 2001: 16).

Daarbij wordt de verzorgingsstaat die zijn vorm krijgt in de late jaren zeventig steeds meer geassocieerd met een negatief beeld van Weberiaanse bureaucratie. De afstandelijke en te complexe bureaucratie zou inefficiënt zijn en niet flexibel genoeg om persoonlijke

omstandigheden en snel veranderende situaties te accommoderen. Door invloeden van sociale bewegingen, nationale en internationale programma's (Vollebergh *et al. forthcoming*: 3), en een bezuinigingsopgave gaat de voorkeur steeds vaker naar gebiedsgericht werken waar de uitvoerders dichterbij de burgers staan. Want dan kan het beleid beter om de lokale opgaven georganiseerd worden en zullen de burgers in grotere mate participeren en zelf verantwoordelijkheden oppakken in hun buurt. Dit zou efficiënter, vertrouwd en goedkoper zijn (Duyvendak & Tonkens 2018: 7). Veel onderzoekers merken op dat de veranderingen in het beleid gepaard gaan met 'moraliserende burgerschap agenda's' (Vollebergh *et al. forthcoming*: 3, Schinkel & van Houdt 2010).

### **De systeemwereld en de leefwereld**

De verschuiving in wat van waarde is, namelijk een aanpak die gebaseerd is op nabijheid en niet een die gebaseerd is op de afstandelijke bureaucratie, lijkt in eerste instantie verklaart te kunnen worden aan de hand van de systeemwereld en de leefwereld. Jurgen Habermas (1986) beschrijft de leefwereld als de wereld waar de communicatieve rationaliteit overheerst en de systeemwereld als de wereld waar de instrumentele rationaliteit de boventoon voert (Habermas 1986). De systeemwereld, hier de overheid, zou de leefwereld, hier de huiselijke wereld van burgers, zijn binnengedrongen. Daardoor zijn de burgers verleerd hoe ze voor zichzelf moeten zorgen en de leefwereld zou uitgehold zijn door de professionele en bureaucratische systeemwereld (Duyvendak en Tonkens 2018: 13). Van der Lans (2010) die meerdere stukken over de decentralisaties en wijkteams heeft geschreven en zich heeft gericht op het Nederlandse beleid, omschrijft de twee werelden vergelijkbaar. Hij omschrijft de systeemwereld als een vrij heterogene collectie van systemen en subsystemen, namelijk alle systemen en structuren die zijn ontwikkeld op het gebied van wetenschap, politiek, economie, overheid, enz. De leefwereld omschrijft hij als 'het ervaringsdomein waarin mensen met elkaar omgaan in en buiten systemen' (Van der Lans 2010: 46). Van der Lans betoogt echter dat de twee werelden uit elkaar drijven, dat ze geen betekenisvolle overlap meer hebben en elkaar in de weg zitten. Professionals en ambtenaren zitten te veel in hun eigen wereld van de systemen en zouden niet meer weten wat er gebeurt in de leefwereld of de verbinding hebben. Ze moeten zich daarom meer gaan manifesteren in de leefwereld zonder deze over te nemen (Van der Lans 2012: 34).

Naast dat de scheiding tussen de werelden kunstmatig is, wat van der Lans ook aangeeft (Van der Lans 2012: 31), geeft het eigenlijk nog steeds geen hele duidelijke verklaring waarom de systeemwereld slecht zou zijn en de leefwereld goed. Daarom leggen Tonkens en Kampen (2018) dit uit aan de hand van zes logica's van de Franse sociologen Boltanski en Thévenot (2006) om de waardering van de leefwereld die begrepen wordt als 'informeel, huiselijk en warm' en de devaluatie van de systeemwereld die begrepen wordt als 'formeel, institutioneel en professioneel' te bevatten (Tonkens & Kampen 2018: 13). Boltanski en Thévenot (2006) identificeren zes logica's, namelijk de huiselijke, civiele, markt, geïnspireerde en industriële logica en de logica van de roem. Zij beschrijven dit als manieren van denken en ordenen die vaak voorkomen als mensen hun handelen proberen te legitimeren. Deze logica's zijn niet altijd overal relevant, maar het zijn samenhangende visies die benoemen 'wat van waarde is, welke verhoudingen passend zijn, wat meer of minder waardevolle handelingen en actoren zijn, en waarom dat zo is' (Tonkens & Kampen 2018:17). De decentralisaties en het gebiedsgericht werken kan gezien worden als een heroriëntatie op wat van waarde is. Nabijheid is een belangrijk punt van de huiselijke wereld en daarom stellen Tonkens en Kampen (2018) dat er een verschuiving is waarbij de huiselijke logica belangrijker wordt en andere logica's minder, voornamelijk de civiele logica (Tonkens & Kampen 2018: 17). De verschuiving van de civiele logica naar de huiselijke logica kan een verklaring bieden voor de toename van de toepassing van gebiedsgericht werken. Want de persoonlijke, informele verhoudingen worden belangrijker en de formele regels en procedures worden gedevalueerd. Er is een toenemende waardering voor informele verhoudingen. Want in de huiselijke logica wil je niet afhankelijk zijn van een professional die je veroordeelt tot een passief bestaan. Daarnaast zou professionele hulp te afstandelijk en bureaucratisch zijn en wordt het eigenaarschap van je eigen problemen en oplossingen je afgenomen (Tonkens & Kampen 2018: 19).

In de jaren negentig wordt neoliberalisme dus uitgerekt om nieuwe technologieën, instituties en modes voor het leveren van diensten van de overheid te omarmen (Peck & Tickel 2002: 389). De lokale overheid, de gemeenschap en samenwerking met de buurt worden hierbij belangrijker (Peck & Tickel 2002: 390). Daarnaast raken de bureaucratische en afstandelijke systemen in diskrediet (Vollebergh *et al. forthcoming*: 3). Nabijheid zou hierbij de oplossing moeten bieden voor de afstand die zou zijn ontstaan tussen degene die leveren en ontvangen in de verzorgingsstaat en de wijk zou de beste plek zijn om dit uit te

voeren. Maar de overheid wil niet meer de enige leverancier zijn in de verzorgingsstaat. Ze willen een relatie met de bewoners, ondernemers en andere partners in de wijk die meer gebaseerd is op samenwerking en eigen initiatieven.

## Theoretisch kader

### De makelaar

Bij de gemeente Amsterdam moet de gebiedsmakelaar de bewoners, ondernemers en andere partners in hun gebied verbinden met de gemeentelijke diensten en eventueel maatschappelijke initiatieven stimuleren door sociale netwerken te faciliteren in de buurt en de gemeente (Gemeente Amsterdam 2016). Makelaars zijn binnen de antropologische literatuur dan ook lang beschreven als personen die twee afgesloten sociale werelden verbinden (Koster & van Leynseele 2018: 803). Maar hoewel het beargumenteerd kan worden dat de gebiedsmakelaars in verschillende logica's werkzaam zijn, namelijk die van de gemeente en die in de buurt, en deze proberen te verbinden waar mogelijk. Kan het niet neergezet worden als twee afgesloten sociale werelden, aangezien ambtenaren van de gemeente Amsterdam vaak ook bewoners zijn van een buurt in Amsterdam.

Martijn Koster en Yves van Leynseele (2018) benaderen makelaars als verzamelaars, als verbindende personen. Ze verzamelen en verbinden de overheid, burgers, zakelijke actoren, instituties en goederen (Koster & van Leynseele 2018: 804). Deze omschrijving legt de nadruk meer op het netwerk waar niet alleen de personen deel van zijn, maar ook de middelen, regels en instituties. De makelaar brengt deze factoren in verschillende samenstellingen bij elkaar om in de buurt ideeën te bewerkstelligen, belangen te behartigen en problemen op te lossen. In de praktijk betekent dit voor gebiedsmakelaars dat ze goede relaties moeten onderhouden met de bewoners, ondernemers en andere partners, maar ook met verschillende afdelingen in de gemeente. Ze zijn de woordvoerder binnen de gemeente voor de bewoners, maar ze willen ook solidair zijn met hun collega's en de instantie.

Als laatste depersonaliseren de gebiedsmakelaars zichzelf en personaliseren ze de instantie. De gebiedsmakelaars zijn eigenlijk niet degene die spreken, want de instituties formuleren verklaringen, bevelen en rechtvaardigingen naar de bewoners door hen. Gebiedsmakelaars zijn eigenlijk ook niet degene tegen wie er wordt gesproken, want informatie wordt doormiddel van hen verlangd van de instantie en doorgegeven aan de instantie (Dubois 2010: 73). Tegelijkertijd blijven de gebiedsmakelaars mensen die aandacht hebben voor het individu en de persoonlijke problemen. De gebiedsmakelaar moet dus schakelen tussen deze twee rollen (Dubois 2010: 74). Want hoewel maatwerk het



uitgangspunt is, wordt de gebiedsmakelaar nog steeds begrenst door de vastgestelde middelen en vormt de gebiedsmakelaar maar een element in de gehele gemeentelijke organisatie. Hoewel de gebiedsmakelaar niet direct middelen uitdeelt, kan dit nog steeds voor spanningen zorgen. Soms maken gebiedsmakelaars juist gebruik van de twee rollen door de neutrale bureaucratische taal en dagelijkse persoonlijke taal in hun voordeel te gebruiken.

Hoewel de rol van de gebiedsmakelaar zo misschien duidelijk lijkt, is er veel vrijheid voor de precieze invulling binnen de gemeente Amsterdam. Er wordt bijvoorbeeld niet gespecificeerd hoe de relaties precies gevormd moeten worden, ook omdat hiervoor niet een beste manier is, en worden daarom ook op verschillende manieren gevormd. Om die reden is het eerst belangrijk om te begrijpen hoe de gebiedsmakelaars zijn eigen rol zien en in de praktijk invult. Daarom is de eerste deelvraag: Hoe zien de gebiedsmakelaars hun rol?

### **De wijk**

Een wijk of een buurt kan worden begrepen als administratieve units die door de gemeente gecreëerd zijn in een poging om het stedelijke te besturen (Jaffe & de Koning 2016: 32). Maar dit zegt verder weinig over hoe de wijk ervaren wordt door de inwoners en geeft het concept geen productieve betekenis. In het geval van de gebiedsmakelaars en de beloften van gebiedsgericht werken, is het productiever om te kijken naar de buurt als een concept dat op veel manieren als een microversie van een ingebeeelde gemeenschap opereert. Ze worden sociaal gebouwd door de mensen die in een bepaald gebied leven waar ze een gedeelde plaats gebaseerde identiteit kunnen ontwikkelen, dat bestaat uit gedeelde aspiraties en normen door te socialiseren en samen te werken aan collectieve problemen. Maar alsnog moeten bij deze conceptualisatie genoeg inwoners zich identificeren met de wijk en een gevoel van thuis horen hebben om het beeld een productieve betekenis te geven (De Wilde 2016: 125).

Als de buurt in veel opzichten hetzelfde is als een microgemeenschap, kan het argument dat Wilkenson (1989) maakt, bijdragen in het begrijpen van de buurt. Zijn argument is dat de gemeenschap niet een plek is, maar een plek georiënteerd proces. Een gemeenschap is een proces van onderling verbonden acties waardoor inwoners hun gedeelde interesse uiten in de lokale maatschappij (Meegan & Mitchell 2001: 2173).

Hieruit kan in ieder geval beargumenteerd worden dat de buurt niet op een eenvoudige manier bestaat (Jaffe & de Koning 2016: 32). De overheid hoopte echter in het kader van nabijheid dat de inwoners van de buurten spontaan zouden zijn, zich zouden identificeren, loyaal zouden zijn en zouden engageren, maar de gewenste gemeenschap bestaat niet zomaar. Het moet zorgvuldig ontworpen, gevormd en gemaakt worden (De Wilde & Duyvendak 2016: 974). Daarnaast bestaat de buurt ook niet uit een uniforme groep bewoners, maar zijn er groepen inwoners met verschillende belangen, ideeën, problemen en achtergronden (Hurenkamp & Tonkens 2019: 2).

Dus als de buurt niet zomaar bestaat, naast de administratieve units die door de gemeente zijn gecreëerd en de bewoners in een buurt geen uniforme belangen hebben, wat is de buurt dan precies voor de gebiedsmakelaars en waar sluiten ze dan precies op aan om een nieuwe relatie te vormen? Daarom is de tweede deelvraag: Hoe kennen de gebiedsmakelaars de buurt?

### **Affectief burgerschap**

Het is opgemerkt door onderzoekers dat verandering naar gebiedsgericht werken vaak gepaard gaat met moraliserende burgerschap agenda's. Dit wordt ook wel omschreven als affectief burgerschap (Vollebergh *et al. forthcoming*: 6). Volgens Ayata (2019) wordt burgerschap conventioneel begrepen als een op rechten gebaseerde politiek lidmaatschap dat de belangrijke institutionele band vormt tussen de staat en het individu (Ayata 2019: 330). Maar affect heeft altijd een belangrijke rol gespeeld in het volledig begrijpen en het construeren van burgerschap. De praktijken van burgerschap en de assumpties van de relatie die deze praktijken informeert hebben altijd te maken gehad met affect (Gergorio & Merolli 2016). In de vroegtijdige conceptualisatie van burgerschap door bijvoorbeeld Plato speelde affect een belangrijke rol in de discussie van wat een burger samenstelt (Ayata 2019: 330).

Onderzoek door Fortier (2010) laat zien hoe de Britse overheid strategieën gebruikt om emoties te mobiliseren die geassocieerd worden met goed burgerschap om de cohesie in lokale gemeenschappen te bevorderen. Ze laat zien hoe affect wordt gebruikt in het mechanisme voor inclusie en exclusie. Ze noemt dit besturen doormiddel van affect (Fortier 2010: 17). Vergelijkbaar affectief burgerschap kan teruggevonden worden in Nederlandse overheidscases. In beide landen worden strategieën gebruikt om hun mensen de les te lezen

over burgerschap en specifiek over het idee dat burgerschap verdient moet worden door het omarmen van verantwoordelijkheid, gemeenschap en moraliteit. Om een goede Nederlandse burger te zijn, heb je de plicht om bekend te zijn met de nationale tradities en normen en waarden en om de juiste emoties te voelen, zoals behoren (De Wilde & Duyvendak 2016: 974). Door deze gemoraliseerde vorm van burgerschap probeert de overheid strategieën toe te passen die gebruik maken van het affectieve register van empathie, trots en compassie om mensen te verleiden beter voor de buurt en de bureaus te zorgen (*Ibid.*) en ze proberen via deze emotionele aanspraken de buurt en haar bewoners tot een eenheid te smeden (De Wilde 2016: 22).

Ook in het onderzoek van Vollebergh, de Koning en Marchesi (*forthcoming*) is er in alle drie de onderzoeksvelden door Europa, waaronder Amsterdam, een focus op het creëren van sociale, solidaire, veerkrachtige burgers die geneigd zijn om te investeren in hun buurt en de publieke instituties (Vollebergh *et al.* *Forthcoming*: 5). Als mensen worden begrepen als leden van een gemeenschap in plaats van als burgers van een meer abstracte nationale ruimte, beginnen morele dimensies een belangrijkere rol te spelen (Vollebergh *et al.* *Forthcoming*: 4). Dus affectieve technieken hebben ook een prominente positie gekregen als middel om actieve, morele bewoners te creëren in Amsterdam.

Tegelijkertijd weten we nog relatief weinig over hoe affectief burgerschap wordt veroorzaakt, door welke programma's, vertegenwoordigers en werk, en hoe het in de praktijk afloopt (Vollebergh *et al.* *Forthcoming*: 4). Daarom zal het onderzoek zich ook focussen op eventuele rollen die de gebiedsmakelaars aannemen om de eenheid in de wijk te bevorderen en eventueel maatschappelijke initiatieven te stimuleren. Proberen de gebiedsmakelaars solidaire en sociale burgers te creëren die gemotiveerd zijn om deel te nemen in de buurt en hoe doen ze dit dan? Daarom is de derde deelvraag: Hoe zorgen gebiedsmakelaars voor betrokkenheid in de buurt?

### **Hoofd- en deelvragen**

De gemeente Amsterdam wil dus een andere relatie met de bewoners waarbij de gemeente dichter bij de bewoners is, er meer wordt samengewerkt met de bewoners en de bewoners meer initiatief nemen in de buurt. De gebiedsmakelaar heeft de taak gekregen om de gemeente daadwerkelijk als persoon dicht bij de bewoner te brengen door buurt in te gaan, een sociaal netwerk op te bouwen en ideeën, belangen en problemen van de

bewoners op te halen en met de juiste gemeentelijke diensten te verbinden. Daarnaast stimuleren ze eventueel maatschappelijke initiatieven doormiddel van hun sociale netwerk. Dus de gebiedsmakelaars zijn van groot belang in het vormen van de nieuwe relatie tussen de gemeente en de bewoners. Daarom is de onderzoeksvraag: Hoe mediëren de gebiedsmakelaars de relatie tussen de gemeente en de bewoners?

Omdat er veel vrijheid is binnen de gemeente Amsterdam over hoe de taken van de gebiedsmakelaar precies worden ingevuld, is het belangrijk dat er eerst wordt vastgesteld wat de taken van de gebiedsmakelaars precies zijn vanuit de gemeente en nog belangrijker hoe zij dit zelf zien en invullen. Daarom is de eerste deelvraag: Hoe zien de gebiedsmakelaars hun rol?

De wijk of buurt is niet alleen een stenen werkelijkheid, maar vooral een verbeelde en een gevoelde werkelijkheid. Daarnaast bestaat de buurt niet uit een uniforme groep bewoners, maar zijn er verscheidene groepen met verschillende meningen, belangen en problemen. Daarom is het belangrijk om te begrijpen hoe de gebiedsmakelaar de buurt ziet en daar de aansluiting vindt. Daarom is de tweede deelvraag: Hoe kennen de gebiedsmakelaars de buurt?

Als laatste voelen de bewoners zich niet altijd zomaar verbonden met de buurt en met de andere bewoners. Daarom worden er technieken toegepast om een plaatsgeoriënteerde identiteit te bevorderen en bewoners te verleiden initiatief te nemen in de buurt. Daarom is de derde deelvraag: Hoe zorgen de gebiedsmakelaars voor betrokkenheid in de buurt?

## Onderzoeksmethodes

In dit onderzoek heb ik mij vooral gericht op de relatie tussen de bewoners, ondernemers en andere partners in de buurt vanuit het perspectief van de gebiedsmakelaar. Daarmee wil ik uiteindelijk de vraag beantwoorden hoe de gebiedsmakelaar de nieuwe relatie tussen de gemeente Amsterdam en de bewoners beïnvloed.

Het is een verdiepend onderzoek op het onderzoek genaamd 'Wordt er geluisterd naar de gebiedsmakelaars?' dat is afgerond door Aartie Mahehs, die werkzaam is bij de gemeente Amsterdam, in 2020. Aan dit onderzoek hebben twintig gebiedsmakelaars deelgenomen. Ik heb met toestemming van de deelnemers de interviews en andere data in kunnen zien en kunnen analyseren. Verder heb ik beleidsstukken kunnen analyseren die vanuit de gemeente Amsterdam beschikbaar werden gesteld.

Tijdens het veldwerk, dat plaatsvond van januari 2021 tot en met april 2021, hebben zes gebiedsmakelaars deelgenomen uit drie verschillende stadsdelen. Bij alle zes de gebiedsmakelaars heb ik een semigestructureerd interview afgenomen, met twee gebiedsmakelaars ben ik met allebei twee keer door de buurt gelopen terwijl we over hun werkzaamheden en ervaringen spraken en met twee andere gebiedsmakelaars ben ik meerdere dagen meegegaan tijdens hun dagelijkse werkzaamheden in de buurt. Voornamelijk in het laatste geval kon ik vooral observeren en soms participeren tijdens ontmoetingen en bijeenkomsten.

Door Corona werd ik heel erg beperkt in de mensen die ik fysiek kon ontmoeten en werkten de meeste gebiedsmakelaars alleen maar vanuit huis. Daarom heb ik vele bijeenkomsten en vergaderingen bijgewoond die online moesten plaatsvinden. Deze bijeenkomsten en vergaderingen waren met ambtenaren, bewoners, ondernemers, welzijnsorganisaties en nog veel andere belanghebbende in een buurt en gingen over zeer verscheidene onderwerpen zoals eenzaamheid, gebiedsplannen, participatie, subsidies en armoede. Tijdens deze evenementen was ik vooral in de positie om te observeren.

Een voordeel hiervan was dat ik veel bijeenkomsten en vergaderingen kon bijwonen, omdat ik die ook vanuit huis kon volgen. Samen met de interviews en de data van het onderzoek van Aartie Mahesh is er daarom veel data van gebiedsmakelaars en ambtenaren die vertellen over hun ervaringen. Daarnaast kon ik snel een beeld krijgen van de terminologie die gebruikt werd door de ambtenaren voor het gebiedsgericht werken. Tijdens

de bijeenkomsten met de bewoners was het ook mogelijk om de interacties tussen de gebiedsmakelaars en de bewoners te observeren, maar wel op een afstand achter hun scherm.

Door Corona was ik echter beperkt in de keren dat ik fysiek mee kon lopen in de buurt. Dit heeft ervoor gezorgd dat ik minder observaties kon doen van de daadwerkelijke werkzaamheden in de buurt. Want bij de twee gebiedsmakelaars waarmee ik twee keer ben meegelopen door de buurt, waren er alleen hele korte interacties. Daarom zijn die observaties voornamelijk nuttig om te begrijpen hoe de gebiedsmakelaar de buurt ziet. Daarnaast was het wel een voordeel dat er door de waarnemingen tijdens het rondje onderwerpen aan de orde kwamen die anders nooit besproken waren.

De meeste data van interacties tussen de bewoners en de gebiedsmakelaars komt daarom van de twee gebiedsmakelaars waarmee ik meerdere dagen heb meegelopen in de dagelijkse werkzaamheden. Bij hen heb ik zowel online bijeenkomsten met bewoners en fysieke interacties bijgewoond. Hierbij had ik de mogelijkheid om te observeren hoe de gebiedsmakelaars de relaties vormen en onderhouden met de bewoners. Als laatste kon ik tijdens de fysieke ontmoetingen een enkele keer met de bewoners praten. Zij vertelde over hun ervaringen met de gemeente en het gebiedsgericht werken. Maar omdat de focus van dit onderzoek op het perspectief van de gebiedsmakelaar ligt en de gesprekken met de bewoners zeer beperkt waren, zal dit voornamelijk buiten beschouwing worden gelaten in dit onderzoek. Het enige wat ik helemaal niet bij hen heb kunnen wonen wat wel interessant voor dit onderzoek was geweest, zijn grotere fysieke bijeenkomsten voor bijvoorbeeld de gebiedsagenda.

Omdat het meelopen en daarmee de observaties maar in drie stadsdelen heeft plaatsgevonden, zal de verdiepende informatie alleen betrekking hebben op de drie stadsdelen waar de gebiedsmakelaar uit het veldwerk werkzaam zijn, namelijk Amsterdam Oost, Noord en Nieuw-West.

## **Ethiek**

Voor dit het onderzoek heb ik de ethische richtlijnen van de Nederlandse Antropologische Associatie, de Code of Ethics van de American Anthropological Association en de richtlijnen van Culturele Antropologie en Ontwikkelingssociologie van de universiteit Leiden gevolgd.

Tijdens het onderzoek is er altijd rekening gehouden met de veiligheid, waardigheid en privacy van de participanten. Daarnaast is altijd van tevoren kenbaar gemaakt wat mijn intenties zijn, wie ik ben en wat ik ga doen. Op deze manier hadden participanten de mogelijkheid om te overwegen of ze willen deelnemen en wat ze willen zeggen in relatie tot mijn onderzoek. In een enkel geval was de interactie met bewoners op straat zo kort dat ik niet de mogelijkheid had om mijn positie kenbaar te maken. Tegelijkertijd waren deze interacties zo kort en algemeen, dat in een omschrijving ervan het niet duidelijk wordt wie deze bewoners zouden kunnen zijn. Daarom zou de veiligheid, waardigheid en privacy van deze bewoners niet geschaad worden wanneer deze momenten benoemd worden in het onderzoek.

Als laatste zijn alle deelnemers in dit onderzoek geanonimiseerd om te garanderen dat de positie van de deelnemers niet geschaad wordt binnen bijvoorbeeld de gemeente Amsterdam of het de relatie met collega's beïnvloed. Ook worden de precieze gebieden niet genoemd, omdat deze direct gekoppeld zijn aan de gebiedsmakelaars.

## **De gebiedsmakelaar en hun rol**

Een groep van ongeveer twintig mensen zitten individueel voor hun beeldscherm en vertellen een voor een waarom ze bij de bijeenkomst aanwezig zijn. Naast de ambtenaren van de gemeente en ikzelf, zijn het allemaal mensen die advies zoeken voor het aanvragen van een subsidie voor een initiatief in hun buurt. De initiatieven hebben bijvoorbeeld te maken met gezonde voeding, bewegen of afval. Een mevrouw vertelt dat ze niet begrijpt waarom haar aanvraag voor een subsidie bij de gemeente is afgewezen, terwijl haar initiatief wel binnen de punten van de gebiedsagenda past en de gemeente daar dus aan wil werken in dat gebied. Ze wil graag weten of ze toch nog op een andere manier een subsidie kan krijgen. Ze vervolgt haar verhaal met: 'Wat echt handig zou zijn is iemand binnen de gemeente die weet welke initiatieven er allemaal in de buurt aanwezig zijn en welke subsidies hiervoor beschikbaar zijn. Om dit met elkaar te verbinden zeg maar.' Hoewel deze opmerking van een bewoner vooral gericht is op de subsidies, omschrijft het wel een taak in de buurt waar de gebiedsmakelaar een rol in speelt. Namelijk het in kaart brengen wat er in de buurt speelt en dat, indien mogelijk, verbinden binnen hun netwerk in de gemeente en in de buurt. Hierbij moet wel benoemd worden dat in sommige delen van Amsterdam er ook organisaties aanwezig zijn zoals Dynamo en Civic die zich doormiddel van participatiemedewerkers richten op het aansporen tot en het begeleiden van initiatieven van bewoners.

De rol van de gebiedsmakelaar lijkt zo misschien vooral gericht op verbinden en informeren, maar er is veel vrijheid voor de precieze invulling van de rol binnen de gemeente Amsterdam. Daarom is het belangrijk om te begrijpen hoe de gebiedsmakelaars zijn eigen rol ziet en in de praktijk invult.

## **De gebiedsmakelaar omschreven door de gemeente**

Om de interpretatie en de invulling van de rol van de gebiedsmakelaars beter te begrijpen, zal er eerst gekeken worden hoe de gemeente Amsterdam de rol van de gebiedsmakelaar omschrijft.

### **Het gebiedsteam**

Om het gebiedsgericht werken, een gemeente die dicht bij de bewoners staat en initiatieven van bewoners te bewerkstelligen zijn er dus gebiedsteams opgesteld in de



gemeente Amsterdam. Het gebiedsteam moet in het gebiedsgericht werken de oren, ogen en handen vormen van de gemeente in een gebied (Gemeente Amsterdam 2016: 9).

De doelstellingen die vanuit de gemeente in beleidsstukken zijn opgesteld voor het gebiedsteam zijn de leefbaarheid, welzijn en veiligheid in de buurten verbeteren, maatwerk leveren voor het gebied, vraagstukken integraal aanpakken en samenhang versterken, bewoners en ondernemers maximaal betrekken bij beleid, plannen en ontwikkelingen in de buurten, maximale ruimte bieden voor bewoners en ondernemers om zelf hun wijk vorm te geven, en snel en slagvaardig handelen als zich specifieke kansen en knelpunten voordoen. In de doelstellingen klinken de ambities van gebiedsgericht werken en nabijheid opnieuw door. Tegelijkertijd wordt een groot gedeelte van de verantwoordelijkheid voor het gebiedsgericht werken vanuit de gemeente bij het gebiedsteam gelegd.

### **De gebiedsmakelaar**

Het gebiedsteam bestaat uit de gebiedsmanager, gebiedscoördinator, gebiedsmakelaars en gebiedsondersteuners. Van de vier wordt de gebiedsmakelaar bestempeld als werkzaam op operationeel niveau. Dat betekent hier dat de gebiedsmakelaar voornamelijk contact heeft met de bewoners en het netwerk in de buurt moet opbouwen. De gemeente heeft intern de volgende functieomschrijving voor de gebiedsmakelaars opgesteld:

- Samen met partners, bewoners en ondernemers de gebiedsagenda opstellen voor jouw buurt
- Samen met partners, bewoners en ondernemers de gebiedsagenda vertalen naar concrete acties
- De uitvoering aanjagen
- De voortgang van de gebiedsagenda rapporteren
- Kansen en knelpunten in het gebied signaleren
- Opzetten en onderhouden van netwerken met bewoners, partners en ondernemers
- Filteren van signalen uit de buurt en ervoor zorgen dat de signalen op de juiste plek terecht komen
- Voorbeeldrol in het gebiedsgericht werken: uitdragen van de 'visie van het gebiedsgericht werken'.

- Informeren van gebiedscoördinator, gebiedsmanager en portefeuillehouders over het gebied. Gesprekspartner zijn voor de portefeuillehouder over het gebied

De taken bestaan dus aan de ene kant uit het contact leggen met bewoners, hen betrekken in ontwikkelingen voor de buurt en kansen en knelpunten signaleren. Aan de andere kant moeten ze de signalen op de juiste plek brengen, de uitvoering aanjagen en de gemeente informeren over het gebied. Verschillende gebiedsmakelaars omschrijven hun functie samenvattend als signaleren, agenderen en aanjagen omdat ze signalen uit de buurt agenderen en de uitvoering ervan aanjagen. Vanuit dit gegeven gaat het erom dat samen met bewoners, ondernemers en andere partners uitvoering wordt gegeven aan de gebiedsgerichte opgaven. De uitvoerende rol van de gemeente moet worden opgepakt door andere organisatiedelen. Volgens de gemeente Amsterdam leveren de gebiedspool en de resultaatverantwoordelijke eenheden (gemeentelijke diensten) expertise en menskracht voor de uitvoering van de gebiedsplannen. Dit zet de gebiedsmakelaar soms in een afhankelijke positie omdat ze zelf vaak geen besluiten nemen, maar verbinden vooral informatie of personen aan de juiste afdeling, ambtenaar of organisatie. Verschillende gebiedsmakelaars omschrijven dit in de interviews die ikzelf heb uitgevoerd en in die van Aartie Mahesh als volgt:

‘Ik zou graag een oplossing bieden voor problemen van bewoners, maar die oplossing, die is vaak heel erg afhankelijk van de capaciteit van andere afdelingen.’

‘Je bent toch wel heel erg afhankelijk van je collega’s om dingen te realiseren.’

‘Je bent met verschillende thema’s bezig als generalist en je hebt al die collega’s binnen de gemeente nodig, want die hebben een specialisme.’

Sommige gebiedsmakelaars geven wel aan dat ze beschikking hebben tot kleine budgetten om initiatieven te ondersteunen of dat ze een initiatief samen met anderen beoordelen. Het beoordelen is voor de gebiedsmakelaar dan vooral vanuit de kennis die diegene heeft over de buurt. Een gebiedsmakelaar beschrijft dit als volgt: ‘Wij zijn niet om het inhoudelijk te

beoordelen. Wel over van nou, dat kan overlast veroorzaken, et cetera, in die buurt speelt dit of dat. Dat kunnen we inbrengen.'

### **Signaleren, agenderen en aanjagen**

De drie kerntaken van de gebiedsmakelaar, namelijk signaleren, agenderen en aanjagen blijven in deze omschrijving inhoudelijk wellicht nog wat onduidelijk. Daarom wordt eerst omschreven wat de standaardprocedure volgens beleidsstukken en omschrijvingen van de gebiedsmakelaars zou zijn wanneer de gebiedsmakelaars een signaal uit de buurt halen. Het startpunt is dus vaak een signaal uit de buurt. Daarmee gaat de gebiedsmakelaar aan de hand van de gebiedsplannen, gebiedsagenda, gebiedsanalyse en verdere kennis over het gebied en gerelateerde beleidsplannen inschatten of de opgave past bij de doelstellingen van het gebied. Het signaal kan dan een gebiedsgerichte opgave worden.

Wanneer dit niet het geval is, wordt de externe partner ingelicht dat de gemeente vooralsnog geen partner gaat zijn bij deze specifieke opgave. Klachten en reguliere procedures, zoals de reparatie van een kapotte lantaarnpaal, worden doorgezet. Wanneer het wel wordt beoordeeld als een gebiedsgerichte opgave worden de relevante (in)formele partijen betrokken en moet de gebiedsmakelaar geen probleemeigenaar worden. Als de opgave wel goed bij de gebiedsdoelstellingen past, maar er geen ruimte is om de opgave te realiseren, kan dit besproken worden met de gebiedscoördinator. Met de gebiedscoördinator kunnen belemmeringen in de voortgang besproken worden omdat zij eventuele knelpunten hoger in de organisatie kunnen agenderen of met andere leidinggevende van organisatieonderdelen oplossingen kunnen vormen. De gemeente faciliteert waar dat mogelijk is en de externe partner moet zelf een zo actief mogelijke rol blijven houden bij de realisatie van de opgave. Er wordt ingeschat welke middelen nodig zijn voor de realisatie en indien nodig wordt de opdracht afgestemd met de gebiedsmanager.

Als deze akkoord gaat, wordt de opgave geagendeerd bij het opdrachtgeversoverleg. Tijdens dit overleg wordt de opdracht doorgezet naar een resultaatverantwoordelijke eenheid of een opdrachtnemer uit de gebiedspool. De opdrachtnemer maakt samen met de gebiedsmakelaar een afspraak om de uitvoering van de opgave af te stemmen. Tijdens de periodieke afstemming wordt de voortgang van de opdracht besproken met de opdrachtnemer en de gebiedsmakelaar. De voortgang van de gebiedsgerichte opgave wordt gerapporteerd en besproken met de gebiedscoördinator. Als de opgave is opgenomen in de

gebiedsplannen zal dit worden gedaan in de gebiedsmonitor. De gebiedsgerichte opgave is uiteindelijk gerealiseerd met de externe partner en collega's. De rol van de gebiedsmakelaar was hierbij signaleren, agenderen en aanjagen.

### **Signalen verbinden in de buurt**

De gebiedsmakelaar moet niet alleen binnen de gemeente signalen wegzetten, zoals al eerder benoemd wordt. Want hun netwerk is breder en in de buurt zijn ook andere partners die iets kunnen ondernemen. Dat wordt duidelijk wanneer ik op een dag met de gebiedsmakelaar Anna meeloop in haar gebied. We pakken onze fietsen bij het stadsloket en Anna vertelt me wat we gaan doen. 'Ik wil nog even langs een mevrouw om te vragen hoe het met haar gaat. Ik ga niet naar binnen hoor, maar we praten altijd even door het raam. Daarna wil ik nog even langs een fietsenmaker.' Als de mevrouw niet thuis blijkt te zijn, fietsen we door naar de fietsenmaker. We komen aan bij een straat met twee hoge, oude flats aan weerszijde. Op een hoek van de flat zit de fietsenmaker. Het grootste gedeelte van de fietsen staan buiten uitgestald. Wanneer een man in de winkel Anna ziet, begroet hij haar vriendelijk in gebrekkig Nederlands. Nadat Anna mij heeft voorgesteld, hebben ze een gesprek over de status van de snackbar aan de overkant. Na een kort gesprek vraagt ze of hij een aanvraag voor zijn plan in de buurt al heeft ingediend. De man geeft iets wat ontwijkend toe dat hij dat nog niet gedaan heeft. Na nog een kort gesprek vertrekken we weer. Later die dag tijdens een bijeenkomst met participatiemedewerkers geeft Anna aan dat een van de medewerkers bij de fietsenmaker langs moet gaan voor de besproken aanvraag, omdat ze vermoedt dat de man de Nederlandse taal niet genoeg machtig is om de aanvraag in te vullen. In dit voorbeeld komt naar voren hoe de gebiedsmakelaars signaleren en ervoor zorgen dat deze op de juiste plek terecht komen binnen hun netwerk, wat dus niet altijd binnen de gemeentelijke organisatie betekent.

De rol van de gebiedsmakelaar lijkt op deze manier vrij duidelijk, maar in de praktijk verschilt de opvatting en uitvoering van de taken van de gebiedsmakelaar op veel vlakken. Wanneer ik samen met de gebiedsmakelaar Tess door haar gebied loop, zegt ze bijvoorbeeld het volgende over de gebiedsopgaven: 'Ik ben eigenlijk bijna niet bezig met de gebiedsagenda. Door de actualiteit van de dag en vragen van bewoners en vanuit het bestuur zit mijn agenda al zo snel vol met dingen die niet persé bij de gebiedsagenda passen. Daarnaast zijn er gewoon veel problemen in deze buurt die direct aandacht verdienen. Op

vrijdag ben ik eigenlijk vrij, maar uiteindelijk ben ik toch vaak de halve dag mailtjes aan het beantwoorden omdat ik daar anders helemaal niet aan toe kom.'

Dus de rol van de gebiedsmakelaar is niet zo vanzelfsprekend als in de taakomschrijving wordt omschreven. Daarom is het belangrijk om naar de opvattingen en praktijk van de gebiedsmakelaar te kijken om de relatie die gevormd wordt tussen de gemeente en de bewoners te begrijpen. Maar eerst wordt er gekeken naar de twee plekken waar de gebiedsmakelaars werkzaam zijn, namelijk de gemeentelijke instantie en de buurt, en wat dit onderscheid precies betekent voor de werkzaamheden.

### **Binnen en buiten**

Door de gebiedsmakelaars wordt vaak het onderscheid gemaakt tussen het werk 'binnen' en het werk 'buiten'. Met het werk binnen wordt vaak de signalen op de juiste plek brengen, de uitvoering aanjagen en de gemeente informeren, bedoeld. Oftewel werkzaamheden in de gemeentelijke organisatie zelf. Met het werk buiten wordt vaak het contact leggen met bewoners of andere belanghebbende in de buurt, hen betrekken in ontwikkelingen van de buurt, en kansen en knelpunten signaleren, bedoeld. Oftewel het werk in de buurt zelf. Daarom omschrijft de gebiedsmakelaar in een interview de rol van hen als volgt: 'Je haalt signalen binnen op en je haalt signalen buiten op. Die probeer je te verbinden met elkaar en je probeert dat zo goed mogelijk te verwoorden zodat het landt in de organisatie.'

De gemeente stelt dat het grootste gedeelte van de werktijd besteed moet worden in de buurt en dat het netwerk opbouwen een van de belangrijkste taken is. Dit moet de gebiedsmakelaar doen door regelmatig fysiek in de buurt aanwezig te zijn, door in gesprek te gaan met mensen in het gebied en daarmee alle signalen op te pikken. Ze stellen zelfs een maatstaaf van 70% van de tijd in de buurt en 30% van de tijd in de gemeente, die overigens door de meeste gebiedsmakelaars niet gehaald wordt. Door Corona werd deze scheiding echter nog vager, omdat iedereen werd aangeraden thuis te blijven en de gebiedsmakelaars niet meer of minder fysiek het gebied in gingen. Daardoor was het contact dat nog plaatsvond tussen de bewoners, ondernemers en andere partners en de gebiedsmakelaars voornamelijk digitaal en moest op andere manieren een sociaal netwerk opgebouwd en onderhouden worden. Dat de scheiding verder niet altijd volledig terecht is, blijkt uit de volgende twee quotes van twee verschillende gebiedsmakelaars:

‘Je bent altijd bezig met iets wat er speelt in de buurt of iets wat bewoners willen of een vraag, een antwoord verzamelen of iets wat gaat over beleid, in principe ja, heeft alles relatie met buiten.’

‘Je kunt er op verschillende manieren naar kijken. Want als ik binnen bezig ben, ben ik in principe altijd voor buiten bezig. Dus als ik hierbinnen bezig ben om de positie van een gebiedsmakelaar naar een hoger niveau te trekken, naar meer mandaat of wat dan ook, dan ben ik tegelijk ook voor buiten bezig.’

Dus met buiten wordt meestal de buurt bedoeld, de werkzaamheden in de buurt en de bewoners en andere belanghebbende in de buurt. Met binnen wordt meestal de gemeente bedoeld, de werkzaamheden in de gemeente en alle afdelingen en ambtenaren van de gemeente. Dus hoewel het onderzoek is gericht op de relatie tussen de gebiedsmakelaars en de bewoners en dat dus vooral over de gebiedsmakelaar in de buurt gaat, zijn de werkzaamheden in de buurt maar een gedeelte van de rol van de gebiedsmakelaar en zijn de werkzaamheden in de gemeente en in de buurt sterk met elkaar verbonden. Dat de werkzaamheden in de gemeente uiteindelijk ook de relatie en de rol beïnvloeden, wordt duidelijk in het volgende verhaal van een gebiedsmakelaar over het overdragen van verantwoordelijkheden of ‘het eigenaarschap van een probleem’ in een teamoverleg.

‘Er blijft nog te veel hangen bij de gebiedsmakelaars en ze stappen nog te vaak in een gat. Omdat makelaars zich verantwoordelijk voelen voor hulpvragen van buiten en ze er niet altijd in slagen om dit bij de juiste verantwoordelijke neer te leggen. Hierdoor nemen gebiedsmakelaars vaak zelf de verantwoordelijkheid over en komen ze niet toe aan hun eigenlijke taken.’

In dit verhaal en tijdens het veldwerk werd duidelijk dat gebiedsmakelaars vaak erg betrokken zijn bij de buurt en de opgaves die ze daar signaleren. Daarnaast zijn ze in de meeste gevallen gericht op pragmatische oplossingen, maar lukt de samenwerking met de andere collega’s niet altijd. Eigenlijk zouden de gebiedsmakelaars de signalen alleen moeten verbinden, maar door de soms dus onduidelijke rolverdeling, de pragmatische aanpak en de erg betrokken houding wordt de gebiedsmakelaar in sommige gevallen uiteindelijk de

eigenaar van het probleem. Hierdoor kan de gebiedsmakelaar minder aandacht besteden aan de taken omschreven door de gemeente Amsterdam zoals het opbouwen en onderhouden van sociale netwerken en mensen binnen het netwerk verbinden.

Als laatste zijn de bewoners maar één onderdeel in de buurt waar de gebiedsmakelaar mee samenwerkt. Zoals al een paar keer naar voren is gekomen zijn er namelijk ook ondernemers, welzijnsorganisaties en andere belanghebbende waar de gebiedsmakelaar mee coöperiert.

## **De gebiedsmakelaar in de praktijk**

### **Diversiteit**

Het is nu duidelijk wat de taken van de gebiedsmakelaar zijn die vanuit de gemeente zijn opgesteld en dat die niet alleen bestaan uit werkzaamheden in de buurt. Maar er is ook al naar voren gekomen dat de rol die omschreven wordt door de gemeente niet altijd overeenkomt met de praktijk. Dus hoe zien de gebiedsmakelaars hun eigen rol? Over sommige kerntaken zijn de gebiedsmakelaars het over het algemeen wel eens, maar over de precieze opvatting en invulling van de rol bestaat veel diversiteit bij de gebiedsmakelaars. Een gebiedsmakelaar die ook in de stedelijke werkgroep zit van gebiedsmakelaars en daardoor veel collega's hierover spreekt, zegt het volgende:

'Nou ik zie en hoor een heleboel en verbaas me over de enorme verschillen overal (in de gebiedsteams). Ik vind het heel leuk om daar hard aan te werken om daar enige vorm van eenduidigheid in te krijgen.'

De diversiteit in de rol van de gebiedsmakelaars en de uitvoering ervan wordt door meerdere factoren bepaald. Vier factoren werden in interviews, tijdens het veldwerk en tijdens vergaderingen meerdere keren benoemd door verscheidene gebiedsmakelaars. De eerste factor is het gebrek aan structuur. Tess legt het als volgt uit aan een man die geïnteresseerd is om te solliciteren voor de functie van gebiedsmakelaar en daarom een middag met haar meeloopt.

‘Het moet in je zitten als mens dat je structuurloos kan werken. En als je niet zonder structuur kan werken dan is deze functie niks voor jou. Want die structuur moet je namelijk zelf geven.’

Een andere gebiedsmakelaar vertelt over de vrijheid die ze ervaart in het werk tijdens een interview.

‘Nu ik hier langer werk en ik ook merk dat je als gebiedsmakelaar best wel veel vrijheid hebt om te doen en gaan en staan waar je wil en ook om dingen voor te stellen. Dus ik voel me redelijk vrij, maar heb wel een soort van lijst van allerlei regeltjes en do’s and dont’s van de gemeente altijd in mijn achterhoofd op het moment dat ik iets voorstel en dat houdt me wel een beetje tegen.’

De tweede factor is het solistisch werken. De gebiedsmakelaars zeggen vooral bezig te zijn met hun eigen gebied en de mensen die daarin wonen. Daarom weten ze vaak niet wat andere gebiedsmakelaars allemaal precies doen of het idee van gebiedsgericht werken in Amsterdam verder brengen. Tijdens een vergadering waarin de functieomschrijving wordt besproken om deze te noteren en door te sturen naar collega’s binnen de gemeente om de rol van de gebiedsmakelaar duidelijker te krijgen, wordt daarover het volgende gezegd door twee gebiedsmakelaars.

‘Omdat het zo solistisch werk is, kan ik niet zeggen ik breng hier een methode mee verder omdat ik voornamelijk bezig ben met mijn eigen wijk en met de mensen die daarin wonen.’

‘Doordat we allemaal zo solitair werken, weet je eigenlijk niet wat je andere collega’s eigenlijk allemaal doen.’

Een derde factor die omschreven wordt, zijn de verschillende opgaven die in buurten aanwezig zijn. Het kwam bijvoorbeeld naar voren dat gebiedsmakelaars in een buurt met veel nieuwbouw en waar nog bijna geen mensen wonen, logischerwijs weinig te maken hebben met sociale problematiek. Een gebiedsmakelaar genaamd John omschrijft zijn



opvattingen daar als volgt over wanneer hij de rol van de gebiedsmakelaar uitlegt in een interview:

‘De belangen van de verschillende teams liggen nogal uit elkaar door de verschillende opgaves die in de verschillende wijken zijn. Anders gezegd in oud West als je daar gebiedsmakelaar bent, heb je gewoon een andere baan dan wanneer je dat in Bos en Lommer bent. In Bos en Lommer ben je even gechargeerd meer sociaal werker en in oud West ben je meer de mediator om mensen uit elkaars haren te halen en te zeggen jongens wacht even.’

Er zijn ook gebiedsmakelaars die juist vinden dat de onderwerpen in de buurten vergelijkbaar zijn en de persoonlijkheid van de gebiedsmakelaar een grote rol spelen. Een gebiedsmakelaar die nieuwsgierig is naar de werkzaamheden van andere gebiedsmakelaars zegt er het volgende over:

‘Ik ben gewoon benieuwd ook naar hoe alle makelaars dit beleven, want je ziet gewoon echt heel erg dat ondanks dat je dezelfde onderwerpen hebt in meer of mindere mate afhankelijk van het gebied dat iedereen ook gewoon zijn eigen stijl heeft en dat heel veel ook echt afhankelijk is van je persoonlijkheid en de manier waarop je het invult. Dus ik ben heel erg benieuwd hoe mensen dit ervaren en of ze juist meer positieve dingen zien of negatieve dingen en hoe ze vinden dat ze daar zelf wat aan kunnen doen.’

Hoe het gebrek aan structuur, het solistisch werken en de persoonlijkheid van de gebiedsmakelaar de invulling van de rol beïnvloedt, komt samen in het volgende verhaal van een gebiedsmakelaars over het bespreken van dilemma's binnen zijn gebiedsteam.

‘Dus de dilemma's komen wel aan de orde maar we denken zo verschillend en zijn zo solistisch en individueel aan het werk met eigen dingen die op je afkomen van je eigen buurten, dat er moeizaam een gesprek op gang komt over de dilemma's die je tegenkomt. En als dat wel gebeurt, wil het nog weleens in flinke discussie ontaarden. Dus ik probeer het wel te bespreken, maar er zijn hele grote verschillen hoe er gedacht wordt wat wij wel zouden moeten doen en wat we niet zouden moeten doen. Met andere woorden ik heb

collega's die heel dichtbij mensen gaan staan, kom maar je bent zielig, ik ga wel voor je zorgen, een beetje dat. En mensen die zeggen kan je niet zo goed opstaan, geef mij je hand, trek jezelf overeind ik help je. Snap je het verschil?

Dus de verschillende opvattingen over de rol worden onder andere bepaald door het gebrek aan structuur, het solistisch werken, de verschillende opgaven in de buurt en de verschillende persoonlijkheden. Maar er zijn ook kerntaken in de buurt waar de gebiedsmakelaars het in het algemeen over eens zijn. Deze taken komen enigszins overeen met de taken die opgezet zijn door gemeente en komen neer op; een zo breed mogelijk netwerk hebben met de belanghebbende in de buurt, weten wat er in de buurt speelt, een aanspreekpunt zijn in de buurt en uiteindelijk de verbinding kunnen leggen binnen het netwerk. Maar wanneer we preciezer naar de invulling kijken van de taken die de gebiedsmakelaars omschrijven, zien we ook daar verschillen in, zoals in de vorige quote eigenlijk ook naar voren komt. Sommige gebiedsmakelaars leggen de prioriteit bij een luisterend oor zijn en persoonlijk contact hebben met de bewoners. Andere gebiedsmakelaars vinden het belangrijker om de belangen van de bewoners zo goed mogelijk te behartigen. Zij zijn meer gericht op zaken binnen de gemeente regelen voor de buurt en signalen ophalen om te kijken of deze verbonden kunnen worden met de juiste collega's binnen de gemeente. Sommige gebiedsmakelaars werken vooral met individuen, ondernemers of kleine groepjes en andere maken weer veel gebruik van bijeenkomsten en social media. Een voorbeeld hiervan is de situatie met Anna die is omschreven. Zij kiest ervoor om naar een bewoner te fietsen om even een op een te praten over de buurt. Zij geeft in een interview ook aan dat ze voornamelijk een op een contact om erachter te komen wat er in de buurt speelt.

### **De gebiedsmakelaar als verbinder**

Zoals de makelaars in de antropologische literatuur dus al vaker zijn omschreven als verbinder, gebruiken de gebiedsmakelaars ook zelf de term verbinder of schakel tussen de buurt en de gemeente om hun eigen rol te omschrijven. In vier verschillende interviews werd de term als volgt gebruikt:

'Tenminste je bent eigenlijk een beetje van alles en van niks, dat zeg ik ook altijd. Dus, je bent echt de schakel of de verbinder.'

'Ik zeg altijd tegen de bewoners van ja, ik ben niet van reiniging, niet van de fiets parkeren, niet van afvalophaal maar ik kan wel proberen om mijn collega's aan het werk te zetten. Dus je bent echt wel die schakel tussen buiten en binnen om het zo in die clichés te zeggen.'

'Ik bewaak het overzicht, maar ik bewaak ook eigenlijk van wat is er al, wat komt er, maar wat heeft de buurt nodig. Dus in die zin ben ik aangehaakt, zo leg ik die brugfunctie.'

'Ik zie de gebiedsmakelaar meer als verbinder in de wijk. Dus eigenlijk waarvoor het altijd bedoeld was, om te weten wat er allemaal in de wijk speelt en de signalen terug te koppelen. Maar ook de bewonersinitiatieven en ondernemersinitiatieven te stimuleren.'

Aan de ene kant gaat dit over het verbinden van mensen binnen je netwerk in het gebied en in de gemeente. Het verbinden van mensen, ideeën en belangen binnen de gemeente wordt door gebiedsmakelaars zelf en andere ambtenaren tijdens bijeenkomsten en vergaderingen soms omschreven als 'het gezicht van de buurt in de gemeente zijn'. Maar tegelijkertijd gaat het ook over weten wat er in de buurt speelt, wat er al is en wat er nodig is, en dat verbinden met de gemeente of andere partners. Daarom wordt de gebiedsmakelaar vaak omschreven als generalist in beleidsstukken. Ze moeten zich namelijk bewust zijn van zoveel mogelijk algemene zaken in de buurt en de gemeente, maar zijn naast wellicht het gebiedsgericht werken als thema en het gebiedsteam, nergens specifiek van. Tegelijkertijd lijkt dit ook aan te geven dat de gemeente zonder de hulp van gebiedsmakelaars maar weinig weet van wat er in de buurten speelt en dat er in sommige gebieden een afstand wordt ervaren met de gemeente die overbrugt moet worden. Hierin komt dus het idee naar voren dat door ambtenaren fysiek in de wijk te laten zijn en relaties opbouwen met bewoners, ondernemers en andere partners, de gemeente beter weet wat er in de buurt speelt, soms tot de eigenheden van het dagelijks leven toe, en vervolgens daarmee beleid kunnen maken dat beter bij de wensen van de bewoners past. Zeker de derde quote over verbinding en de brugfunctie lijkt dit te impliceren.

Hoewel de gebiedsmakelaar dus regelmatig wordt omschreven als verbinder met onder andere de gemeente, kunnen ze ook de grens vormen. Bewoners hoeven voor contact met de gemeente of ambtenaren niet via de gebiedsmakelaar te gaan, maar ze worden vaak wel naar voren geschoven als de eerste contactpersoon van de gemeente. Daarom beoordeeld de gebiedsmakelaar vaak als eerste of het iets is waar de gemeente over gaat of iets mee kan. De gebiedsmakelaar John omschrijft tijdens een wandeling door de buurt waarin hij werkt zijn functie en daar komt hierover het volgende naar voren:

‘Bewoners van de buurten waarin ik werk verder helpen met zaken waar de gemeente voor verantwoordelijk is. Mensen lopen heel vaak tegen muren aan als 14020, want voor klachtenmogelijkheden en vraagmogelijkheden gaan ze het halve stadsdeel door. Dus ik vind het heel prettig als mensen mij kunnen vinden. Ik voel mij verantwoordelijk voor alle zaken die omhoog borrelen in zo’n buurt en om mensen duidelijk antwoord te geven. Nee, dit kan niet en wel hierom. Of ja dat gaan we doen, het duurt zolang. Dus verwachtingsmanagement. Maar vooral heel duidelijk zijn. Hier is de gemeente niet voor verantwoordelijk, dit is privaatrechtelijk daar kan ik niks mee en daar gaan we ook niks mee doen. Dus heel duidelijk zijn in dit is voor mij, hier kunt u me voor uit mijn bed bellen, maar dit niet. Dit is echt privaat, dus daar zult u een advocaat voor in moeten schakelen. Want er komen heel veel mensen met echt private zaken, waar wij niks mee kunnen, daar kun je hooguit een opmerking over maken.’

### **De gebiedsmakelaar als aanspreekpunt**

De gebiedsmakelaars zijn ook het aanspreekpunt van de gemeente in de buurt. Dit wordt door de gebiedsmakelaars en andere ambtenaren tijdens bijeenkomsten, vergaderingen en in beleidsstukken ook wel omschreven als ‘het gezicht van de gemeente in de buurt zijn’. Maar voor wat je allemaal het aanspreekpunt bent, daar verschilt de opvatting over. Sommige gebiedsmakelaars vinden dat ze het aanspreekpunt voor iedereen en alles zijn, maar zetten het voornamelijk door of verbinden het aan de juiste mensen. Deze gebiedsmakelaars vinden het vooral belangrijk dat de gemeente makkelijk aanspreekbaar is, dat ze persoonlijk contact kunnen verschaffen en dat ze bewoners de juiste richting kunnen laten zien binnen de gemeente. Vier gebiedsmakelaars omschrijven dit in interviews als volgt:

‘Naar buiten toe moet ik degene zijn die heel makkelijk aanspreekbaar is, dus dat de gemeente heel toegankelijk is. En dat ik ja dus dat ik veel kan vertellen over wat de gemeente doet en tegelijkertijd dat mensen dingen aan mij kunnen vragen en dat ik dat kan regelen binnen de gemeente.’

‘Naar buiten toe als het eerste aanspreekpunt voor iedereen, voor de BOB, dus voor Bezoekers Ondernemers Bewoners.’

‘Je bent echt een contactpersoon. Je bent het eerste portaal, je bent de eerste persoon als er iets is. We hebben natuurlijk heel veel wegen voor bewoners. Ze kunnen via SIA een melding doen of wat dan ook, maar je merkt dat mensen persoonlijk contact ook wel fijn vinden.’

‘Wat ik wel heel belangrijk vind is dat bewoners een gezicht hebben bij de gemeente dus dat is een beetje ook mijn verantwoordelijkheid.’

Andere gebiedsmakelaars vinden dat ze niet overal het aanspreekpunt voor hoeven te zijn. Voornamelijk omdat er veel wegen zijn om bijvoorbeeld klachten of een lantaarnpaal die kapot is te melden. Dat zijn ook de wegen die bedoeld zijn om die meldingen te doen. Gebiedsmakelaars geven dan wel altijd aan hoe bewoners melding kunnen maken. Een gebiedsmakelaars genaamd John legt het als volgt uit als hij op straat wordt aangesproken door een bewoner die aangeeft dat het waterkraantje kapot is op het plein waar we overheen lopen:

‘Als mensen naar me toe komen over bijvoorbeeld een kapotte of een volle prullenbak of een losse stoeptegels, dan verwijst ik ze door naar 14020. Dan kunnen ze bellen of online een melding maken van het probleem. Dat is beter omdat het dan genoteerd wordt in het systeem en die meldingen bij worden gehouden. In sommige gevallen doe ik de melding ook zelf bij 14020.’

Later voegt hij daar nog wel aan toe:

‘Of is er een probleem waarvan je denkt, nou, ik heb al 20 keer een melding gemaakt en ik krijg maar geen reactie. Dan kan je wel bij mij terecht. Dus ik ben meer voor de iets grotere zaken.’

Als aanspreekpunt merken sommige gebiedsmakelaars ook dat ze vaak het perspectief van de gemeente aan het uitleggen zijn aan de buurtbewoners. Dat ze uitleggen waarom de gemeente bepaalde keuzes heeft gemaakt, zoals ook in het eerste voorbeeld naar voren kwam toen een bewoner graag wilde begrijpen waarom haar subsidie aanvraag was afgewezen. Een andere gebiedsmakelaar benoemt het duidelijk in de omschrijving van de gebiedsmakelaar in een interview:

‘Maar vooral ook heel erg het gebiedsgericht werken uitdragen en uitleggen en uitleggen en uitleggen.’

### **Bewonersinitiatieven en participatie**

Hoewel het stimuleren en begeleiden van bewonersinitiatieven niet specifiek benoemd wordt in de taakomschrijving van de gebiedsmakelaar, is het wel een belangrijk onderdeel van het gebiedsgericht werken in de gemeente Amsterdam. Want de gemeente wil een meer faciliterende rol en daarvoor moeten bewonersinitiatieven dus gestimuleerd en gefaciliteerd worden. Ondanks dat er dus ook andere organisaties zijn die zich hiermee bezighouden doormiddel van onder andere participatiemedewerkers, zijn ook alle gebiedsmakelaars die ik heb gesproken tijdens het onderzoek op een manier betrokken bij maatschappelijke initiatieven. Meestal doormiddel van het verstrekken van informatie of door ze te verbinden met andere mensen binnen het sociale netwerk die van belang kunnen zijn. Het stimuleren van participatie wordt door sommige gebiedsmakelaars die ik heb gesproken benoemd als taak, al is het stimuleren van participatie volgens sommige gebiedsmakelaars in hun buurt niet nodig. Dat het stimuleren van initiatieven en participatie ook als taak van de gebiedsmakelaar wordt gezien, komt in de volgende quotes uit interviews met gebiedsmakelaars naar voren:

‘Maar ook de bewonersinitiatieven en ondernemersinitiatieven stimuleren. Stimuleren dat mensen ook bepaalde zaken in de wijk doen en ook kijken wat de behoefte is van die mensen, dus eigenlijk een netwerker, een verbinder in de wijk, zo zou je het kunnen typeren.’

‘Vooraf alle partijen in het gebied betrekken, en ze ook echt aanmoedigen, van kom op jullie mogen meedenken, jullie kunnen meedenken, jullie moeten meedenken. Vooraf mensen betrekken.’

### **Conclusie**

Dus de gebiedsmakelaars geven bijna allemaal aan dat hun rol in de buurt in ieder geval bestaat uit wensen, problemen en belangen uit de buurt halen door contact te hebben met onder andere de bewoners en dit te verbinden met de gemeente en andere partners. Daarnaast zijn ze een belangrijk aanspreekpunt van de gemeente in de buurt en dragen ze bij aan het faciliteren van maatschappelijke initiatieven. Maar hoe ze deze taken verder precies invullen, verschilt praktisch per gebiedsmakelaar. Zelf verklaren de gebiedsmakelaars deze verschillen voornamelijk aan de hand van de vier factoren die zijn genoemd, namelijk het gebrek aan structuur, het solistisch werken, de vraagstukken in de buurt en de persoonlijkheid van de gebiedsmakelaar.

Maar er worden ook taken door de gebiedsmakelaars op zich genomen die eigenlijk niet bij de functieomschrijving horen die vanuit de gemeente zijn opgesteld. Twee gebiedsmakelaars, namelijk Tess en Anna omschrijven hier een voorbeeld van hun eigen werk:

‘Er kwamen veel vragen voorbij over subsidieaanvragen en ik merkte dat er niemand was die een goed overzicht had van alle mogelijkheden om subsidies aan te vragen. Dus toen ben ik dat zelf gaan uitzoeken en ben ik een soort mini expert geworden op dat gebied in de gemeente Amsterdam.’

‘Een aantal jaar geleden hadden we stankoverlast op een plein. En iedereen had zoiets, ja het stinkt, maar we weten het niet. Toen hebben wij als gebiedsteam gezegd van ja, we zijn misschien nog niet direct probleemeigenaar, maar het is wel een probleem. Ik bedoel, het

was voor de horeca zo erg, dat je er gewoon niet kon zitten. Ja, nou om een lang verhaal kort te maken. Toen hebben wij een bureau ingeschakeld. Ook zelf geselecteerd. Ik heb er helemaal geen verstand van. Ik ben zo atechnisch als ik weet niet wat. Hoewel, zo langzamerhand wordt het wel steeds beter door dit soort dingen. En nou ja, die heeft het hele probleem als een ui afgepeld. Dat leek mij ook wel een goeie methode. Nou, om een lang verhaal kort te maken, die hebben iets van zestig dingen geconstateerd die niet in orde waren. Van kleine dingetjes tot grotere dingen.'

Aan de ene kant verklaren de gebiedsmakelaars die dit soort taken toch op zich nemen het aan de hand van dezelfde vier factoren, dus het gebrek aan structuur, het solistisch werken, de vraagstukken in de buurt en de persoonlijkheid van de gebiedsmakelaar. Maar een andere verklaring die wordt gegeven zijn de vraagstukken die blijven liggen in een buurt. Omdat de gebiedsmakelaar naar voren wordt geschoven als aanspreekpunt en persoonlijk contact hebben met de bewoners, ondernemers en andere partners, voelen ze zich ook verantwoordelijk voor veel vraagstukken. Hoewel de gebiedsmakelaar niet de verantwoordelijke voor het vraagstuk moet blijven of de probleemeigenaar, zoals het in beleidsstukken wordt genoemd, gebeurt dat soms dus wel. De persoonlijke betrokkenheid, pragmatische instelling en soms onduidelijke rolverdeling voor zowel de ambtenaren als de mensen in de buurt, zorgen ervoor dat de gebiedsmakelaars verantwoordelijkheid nemen voor vraagstukken die in de buurt blijven liggen. Ze gaan dus van gebiedsmakelaar naar probleemeigenaar.



## **De gebiedsmakelaar en de buurt**

Zoals bij de rol van de gebiedsmakelaar naar voren kwam, moeten de gebiedsteams in het gebiedsgericht werken de ogen, oren en handen vormen van de gemeente in de buurt. In het gebiedsteam moet de gebiedsmakelaar daadwerkelijk het netwerk in de buurt met partners, bewoners en ondernemers opbouwen en onderhouden. Met dat netwerk moet de gebiedsagenda opgezet worden en daarna vertaald worden naar acties in de buurt.

Daarnaast moet de gebiedsmakelaar, onder andere, signalen uit de buurt filteren en ervoor zorgen dat deze op de juiste plek terecht komen. Oftewel een taak van de gebiedsmakelaar is de belangen, ideeën, en problemen in de buurt in kaart brengen en deze vertegenwoordigen in de gemeente. Bij het gebiedsgericht werken staat de buurt dus steeds centraal als de aangewezen plek om de aansluiting te vinden, maar het idee van de buurt bestaat naast de fysieke afbakening niet zomaar en het bestaat ook niet uit een uniforme groep bewoners. Het is een afgebakend gebied vol met verschillende belangen, ideeën en problemen. Dus wat is de buurt precies voor de gebiedsmakelaar en hoe vormen ze dan een zo volledig mogelijk beeld van wat er in de buurt speelt? Oftewel hoe kennen de gebiedsmakelaars de buurt?

## **De Buurt**

### **Het buurthuis**

In de volgende omschrijving zoekt de gebiedsmakelaar Tess een groep vrouwen op in een buurthuis. Deze groep vrouwen onderneemt van alles in de buurt op vrijwillige basis. Tess weet dat ze eindelijk weer in het buurthuis samen mogen komen en wil weten hoe het met de vrouwen gaat en eventueel wat er verder in de buurt speelt.

Tess en ik lopen samen door een poort tussen twee hoge gebouwen een binnenplaats op. De binnenplaats is geheel omringd door galerijwoningen. Op de binnenplaats zelf staat gelijk links een gebouwtje dat lijkt op een noodschool. Voor ons ligt een plein dat omringd is door een hoog stalen hek. Op het plein liggen voornamelijk stenen, er staan een paar speeltoestellen en een picknicktafel. Een vrouw ruimt samen met wat kinderen het vuil van het plein met een prikker. Als de vrouw Tess ziet, begroet ze haar hartelijk. We lopen het gebouw in en Tess loopt gelijk door naar de volgende kamer waar luide gesprekken vandaan

komen. Ik volg haar met enige twijfel, maar die wordt gelijk weggenomen door de vriendelijke verwelkoming van de zeven vrouwen die aan een lange tafel zitten. De kamer is ruim, maar naast de witte tafel en witte stoelen staat er niks in. Uit het keukentje aan de zijkant van de kamer komt een vrouw gelopen om de restanten van allerlei lekkernijen en thee op te ruimen. Na een korte uitleg over mijn intenties raak ik in gesprek met de vrouw die het hoogste woord voert in de groep. Ze begint uitgebreid te vertellen over al het werk dat ze doen en hoe dat een toevoeging vormt op de gemeente in de verzorgingsstaat. Tess neemt een vrouw apart en spreekt rustig iets door met haar. Na ongeveer een kwartier is het gesprek van Tess klaar en zegt ze lachend dat de vrouw waarmee ik aan het praten ben natuurlijk alweer een slachtoffer heeft gevonden. We nemen afscheid van de vrouwen en terwijl we naar buiten lopen vertelt Tess op welke manier ze hen heeft geholpen en op welke manier de vrouwen de buurt proberen te helpen. Uiteindelijk besluit ze: 'Dit is dus wat ik voornamelijk doe als ik een rondje door de buurt loop. Ik bezoek voornamelijk de mensen en buurthuizen om iets concreets te bespreken of om te vragen hoe het gaat. Ik ga nooit zonder doel naar de buurt, maar als je over straat loopt dan kom je altijd wel weer iemand tegen.'

Max: 'Maar hoe bepaal je dan met welke signalen je aan de gang gaat?'

Tess: 'Ja prioriteren, daar ben ik niet zo goed in. Ik ga eigenlijk bijna overal wel mee aan de gang. Daardoor kom ik soms wel tijd te kort voor mijn netwerk. Er is een groeiende groep van jong, hoogopgeleide mensen die in de buurt komen wonen. Zij komen niet naar de buurthuizen en ik heb nog niet echt contact met die groep.'

In Tess haar buurt zijn een aantal buurthuizen en bijna een overvloed aan burgerinitiatieven. Door deze in persoon te bezoeken als ze een rondje door de buurt loopt, komt ze in contact met een grote groep die in de buurt actief zijn en wonen. Tegelijkertijd geeft ze aan dat ze zich ervan bewust is dat er ook een groep is in haar buurt die niet de aansluiting zoeken in de buurthuizen of bij de activiteiten die al georganiseerd worden en ze weinig tijd heeft om deze groep ook te bereiken.

### **Een microgemeenschap**

Ondanks dat de bewoners in een buurt in beleidstaal soms gepresenteerd worden als een uniforme groep, zijn er in elke buurt verschillende groepen mensen met verschillende

belangen, ideeën en achtergronden. De gebiedsmakelaars praten soms ook over de buurt als een uniforme groep. Maar ze zijn zich sterk bewust dat dit zeker niet het geval is, zoals naar voren kwam in het gesprek met Tess, en ze werken op een bewuste manier met verschillende individuen en groepen. Dus een buurt kan inderdaad begrepen worden als administratieve units die door de gemeente gecreëerd zijn in een poging om het stedelijke te besturen (Jaffe & de Koning 2016: 32). Maar dat geeft het concept verder geen productieve betekenis of geeft het een beter begrip van hoe de gebiedsmakelaars de buurt kennen. In het geval van de gebiedsmakelaars is het productiever om te kijken naar de buurt als een concept dat op veel manieren als een microversie van een ingebeelde gemeenschap opereert. Ze worden sociaal gebouwd door de mensen die in een bepaald gebied leven waar ze een gedeelde plaats-gebaseerde identiteit kunnen ontwikkelen, dat bestaat uit gedeelde aspiraties en normen door te socialiseren en samen te werken aan collectieve problemen. Maar alsnog moeten bij deze conceptualisatie genoeg inwoners zich identificeren met de buurt en een gevoel van thuis horen hebben om het concept een productieve betekenis te geven. In een gesprek tussen Tess, een actieve bewoner en mijzelf komt daarover het volgende naar voren:

Tess wil nog een buurthuis bezoeken. We lopen samen naar een groot plein dat druk bezocht is. Er zijn voornamelijk kinderen aan het spelen en een paar volwassenen houden toezicht. Het is dan ook een zonnige dag voor de tijd van het jaar. Op het voetbalveldje zijn veel kinderen aan het voetballen onder begeleiding van drie jonge mannen. Achter het voetbalveldje staat nog een houten speelconstructie met een lange glijbaan. Terwijl Tess aan mij uitlegt dat het een initiatief is om kinderen na school te motiveren om op het plein buiten te komen spelen omdat overgewicht een relatief groot probleem is in haar buurt, zwaait ze naar één van de jonge mannen. We lopen door naar het buurthuis dat aan de overkant van het plein staat. Het is een klein gebouwtje van bruine bakstenen en heeft vanbinnen iets weg heeft van een sportkantine. Voordat we bij het buurthuis aankomen, wordt Tess begroet door drie mannen die op een houtenplateau rondom een boom zitten. We lopen naar ze toe en ik word voorgesteld door Tess. Als ik uitgelegd heb waarom ik met Tess meeloop begint een van de mannen te vertellen hoe hij zelf met probleemjongeren werkt en veel projecten begeleid in de buurt. Daarna legt hij uit wat hij van de participatiemakelaars vindt, de naam van een vergelijkbare functie die in de buurt bestond

voor de gebiedsmakelaars. 'Ja aan Tess hebben we echt een goede. We hebben geluk met haar. Ze werkt hard en kan veel betekenen voor de buurt. In deze buurt is namelijk veel armoede weet je, dan kan je bepaalde hulp goed gebruiken en heb je iemand nodig die begrijpt hoe het hier werkt. Gelukkig is het een hechte buurt en helpen we elkaar ook. Al heb je tegenwoordig ook een steeds grotere groep die niet zo betrokken is met de buurt. Maar ik begrijp het ook wel, zij hebben na de hele dag werken geen zin om met ons het plein te zitten.'

De buurt van Tess is een etnisch diverse buurt met veel armoede en laaggeletterdheid. Tegelijkertijd zijn er door de renovatie van een groeiend aantal panden steeds meer jonge, hoogopgeleide mensen komen wonen. Hoewel hoger opgeleiden vaak oververtegenwoordigd zijn en mensen met een immigratie-achtergrond vaak ondervertegenwoordigd zijn wanneer er vanuit de gemeente om burgerparticipatie wordt gevraagd, is dat niet het geval in de buurt van Tess. Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat de actieve groep die al langer in de buurt woont een gedeelde plaats-gebaseerde identiteit hebben ontwikkeld doormiddel van gedeelde aspiraties en normen door te socialiseren (op onder andere de pleinen en in de buurthuizen) en uiteindelijk samen te werken aan collectieve problemen. In die logica is het logisch dat de gebiedsmakelaar het snelst aansluiting vindt vanuit haar functie met de groep mensen die zich al op de hierboven beschreven manier identificeren met de buurt. Tegelijkertijd geeft Tess aan dat ze mensen die nu nog buiten haar bestaande netwerk vallen wel wil bereiken, maar niet altijd weet hoe en er eigenlijk ook weinig tijd voor heeft. Hierbij komt ook kijken dat in haar optiek de meest urgente problemen in de buurt bij de groepen liggen waar ze nu vooral mee samenwerkt.

Als de buurt in veel opzichten hetzelfde is als een microgemeenschap, kan het argument dat Wilkenson (1989) maakt, bijdragen in het begrijpen van de buurt. Zijn argument is dat de gemeenschap niet een plek is, maar een plek georiënteerd proces. Een gemeenschap is een proces van onderling verbonden acties waardoor inwoners hun gedeelde interesse uiten in de lokale maatschappij (Meegan & Mitchell 2001: 2173). Vanuit deze redenering kan de omschrijving van de buurt van een gebiedsmakelaar begrepen worden: 'De buurt betekend voor mij iedere bewoner en/of ondernemer die mee wil doen met initiatieven in de buurt of straat.' Oftewel, de buurt is iedereen die deel wil zijn van het proces van onderling verbonden acties waardoor inwoners hun gedeelde interesse in de

lokale maatschappij uiten. Tegelijkertijd zou deze opvatting van de buurt een groot gedeelte van de mensen die wel in de buurt wonen of werken excluderen. Aan de andere kant zou het mensen kunnen includeren die niet in de buurt wonen of werken. Want een initiatief hoeft niet beperkt te blijven tot je eigen buurt en daarnaast gaan mensen soms in een andere buurt winkelen of naar school.

Dit omvat echter niet volledig hoe de gebiedsmakelaars de buurt zien of begrijpen. Dat komt naar voren als ik aan de gebiedsmakelaar John vraag hoe hij de buurt kent en met welke mensen hij daarvoor omgaat. 'Vaak wordt aangenomen dat de buurt alleen bestaat uit bewoners, maar het is veel meer dan dat. Het bestaat bijvoorbeeld ook uit natuur, gebouwen, pleinen en afval waar we rekening mee moeten houden.' De buurt is dus breder dan alleen de bewoners voor gebiedsmakelaars. In hun dagelijkse werkzaamheden en wanneer ze bijvoorbeeld door de wijk lopen zijn ze niet alleen bezig met bewoners, maar ook met de afvalproblematiek, de inrichting van de openbare ruimte en ondernemers. Om te begrijpen hoe de gebiedsmakelaars de buurt kennen, moet dat dus ook meegenomen worden.

De buurt bestaat niet op een eenvoudige manier (Jaffe & de Koning 2016: 32). De overheid hoopte echter in het kader van nabijheid dat de inwoners van de buurten spontaan zouden zijn, zich zouden identificeren, loyaal zouden zijn en zouden engageren, maar de gewenste gemeenschap bestaat niet zomaar. Het moet zorgvuldig ontworpen, gevormd en gemaakt worden (De Wilde & Duyvendak 2016: 974). De buurt in letterlijk zin is dan wel alle aanwezige groepen, partners, ondernemers, gebouwen, natuur, afval en pleinen, maar in de praktijk kennen de gebiedsmakelaars de wijk toch voornamelijk doormiddel van mensen die deel willen zijn van het proces van onderling verbonden acties waardoor inwoners hun gedeelde interesse in de lokale maatschappij uiten of mensen die een plaats-gedeelde identiteit hebben ontwikkeld. Dit geeft inzicht in hoe de gebiedsmakelaars die buurt zien en ervaren, maar in mindere mate hoe ze de buurt dan precies zichtbaar maken en wat ze niet zichtbaar kunnen maken. Want zoals al naar voren is gekomen, zijn er ook mensen die niet de plaats-gedeelde identiteit hebben ontwikkeld of willen participeren.

## **De buurt zichtbaar maken**

### **In de buurt aanwezig zijn**

Zoals naar voren is gekomen deed Tess de buurt voornamelijk zichtbaar maken doormiddel van buurthuizen bezoeken, samenwerken met vrijwilligersorganisaties en burgerinitiatieven, en door aanwezig te zijn in de buurt door evenementen bij te wonen en erdoorheen te lopen. Ze legt de waarde van aanwezig zijn als volgt uit: 'Als je vaak genoeg in de buurt aanwezig bent, gaan mensen je vanzelf kennen en krijg je vanzelf aanspraak.' Ze geeft dus de voorkeur aan veel persoonlijk contact en fysiek aanwezig zijn. Deze aanpak wordt door sommige gebiedsmakelaars gedeeld. In een anders gesprek met John in zijn buurt, vertelt hij hoe hij het aanwezig zijn ziet:

'Ik probeer bij zoveel mogelijk afspraken om elkaar in de buurt te ontmoeten, zodat ik er zoveel mogelijk aanwezig ben en ik een bekend gezicht wordt in de buurt. Toen het kantoor verbouwd werd, was de buurt letterlijk mijn kantoor. Tenzij het regende deed ik op dit plein mijn werk.'

Voor deze gebiedsmakelaar is een bekend gezicht worden in de buurt dus echt een belangrijk manier om de buurt te kennen. De persoonlijke aanpak komt ook naar voren bij Anna die aangeeft liever niet met groepen bewoners samen te werken, maar liever met individuele bewoners. Ze omschrijft haar voorkeur als volgt:

'Als er bijvoorbeeld een melding van geluidsoverlast is, dan kijk ik wie ik daar in de buurt ken. Die bel ik dan of ik ga even langs en dan hebben we het erover. Als dan meerdere bewoners het daar in de buurt ook zo ervaren, dan ga ik er werk van maken. Mijn ervaring is dat bijeenkomsten meestal niet zo goed werken bij mij in de buurt. Er komen dan weinig en dezelfde mensen.' De waarden van persoonlijk contact voor haar komt in het volgende verhaal naar voren: 'Ja die straat had zich tegen de gemeente gekeerd en we wisten eigenlijk niet zo goed waarom. Daarom ben ik langsgegaan om te vragen wat er aan de hand was. Toen bleek dat er in de afgelopen jaren allemaal hoogbouw om de huizen was gebouwd en dat er plannen waren om het helemaal dicht te bouwen. Toen heb ik het met de bewoners erover gehad en hebben we uiteindelijk oplossingen kunnen vinden. Als ik niet naar die

bewoners toe was gegaan, hadden we nu misschien nog steeds niet geweten waarom de groep bewoners zich tegen de gemeente had georganiseerd.'

Hoewel de gebiedsmakelaars vaak niet alleen maar het een of het ander doen, dus bijvoorbeeld alleen maar persoonlijk langsgaan of bijeenkomsten organiseren, hebben de gebiedsmakelaars wel een voorkeur. Daarnaast ligt het aan de vraag die er ligt, welke methode de gebiedsmakelaar gebruikt.

### **Niet iedereen doet mee**

Echter, zoals nu al een paar keer naar voren is gekomen, worden niet alle mensen in een buurt bereikt door de gebiedsmakelaars. Dit komt door verscheidene redenen, sommige zijn in de verhalen van de gebiedsmakelaars al naar voren gekomen. Maar het punt blijft dat er altijd mensen zijn in de buurt die niet willen deelnemen. Dat betekent dat in sommige gevallen het nog steeds lastig is voor gebiedsmakelaar om de juiste signalen op te halen. Dit betekent ook dat er groepjes bewoners kunnen ontstaan die zich wel goed weten te organiseren en daarmee een relatief dominante stem krijgen binnen de beslissingen vanuit de buurt. Gebiedsmakelaar Tom legt dat als volgt in een interview uit. 'Ik denk dat je altijd een groep mensen gaat hebben in de buurt die het actiefste zijn, het hardste praten op bijeenkomsten en zich goed weten te organiseren. Daar moet je dus wel over nadenken en ook verder dan die groep kijken.' Om met deze factoren om te gaan, hebben de gebiedsmakelaars hun eigen technieken. Een paar geven simpelweg alle signalen door waarvan ze vinden dat het binnen hun functie past en laten het verder over aan de verantwoordelijke afdelingen wat ze ermee doen. Maar de meeste zijn kritischer en nemen met één mening niet genoeg. Gebiedsmakelaar Tom zegt daar het volgende over:

'Als een bewoner bij mij aangeeft dat die persoon iets als een probleem ervaart in de buurt of de bewoner geeft een ander signaal, dan ga ik daar niet altijd gelijk wat mee doen. Je moet er rekening mee houden dat het een ervaring van iemand kan zijn en dat die sterk kan verschillen van andere factoren die ook belangrijk zijn. Ten eerste zijn er de ervaringen van andere bewoners. Daarnaast is er nog de informatie die ook meetelt in sommige gevallen, zoals geld en andere relevante cijfers. Soms zeg ik ook tegen een bewoner: dat is een goed idee, maar probeer eerst maar draagvlak in de buurt te vinden.'

In het geval van Tom is één signaal vaak niet genoeg om gelijk iets te ondernemen, maar probeert hij een zo volledig beeld te creëren van de belangen en mogelijkheden. Op deze manier wil hij de beter georganiseerde bewoners niet een te grote stem geven relatief tot andere belanghebbende in de buurt. Als hij de rol van gebiedsmakelaar moet omschrijven, ziet hij dat ook meer als een strategische positie. Omdat doormiddel van de kennis over de belangen en mogelijkheden in de gemeente in combinatie met de kennis uit de buurt, strategisch bepaald kan worden wat nodig is in de buurt en hoe dit eventueel samen met de gemeente gerealiseerd kan worden.

Ondanks dat de gebiedsmakelaars er zoveel mogelijk aan doen om zoveel mogelijk buurtbewoners te betrekken, zal er altijd een groep zijn die zelf geen initiatief wil nemen, hun meningen wil delen of willen samenwerken met de gemeente. Maar ook een groep die niet deel is van het netwerk van de gebiedsmakelaar, weet dat de gebiedsmakelaar bestaat of zelf naar de gemeente stapt met ideeën, belangen of problemen.

### **Conclusie**

De buurt bestaat naast de fysieke afbakening dus niet zomaar. Een plaats-georiënteerde identiteit moet zorgvuldig gevormd en onderhouden worden om de buurt enige vorm van productieve betekenis te geven, voornamelijk voor burgerinitiatieven. Voor het signaleren van problemen, wensen en ideeën kan de fysieke afbakening iets productiever zijn, maar levert nog steeds de nodige problemen op in de praktijk van de gebiedsmakelaars.

Voornamelijk in het afbakenen van relevante en representatieve belangen. Om te weten wat er in de buurt speelt en een zo volledig mogelijk beeld te vormen, worden verscheidene technieken toegepast. Maar alle verscheidene belangen, ideeën en problemen meenemen is voor een gebiedsmakelaar niet mogelijk. Daarom worden er naar meer factoren gekeken dan alleen een signaal uit de buurt.



## **De gebiedsmakelaar en de samenhang in de buurt**

Zoals terugkwam in het overzicht van de wijkaanpak in Nederland wordt de buurt als integratiekader gebruikt. Daar zijn alle bewoners gelijk en kunnen maatschappelijke vraagstukken gezamenlijk opgepakt worden. Daarnaast is al duidelijk geworden dat de buurt niet zomaar bestaat en zorgvuldig geconstrueerd moet worden. Om dit bewerkstelligen worden affectieve technieken gebruikt om een plaats-georiënteerde identiteit te creëren en om bewoners te verleiden om voor elkaar en de omgeving te zorgen. In de buurten probeert de gemeente emoties te mobiliseren die geassocieerd worden met goed burgerschap om de cohesie in de lokale gemeenschap te bevorderen. Er worden strategieën toegepast die gebruik maken van het affectieve register van empathie, trots en compassie om dus bewoners te vormen die zich verbonden voelen met de buurt en daardoor ook maatschappelijke initiatieven willen opzetten (De Wilde 2016: 22). Hoe draagt de gebiedsmakelaar bij aan de plaats-georiënteerde identiteit en de betrokkenheid in de buurt?

## **Verbinden bij maatschappelijke initiatieven**

### **Subsidieaanvragen**

Hoe dat in er in de praktijk uit zou moeten zien, wordt duidelijk bij de eerdergenoemde bijeenkomst over subsidieaanvragen. Tijdens deze bijeenkomst vertelt een vrouw over haar initiatief om iets te organiseren waarbij de deelnemers samen gaan koken. Het doel van het initiatief is om mensen meer te leren over gezond eten. Na de uitleg van het initiatief vertelt de vrouw dat ze naast het geld ook nog een locatie nodig heeft. Nadat een aantal andere mensen hun aanwezigheid hebben uitgelegd, is de laatste man aan de beurt om zichzelf te introduceren. De man begint zijn verhaal met het feit dat hij een perfecte locatie beschikbaar heeft om samen te koken en dat het gratis gebruikt mag worden voor het initiatief. In dit geval wordt er via het sociale netwerk voor gezorgd dat een maatschappelijk initiatief gefaciliteerd wordt en draagt de bijeenkomst die georganiseerd is door de gebiedsmakelaar daarmee bij aan de samenhang in de wijk. Tegelijkertijd zijn dit bewoners die al een initiatief willen starten en daardoor op een bepaalde manier al betrokken zijn bij de wijk. Daarnaast is dit een voorbeeld waarbij de relatie tussen de bewoners en de gemeente al bestaat op de manier die de gemeente voor ogen heeft. De gemeente heeft namelijk een minimale rol, de bewoners komen zelf met initiatieven om het welzijn in de

buurt te verbeteren en ze komen met creatieve ideeën en oplossingen om dit te bewerkstelligen. Maar het voorbeeld laat ook zien hoe de gebiedsmakelaar bijdraagt aan de cohesie door de bewoners in de buurt te verbinden.

### **De twee pleinen**

Twee andere voorbeelden worden duidelijk in de verhalen van twee gebiedsmakelaars die allebei een andere rol hebben gespeeld bij projecten voor een plein. De eerste gebiedsmakelaar heet Anna en vertelt het verhaal terwijl we over het plein lopen. Het is een groot plein dat vooral bestaat uit stenen en speeltoestellen. Er grenzen twee basisscholen, woningen en een winkelcentrum aan. Anna vertelt:

‘Toen ze bij de gemeente hadden besloten dat ze hier een nieuw plein wilde aanleggen, heb ik ervoor gezorgd dat het plein zoveel mogelijk ontworpen zou worden door buurtbewoners. Bewoners hebben kunnen aangeven wat ze graag op het plein voor faciliteiten wilden hebben. Ook heb ik een kunstenaar benaderd die aan het plein woont. Zo werd het echt iets van de buurt.’

Ze vertelt verder over initiatieven die op het plein worden georganiseerd en eindigt met een verhaal over een man die haar ontevreden had opgebeld toen het plein net af was. ‘De man belde geïrriteerd dat mensen op het plein aan het barbecueën waren. Toen heb ik tegen hem gezegd dat hij er zelf naar toe moest gaan om een praatje te houden. Uiteindelijk heeft hij daar de hele avond gezellig met die mensen op het plein staan praten.’ De manier waarop het nieuwe plein is ontworpen zorgt er niet alleen voor dat er doormiddel van stenen aan de buurt wordt gebouwd, maar ook het gevoel van gemeenschap wordt geconstrueerd. Want een plein is natuurlijk een plek waar mensen elkaar ontmoeten, zoals in het voorbeeld ook gebeurt, maar er is ook een groep bewoners die zich verantwoordelijk is gaan voelen voor het plein aangezien ze zelf veel ondernemen om het te onderhouden. Hiermee wordt de samenhang en het gevoel van de buurt dus bevordert.

Het tweede voorbeeld wordt verteld door de gebiedsmakelaar Tom terwijl we langs het plein lopen waar een hek van ongeveer twee meter hoog omheen staat. Links is een voetbalveldje aangelegd, rechts staat een piramidevormig speeltoestel met touwen en in het midden staat een klein houten huisje. Tom vertelt dat dit plein eerst bekend stond als een

plein waar het er ruig aan toe kon gaan tussen de kinderen die er spelen. Zo ruig dat ouders aangaven dat ze niet meer wilden dat hun kinderen daar gingen spelen.

‘Toen ik dit signaal opving, besloot ik om buurtbewoners en andere belanghebbende in de buurt zoals de moskee aan de overkant bijeen te brengen om over het plein te praten. We hebben tijdens die bijeenkomst regels opgesteld die nu groot op het plein hangen en besloten om dat houten huisje neer te zetten. Daar zit speelgoed in en wordt door de buurt beheert.’

In dit geval neemt Tom praktisch de rol van bemiddelaar aan om ervoor te zorgen dat het plein op een veilige en prettige manier gebruikt kan worden. Opnieuw draagt dit bij aan het gevoel van gemeenschap, zeker als we naar de buurt kijken als een proces georiënteerde plek van onderling verbonden acties waardoor inwoners hun gedeelde interesse uiten in de lokale maatschappij (Meegan & Mitchell 2001: 2173). Tegelijkertijd draagt de bijeenkomst bij aan het idee dat buurtbewoners en belanghebbende onderling afspraken kunnen maken en zelf initiatief kunnen nemen om problemen aan te pakken in de buurt.

De gebiedsmakelaars dwingen mensen dus niet direct om initiatief te nemen of om bij elkaar te komen, maar nemen wel een meer neutrale en faciliterende positie in waarbij ze de bewoners proberen te betrekken. Daarnaast spreken ze niet uit dat ze bewust bezig zijn met het bevorderen van de samenhang in de buurt. Maar met de twee projecten wordt de plaats-georiënteerde identiteit en samenhang voor in ieder geval een deel van de bewoners van de buurt gestimuleerd en daar dragen de gebiedsmakelaars zeker aan bij.

In de voorbeelden worden echter voornamelijk mensen binnen het netwerk met elkaar verbonden om problemen op te lossen of om de bewoners te betrekken. Maar de gebiedsmakelaar kan ook informatie verstrekken om bijvoorbeeld een initiatief te kunnen starten. Dit is bijvoorbeeld in eerste instantie het doel van de bijeenkomst over subsidieaanvragen. Maar uiteindelijk draagt het dus ook bij doordat de bewoners elkaar leren kennen en elkaar helpen bij hun initiatief. Daar moet wel bij gezegd worden dat de gebiedsmakelaars in de meeste gevallen niet zulke specifieke informatie verstrekken, maar daarvoor de bewoners verbinden met de ambtenaren die deze informatie wel kunnen verschaffen. Meer algemene informatie kunnen de gebiedsmakelaars meestal wel geven.

## Participatie

Naast de verbindingen die de gebiedsmakelaars leggen binnen het netwerk waarmee ze onder andere de samenhang en plaats-georiënteerde identiteit bevorderen, zijn er ook momenten dat er direct vanuit de gemeente om inspraak wordt gevraagd. Zo is het bijvoorbeeld de bedoeling dat de gebiedsagenda samen met de bewoners wordt opgesteld. Op deze manier kunnen bewoners zich ook meer verbonden gaan voelen met de buurt, omdat de bewoners de gelegenheid krijgen om de buurt naar hun ideeën en belangen te vormen. Daarnaast wordt het in het voorbeeld van Anna en het plein ook duidelijk op welke manieren inspraak ervoor kan zorgen dat mensen zich verbonden voelen met elkaar en de buurt.

Wanneer er vanuit de gemeente om inspraak wordt gevraagd, geven meerdere gebiedsmakelaars aan dat verwachtingsmanagement heel belangrijk is. De gebiedsmakelaar John legt dat als volgt uit als we door zijn buurt heenlopen:

‘Als je een inspraakavond organiseert voor bijvoorbeeld een nieuwe speeltuin. Dan moet je van tevoren duidelijk zijn of de bewoners ook daadwerkelijk beslissingen mogen maken of dat ze alleen een adviserende rol hebben. Anders levert dat problemen op. Daarnaast moet je daar de avond ook op inrichten, op waarvoor de inspraak is.’

Om ervoor te zorgen dat mensen zich serieus genomen voelen en het gevoel hebben dat ze echt wat bijdragen, is het dus belangrijk dat ze van tevoren weten waar de inspraak precies voor is. Anders kan het voorkomen dat bewoners gefrustreerd raken, het zinloos vinden om deel te nemen en dat in de toekomst ook niet meer doen. De doelen van participatie die vaak in de literatuur terugkomen zijn als volgt: ‘participatie om draagvlak te vergroten, participatie om de kwaliteit van beleid te vergroten, participatie om ontplooiing te vergroten en de persoonlijke ontwikkeling te bevorderen, participatie om de verantwoordelijkheid te vergroten, participatie om de macht en invloed te vergroten’ (Hurenkamp & Tonkens 2019: 2-3). Deze doelen stellen echter verschillende eisen en leiden ook tot verschillende evaluaties. Daarom geeft de gebiedsmakelaars aan dat het belangrijk is om van tevoren te bepalen wat het doel is en dit duidelijk te maken aan de deelnemers.

Hoewel het bij vergaderingen en bijeenkomsten wel eens werd benoemd door gebiedsmakelaars dat ze moeite hebben om genoeg mensen te laten participeren, was dit

volgens de gebiedsmakelaars die direct aan dit onderzoek meededen in hun buurt geen probleem. Wel is het vormen van een representatie voor de buurt altijd een uitdaging. Oftewel genoeg verschillende mensen die de verschillende belangen in een buurt representeren.

Zoals eerder benoemd is het altijd mogelijk dat een selectief groepje in de buurt erg actief is en daarmee veel invloed heeft in de buurt. Daarom probeert de gebiedsmakelaar doormiddel van een informele setting op een andere manier in contact te komen met bewoners en zo beter te weten wat er in de buurt speelt. Alle gebiedsmakelaars die ik heb gesproken spreken bijvoorbeeld zelden tot nooit af met bewoners in een gebouw van de gemeente. In plaats daarvan komen ze naar de buurt, evenementen, pleinen en buurthuizen. Ook buiten de officiële werktijden om. Op deze manier spelen de bewoners een thuiswedstrijd, wordt op een andere manier een relatie opgebouwd met de bewoners en hopelijk meer verschillende bewoners bereikt.

## **Conclusie**

De gebiedsmakelaar is dus niet op een heel opzichtige manier bezig om de plek-georiënteerde identiteit te creëren en samenhang te bevorderen, omdat ze bijvoorbeeld niet direct maatschappelijke initiatieven begeleiden. Zelf spreken ze het ook zelden direct uit dat ze hier actief mee bezig zijn. Maar ze dragen hier zeker op een substantiële manier aan bij. De meeste logische manier is via het netwerk dat ze hebben opgezet. Door mensen te verbinden binnen dit netwerk kunnen ze samen aan problemen werken, elkaar helpen bij initiatieven en elkaar simpelweg leren kennen. Dit draagt allemaal bij aan de samenhang en de plek-georiënteerde identiteit. Daarnaast zorgt het betrekken van de bewoners in de ontwikkeling van de buurt ervoor dat ze zich verantwoordelijker en meer verbonden met de plek voelen. Toch blijft het lastig om alle bewoners te stimuleren en te betrekken in de maatschappelijke initiatieven en inspraak momenten. Wellicht is dit ook niet nodig. Maar om toch zoveel mogelijk mensen te bereiken en de samenhang te bevorderen, zoekt de gebiedsmakelaar de bewoners op in hun buurt in een vaak informele sfeer.

## Discussie

De gemeente wil dus een andere relatie opbouwen met de bewoners in een buurt. Een relatie die nabijer is en meer gebaseerd op samenwerking met de bewoners. Dit zou onder andere een oplossing moeten vormen voor de afstandelijke bureaucratie die in diskrediet is geraakt en de kloof die zou zijn ontstaan tussen de systeemwereld van de gemeente en de leefwereld van de bewoners. De kloof is echter een kunstmatige kloof, omdat de ambtenaren niet letterlijk op een afstand naar de bewoners kijken maar zelf ook vaak bewoners in de gemeente Amsterdam zijn. Toch zou er een kloof beleefd worden en zou de gemeente niet meer goed op de hoogte zijn van de belangen en problemen die in de buurt spelen door de afstand die ze hiervoor tot de bewoners gehad zouden hebben. Daarom worden gebiedsmakelaars heel letterlijk naar de bewoners in de buurt gestuurd om de gemeente als het ware in persoon dichterbij te brengen. Daardoor willen ze beter weten wat er in de buurt speelt zodat ze daarop kunnen sluiten. Maar uiteindelijk verbindt de gebiedsmakelaar alleen maar en maken ze zelf geen beslissingen. Dus de gebiedsmakelaars zelf kunnen de kloof in eerste instantie alleen maar gevoelsmatig verkleinen. Ze kunnen namelijk de bewoners wel het gevoel geven dat ernaar ze geluisterd wordt, op een informele manier toenadering zoeken en de signalen ophalen. Maar of er ook wat mee gedaan wordt ligt nog steeds aan de andere gemeentelijke diensten, de middelen die beschikbaar zijn en de regels die ervoor zijn opgesteld. Het aanjagen van signalen hoort wel bij de taken van de gebiedsmakelaar en sommige gebiedsmakelaars zijn daar ook erg goed in. Maar als het eropaan komt, maken zij niet de beslissingen en blijven ze afhankelijk van de samenwerking met collega's.

In de praktijk voeren de gebiedsmakelaars de taak van nabijheid op verschillende manieren uit en ervaren dit daarom ook anders. Omdat ze vaak het eerste aanspreekpunt zijn voor de gemeente krijgen ze ook veel klachten en frustraties van de bewoners over zich heen. Hierbij wordt echter wel duidelijk dat de gebiedsmakelaars de gemeente personifiëren, omdat ze allemaal aangeven zelden tot nooit persoonlijk aangevallen te worden door de bewoners in hun buurt. Uiteindelijk praten de bewoners dus vaak tegen de gemeente door de gebiedsmakelaars. Dat deze rol soms wel wat vervaagd, wordt duidelijk in een verhaal van Tess. Ze vertelt dat ze bij een bijeenkomst met drie andere ambtenaren als enige niet voorgesteld werd als iemand van de gemeente door een bewoner. Want

tegelijkertijd zijn de gebiedsmakelaars ook personen die aandacht hebben voor het individu en de persoonlijke problemen. Dit wordt ook enigszins van de gebiedsmakelaars verwacht wanneer zij de buurt in gaan, aangezien ze een informele sfeer willen creëren in het contact en met persoonlijke gesprekken de gemeente in ieder geval gevoelsmatig dichterbij willen brengen. Waar de grens precies ligt en wanneer het te persoonlijk wordt, verschilt bij de gebiedsmakelaars.

De gebiedsmakelaar moet dus balanceren tussen deze twee rollen. Soms kunnen ze doormiddel van de persoonlijke aanpak het vertrouwen krijgen van de bewoners en achter dingen komen die ze anders nooit hadden geweten. Tegelijkertijd kan dit de gebiedsmakelaar soms in een positie brengen waarbij ze bijvoorbeeld over illegale zaken iets te weten komen en ze niet goed weten of ze het vertrouwen moeten schaden door dit door te geven aan de gemeente. Aan de andere kant kan de bureaucratische rol ook in het voordeel gebruikt worden. John vertelt dat een groep strenggelovige vrouwen alleen maar met hem willen praten omdat hij iemand van de gemeente is. In dat geval is een officiële en neutrale rol dus beter. Daarnaast gebruiken de gebiedsmakelaars de bureaucratische rol soms om lastige discussies te ontwijken en geven dan aan dat de regels hebben bepaald dat het zo gaat. Het komt ook voor dat de regels of andere afdelingen daadwerkelijk hebben bepaald dat het zo gaat en dat de gebiedsmakelaars daar verder niks aan kunnen doen.

De nabijheid en betrokkenheid van de gebiedsmakelaars in het gebied kan er ook voor zorgen dat ze de problemen naar zich toe trekken die blijven liggen in het gebied. Dan worden de gebiedsmakelaars toch probleemeigenaar. Als laatste brengt de nabijheid nog een gevaar met zich mee waar de gebiedsmakelaars zelf duidelijk grenzen in moet stellen. Zo vertellen twee gebiedsmakelaars dat ze midden in de nacht een keer zijn opgebeld door een bewoner over klachten. Omdat ze door het gebiedsgericht werken dicht bij de bewoners moeten staan en goed bereikbaar zijn, zet ze dat soms ook in een kwetsbare positie tegenover de bewoners. John zegt daarom dat je stevig in je schoenen moet staan als je gebiedsmakelaar bent.

Een ander onderdeel van de relatie tussen de bewoners en de gemeente is dat de bewoners meer inspraak krijgen in wat er allemaal in de buurt gebeurt en dat ze meer zelf moeten ondernemen. De buurt is hier de beste plek voor omdat dat een integratiekader kan vormen waar alle bewoners gelijk zijn en samen aan maatschappelijke vraagstukken gewerkt kan worden. Maar de buurt bestaat niet zomaar en is naast de stenen voornamelijk een

gevoelde en verbeelde realiteit. De bewoners voelen zich niet bij definitie al verbonden met deze fysieke eenheid die afgebakend wordt door de gemeente, maar moet actief geconstrueerd worden. De gebiedsmakelaars spreken niet direct uit dat ze hier mee bezig zijn en ze zijn niet bewust bezig met het opwekken van emoties zoals trots of compassie. Ze geven de voorkeur aan een meer neutrale positie waarbij ze voornamelijk verbinden, faciliteren en informeren. Maar via deze werkzaamheden dragen ze uiteindelijk wel bij aan een plaats-georiënteerde identiteit en samenhang in de buurt en daarmee stimuleren ze wel degelijk maatschappelijke initiatieven.

Toch valt het niet te ontkennen dat er ook buurten zijn waar de initiatieven maar moeilijk op gang komen, kleinere groepen de boventoon voeren bij inspraak momenten of goed georganiseerde groepen continu tegen bepaalde vastgestelde plannen ingaan, zoals punten uit de gebiedsagenda. De gebiedsmakelaars die ik direct heb gesproken hadden geen last van deze problemen, maar tijdens vergaderingen en overleggen werd hier door andere gebiedsmakelaars wel over gepraat. In deze gevallen hadden de gebiedsmakelaars moeite met het bevorderen van de samenhang in de buurt en het betrekken van (verschillende) groepen bewoners. Daarnaast geven sommige gebiedsmakelaars uit het onderzoek, zoals Tess, wel aan dat ze weten dat ze niet alle groepen bewoners uit het gebied betrekken. Ze doen hier soms wel pogingen voor, maar ze weten niet altijd hoe ze de groepen kunnen bereiken. Ook zorgen de andere werkzaamheden en problemen in de buurt bij sommige gebiedsmakelaars ervoor dat hun prioriteiten ergens anders liggen en ze weinig tijd overhouden om het netwerk uit te breiden.

## **Conclusie**

De gebiedsmakelaars hebben dus een enorme taak op zich gekregen waarbij ze de voorbeeldrol hebben in het gebiedsgericht werken en daarmee op veel verschillende manieren mediëren in de relatie tussen bewoners en de gemeente Amsterdam.

Ten eerste brengen ze de gemeente dichterbij door de buurt in te gaan en een sociaal netwerk op te bouwen. Hierbij moeten ze de afstand tussen de gemeente en de bewoners kleiner maken en balanceren tussen de bureaucratische en persoonlijke rol in het contact. Nabijheid brengt voor de gebiedsmakelaars weer zijn eigen problemen mee en waar de grens precies ligt voor het persoonlijk contact en nabijkomen, verschilt per gebiedsmakelaar.



Ten tweede moeten ze bijdragen aan de beleefde realiteit van de buurt die niet zomaar bestaat en moeten ze de verschillende ideeën, belangen en problemen identificeren binnen die buurt. Het gebied wordt in beleidsstukken soms gepresenteerd als een uniforme groep mensen en iets waarmee de bewoners zich al verbonden voelen. Maar in de realiteit moet de buurt zorgvuldig geconstrueerd blijven worden en bestaat deze uit veel verschillende groepen met andere ideeën, belangen en problemen. Deze allemaal identificeren brengt de nodige uitdagingen met zich mee voor de gebiedsmakelaars.

Als laatste draagt de gebiedsmakelaar bij aan het stimuleren en faciliteren van maatschappelijke initiatieven. Dit doen ze voornamelijk door netwerken te faciliteren en informatie te verstrekken. Voor de maatschappelijke initiatieven is de buurt ook belangrijk, omdat het gevoel van samenhang in de buurt de initiatieven moet bevorderen. Hiermee contribueert de gebiedsmakelaar dus aan een relatie die gebaseerd is op samenwerking tussen de bewoners en de gemeente.

De gebiedsmakelaar medieert dus op veel verschillende manieren in de relatie tussen de bewoners en de gemeente Amsterdam. Ze zouden op dagelijkse basis voornamelijk bezig moeten zijn met het opbouwen en onderhouden van een sociaal netwerk en het verbinden van de juiste mensen. Maar in de praktijk komt er nog een stuk meer kijken bij het gebiedsgericht werken voor de gebiedsmakelaars in de gemeente Amsterdam.

## Bibliografie

Ayata, B.

2019 Affective Citizenship. In J. Slaby and C. von Scheve (eds.), *Affective societies: key concepts*. Abingdon, Oxon: Routledge. Pp. 330-339.

Bredewold, F., J.W. Duyvendak, T. Kampen, E. Tonkens en L. Verplanke

2018 *De verhuizing van de verzorgingsstaat*. Uitgeverij van Gennep.

CBS

2020 *Decentralisaties Sociaal Domein*. <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2020/41/lokale-overheid-sterk-afhankelijk-van-rijksfinanciering/decentralisaties-sociaal-domein-2015>, bezocht op 28 november 2020.

De Boer, N.

2001 De opkomst van de wijkaanpak als dominante strategie in het sociaal beleid. In J.W. Duyvendak en L. Veldboer (reds.) *Meeting point Nederland. Over samenlevingsopbouw, multiculturaliteit en sociale cohesie*. Amsterdam: Boom.

De Wilde, M.

2013 Een gevoelige kwestie of een gevoelskwestie? Affectief burgerschap in de wijk in historisch perspectief. In E. Tonkens en M. Wilde (reds.) *Als meedoen pijn doet. Affectief burgerschap in de wijk*. Amsterdam: Van Gennep.

De Wilde, M.

2016 Home is Where the Habit of the Hearth is. *Home Cultures* 13(2): 123-144.

De Wilde, M. en J.W. Duyvendak

2016 Engineering community spirit: the pre-figurative politics of affective citizenship in Dutch local governance. *Citizenship Studies* 20(8):973-993.

Dubois, V.

2010 *The bureaucrat and the poor*. New York: Routledge.

Duyvendak, J.W. en E. Tonkens

2018 Inleiding. De beloften van nabijheid en de verhuiselijking van de zorg. In: F. Bredewold, J.W. Duyvendak, T. Kampen, E. Tonkens en L. Verplanke (reds.) *De verhuizing van de verzorgingsstaat*. Uitgeverij van Genneep. Pp. 7-26.

Fortier, A.

2010 Proximity by design? Affective citizenship and the management of unease. *Citizenship Studies* 14(1): 17-30.

Fung, A.

2004 *Empowered Participation. Reinventing Urban Democracy*. Princeton University Press.

Gemeente Amsterdam

2016 *Ruimte voor Maatschappelijk Initiatief. Bestuurlijke Ambitie*.

<https://www.isabewoners.nl/buurtrechten/wp-content/uploads/sites/3/2017/06/Gemeente-Amsterdam-Bestuurlijke-ambitie-Ruimte-voor-Maatschappelijk-Initiatief.pdf>, bezocht op 28 november 2020.

Gergorio, M. en J.L. Merolli

2016 Affective Citizenship and the Politics of Identity, Control, Resistance. *Citizenship Studies*. 20(8): 933-942.

Habermas, J. en T.A. MacCarthy

1986 *The theory of communicative action*. Cambridge: Polity Press.

Hilhorst, P. en J. van der Lans

2015 *Nabij is beter: essays over de beloften van de 3 decentralisaties*. Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten.

Hilhorst, P. en J. van der Lans

2016 *Nabij is beter II: over het inlossen van de beloften van de decentralisaties*.  
Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten.

Hurenkamp, M. en E. Tonkens

2019 *Werknotitie effectieve burgerparticipatie*. Utrecht: Universiteit voor Humanistiek.

Jaffe, R. en A. de Koning

2016 *Introducing Urban Anthropology*. New York: Routledge.

Koster, M.

2012 Mediating and Getting 'Burnt' in the gap: Politics and Brokerage in a Recife Slum, Brazil. *Critique of Anthropology* 32(4): 479-497.

Koster, M.

2016 Brokers in Participatory Urban Governance: Assembling Formal and Informal Politics. *L'Espace Politique* 29(2): 1-12.

Koster, M. en Y.P.B. Leynseele

2018 Brokers as Assemblers: Studying Development Through the Lens of Brokerage. *Ethnos*. 83(5): 803-813.

Krijnen, H.

2018 *De Amsterdamse wijkaanpak*. <https://www.buurtwijs.nl/content/de-amsterdamse-wijkaanpak-0>, bezocht op 23 juli 2021.

Loeven, L.

2016 Voorwoord. In: S. Majoor (red.), *Werken in een gebied: Gewoon doen in Amsterdam*. Gemeente Amsterdam, Projectmanagementbureau. Pp. 4-5.

Majoor, S.

2016 Werken in een gebied: Gewoon doen in Amsterdam. In S. Majoor (red.), *Werken in een gebied: Gewoon doen in Amsterdam*. Gemeente Amsterdam, Projectmanagementbureau. Pp. 7-13.

Meegan, R. and A. Mitchell

2001 It's Not Community Round Here, It's Neighbourhood': Neighbourhood Change and Cohesion in Urban Regeneration Policies. *Urban Studies* 38(12): 2167-2194.

Noordegraaf, M., M. van Twist, T. Overmans, I. de Jong, B. van Vulpe en Schulz, M.

2017 *Met vereende kracht vooruit. Analyse van en aanbevelingen voor de organisatieontwikkeling van de gemeente Amsterdam*. Universiteit Utrecht, Nederlandse School voor Openbaar Bestuur.

Peck, J. en A. Tickel

2002 Neoliberalizing Spaces. *Wiley Antipode* 34(3): 380-404.

Rose, N.

1996 The Death of the Social? Re-Figuring the Territory of Government. *Economy and Society*. 25(3): 327-356.

Schinkel, W. en F. van Houdt

2010 The double helix of cultural assimilationism and neo-liberalism: citizenship in contemporary governmentality. *The British Journal of Sociology*. 61(4): 696-715.

Tonkens, E. en T. Kampen

2018 De Negen Beloften van Nabijheid. Een interpretatieve beleidsanalyse. In: F. Bredewold, J.W. Duyvendak, T. Kampen, E. Tonkens en L. Verplanke (reds.) *De verhuizing van de verzorgingsstaat*. Uitgeverij van Gennep. Pp. 53-57.

Trapenburg, M.

2009 *Actieve Solidariteit*. Amsterdam: Vossiuspers UVA

Van der Lans, J.

2010 *Erop af. De nieuwe start van het sociaal werk*. Amsterdam: Augustus.

Van der Lans, J.

2012 *Loslaten, vertrouwen, verbinden*. Alkmaar: Bejo druk & print.

Van der Lans, J.

2016 Buurtverhoudingen veranderen. Zoek de beweging in wijken. In: S. Majoor (red.), *Werken in een gebied: Gewoon doen in Amsterdam*. Gemeente Amsterdam, Projectmanagementbureau. Pp. 7-13.

Vollebergh, A., A. de Koning en Marchesi, M.

*Forthcoming* Intimate States. Techniques and Entanglements of Governing through Community in Europe. *Current Anthropology*.