

# De stem van de buurt

PAUL OOSTVEEN\*

**De opmars van integraal wijkbeleid lijkt niet te stuiten. In belangrijke beleidsontwikkelingen zoals het Grote-stedenbeleid, Stedelijke Vernieuwing en 'Heel de Buurt' nemen wijk en buurt een belangrijke plaats in. Gemeenten, maar ook bijvoorbeeld corporaties, welzijnswerk en politie werken steeds meer wijkgericht. Goede informatie over de wijken is daarbij belangrijk, waarbij 'de stem van de buurt' eigenlijk niet mag ontbreken.**

Met een wijkgerichte aanpak wordt recht gedaan aan de bijzondere kenmerken van elke wijk, kunnen de problemen in de wijk beter worden aangepakt en kan de afstand tot de bewoners worden verkleind. Om optimaal te kunnen inspelen op de specifieke knelpunten en kansen van elk gebied is het belangrijk om over voldoende actuele informatie te beschikken over de ontwikkelingen in wijken en buurten. Veel gemeenten hebben daarom een buurtmonitor, waarmee ze beter en sneller hopen te kunnen inspelen op ontwikkelingen in de afzonderlijke gebieden.

Een traditionele buurtmonitor bevat vooral 'harde' indicatoren uit bestaande registraties. Zo'n buurtmonitor bevat bijvoorbeeld cijfers over het aantal verhuizingen, huishoudensverdeling, woningkwaliteit, woningzoekenden, werkzoekenden, gebruikers van voorzieningen en meldingen die binnenkomen bij de politie. Samen geven deze gegevens een goede indicatie van de situatie in de afzonderlijke wijken. Het gebruik van bestaande registraties heeft zo zijn voordelen: de cijfers zijn relatief eenvoudig te verzamelen, actueel en vaak dekkend voor de hele gemeente. Het betreft immers geen steekproef, maar integrale tellingen van alle verhuizingen, leden en (ingeschreven) werkzoekenden. Bij voorkeur zijn bij het instrument ook externe partijen betrokken, zoals corporaties, politie, welzijnswerk en GGD. Die betrokkenheid uit zich niet alleen in het aanleveren van gegevens, maar ook in gemeenschappelijk overleg over de ontwikkeling van het instrument, de interpretatie van de resultaten en de daaruit voortvloeiende beleidsmaatregelen.

## LEEFBAARHEIDSENQUÊTE

Toch blijkt een buurtmonitor die uitsluitend is gebaseerd op bestaande registraties vaak maar

ten dele te voldoen. Vrijwel alle vormen van wijkgericht beleid beogen uiteindelijk de kwaliteit van de wijken en de leefsituatie van de wijkbewoners te verbeteren. Maar juist de door de bewoners ervaren leefsituatie laat zich niet zo gemakkelijk vangen in harde statistieken. De wijken waar de criminaliteit het hoogst is, zijn bijvoorbeeld niet altijd de wijken waar de meeste bewoners zich onveilig voelen. Voor sommige aspecten van leefbaarheid zijn registraties eenvoudig niet beschikbaar of volstrekt onbetrouwbaar. Maar ook als er wel registraties zijn, zeggen die meestal niets over de beleving.

Veel gemeenten proberen nadrukkelijk ook de beleving door de buurtbewoners te betrek-

ken in hun buurtmonitor en buurtbeleid. Dat ligt ook voor de hand in een tijd waarin gemeenten en andere lokale organisaties de bewoners steeds meer serieus nemen en klantgericht gaan werken. Een belangrijke reden om meer wijkgericht te gaan werken is ook om de afstand tot de burgers te verkleinen. Het is dus belangrijk om de beleving van het woon- en leefklimaat te betrekken in een buurtmonitor. Maar hoe doe je dat?

Een voor de hand liggende manier om de beleving te meten is het houden van een bewonersenquête. Door middel van een vaste vragenlijst worden bewoners ondervraagd over hun eigen woonbuurt. De verplichte monitoring in het kader van het Grote-stedenbeleid heeft ertoe geleid dat veel gemeenten periodiek een dergelijke bewonersenquête uitvoeren. Ook andere gemeenten hebben de methodiek geheel of gedeeltelijk overgenomen. Een leefbaarheidsenquête bevat vragen over wijkvoorzieningen, woonomgeving, overlast en sociale contacten. De vraag of de woonbuurt naar verwachting vooruit of achteruit zal gaan, zegt daarnaast veel over het vertrouwen in de toekomst van de wijk. Open vragen zonder vaste antwoordcategorieën kunnen daarbij onvoorziene (dus waardevolle) informatie opleveren, hoewel ze tijdrovender zijn om te verwerken.

Omdat je met een bewonersenquête de bewoners (immers de doelgroep van het beleid) recht-



(Bron: Sanne Kamp)

streeks ondervraagt, lijkt dit wellicht het ideale instrument. Toch zijn er enige praktische kanttekeningen. Om gebieden te kunnen onderscheiden moeten in elk gebied voldoende bewoners worden ondervraagd. Daarom zijn op wijkniveau vrij grote steekproeven nodig, terwijl bij een meting op het lagere buurtniveau de kosten onaantvaardbaar hoog oplopen. Gegevens uit registraties kennen die beperking niet. Door de hoge kosten, maar ook door de onbetrouwbaarheidsmarges leent een bevolkingsenquête zich niet goed voor regelmatige (jaarlijkse) actualisaties. Bovendien moet je voor een dergelijk onderzoek duizenden bewoners lastigvallen met 'alweer een enquête'.

## DESKUNDIGEN

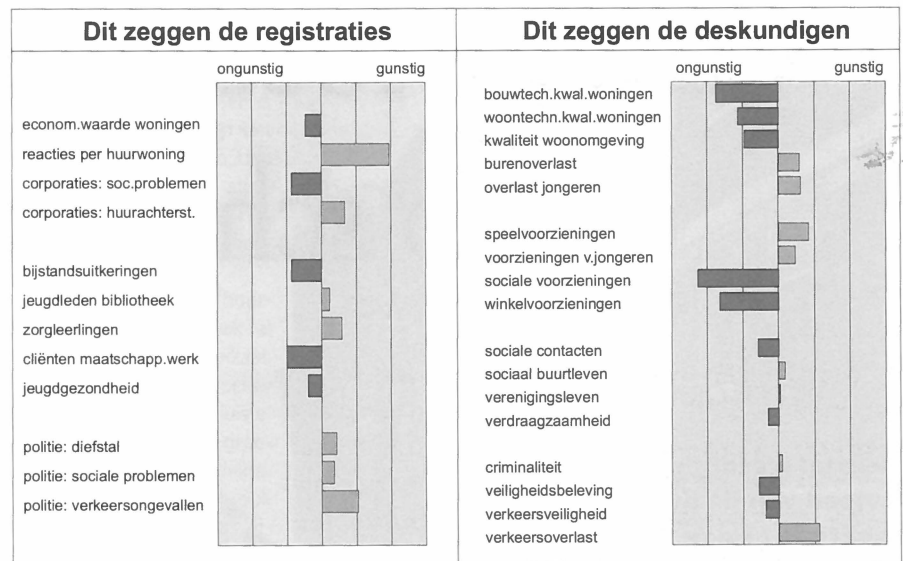
In sommige situaties kan een inventarisatie onder deskundigen een alternatief of aanvulling zijn voor een bewonersenquête. Onder deskundigen verstaan we in dit geval mensen die de wijken en buurten goed kennen en onderling kunnen vergelijken. Deskundigen kunnen professionals zijn, zoals een wijkagent, een buurtbeheerder, een medewerker van een corporatie of een opbouwwerker, maar ook bewoners, bijvoorbeeld vanuit een bewonersorganisatie. De deskundigen beoordelen verschillende wijken of buurten op diverse aspecten van leefbaarheid, bijvoorbeeld met rapportcijfers.

Een deskundigenmeting wordt onder meer toegepast als onderdeel van de wijkmonitor Brunssum. In deze gemeente hebben enkele tientallen deskundigen de verschillende buurten beoordeeld op twintig aspecten van woongenot, voorzieningenniveau, veiligheid en gemeenschapszin. De deskundigen waren onder meer afkomstig uit de wijkteams, vaste groepen van bewoners en professionals die de knelpunten in elke wijk inventariseren en samen zoeken naar oplossingen. Een deskundigenmeting is aanzienlijk sneller en goedkoper te realiseren dan een bevolkingsenquête. Doordat de deskundigen niet hun eigen woonwijk, maar alle wijken beoordelen, kan worden volstaan met een veel kleiner aantal enquêtes. Er is wel een belangrijke voorwaarde: er moeten voldoende mensen zijn die de buurten voldoende goed kennen en enige afstand kunnen nemen om het grotere geheel te kunnen overzien. Deskundigen beoordelen, beredeneerd en min of meer objectief, hoe de situatie in de ene buurt zich verhoudt tot die in een andere buurt. In een bewonersenquête kijken mensen alleen naar hun eigen buurt en hoe ze die ervaren. Voor de bewoner is het niet zo van belang of er andere buurten zijn waar de situatie nog slechter (of beter) is.

Hiermee is tevens al aangegeven dat de beleving door bewoners en de beoordeling door deskundigen niet geheel uitwisselbaar zijn. Daarom worden soms beide instrumenten ingezet. Dat geeft ook de mogelijkheid om te vergelijken. In Hengelo bijvoorbeeld is zowel aan bewoners als aan deskundigen gevraagd hoe men verwachtte dat de wijken zich zouden ontwikkelen. De rangorde van wijken komt grotendeels overeen, hoewel er toch wel enkele verschillen zijn. Duidelijk is ook dat de

**Figuur 1**

Wijkprofiel voor de buurt Schuttersveld in Brunssum (gedeeltelijk). Weergegeven is de afwijking van het gemiddelde voor de gemeente. Bron: Oostveen, Wijkatlas Brunssum 1999.



deskundigen, die alle wijken moesten beoordelen, een veel uitgesprokener oordeel geven.

## POTENTIES

Ten opzichte van oudere vormen van gebiedsgericht beleid, zoals stadsvernieuwing en beleid voor 'probleemcumulatiegebieden', hebben zich enkele belangrijke ontwikkelingen voorgedaan. Het nieuwe beleid richt zich niet alleen op problemen, maar nadrukkelijk ook op de potenties en sterke punten van elke wijk. Niet één of enkele achterstandsbuurten staan in de belangstelling, maar alle buurten worden bij het beleid betrokken. Elke buurt heeft immers recht op aandacht, waarbij wel maatwerk moet worden geleverd. Daarbij krijgen ook de bewoners een steeds belangrijker rol, niet alleen als onderwerp (de beleving door bewoners), maar ook als onderdeel van het proces (het betrekken van bewoners). Tot slot wordt het steeds belangrijker de effecten van het beleid zo goed mogelijk meetbaar te maken.

Deze ontwikkelingen stellen eisen aan zowel de verzameling als de presentatie van wijkgegevens. Niet meer het aanwijzen van de 'achterstands-buurt' is belangrijk, maar veel meer het maken van sterkte/zwakte-analyses per wijk en het tijdig signaleren van ontwikkelingen. Daarbij moeten de harde indicatoren en de belevingsgegevens worden geïntegreerd tot een totaalbeeld van de wijk. Dat gebeurt bijvoorbeeld in de buurtprofielen van de Wijkatlas Brunssum, waarvan in figuur 1 een gedeelte is weergegeven. Het buurtprofiel biedt in een oogopslag een beeld van de sterke en zwakke punten van de buurt. De cijfers (of zoals in deze figuur: de afwijking van het gemiddelde) kunnen nog worden aangevuld met 'het verhaal uit de buurt'. Een manier om dat te doen, is de bevindingen uit de monitor (uit registraties en belevingsgegevens) met bewo-

ners te bespreken tijdens een open wijkavond. Op deze manier worden de bevindingen nog een keer getoetst en kunnen aanvullende kanttekeningen worden gemaakt die zich vaak niet in cijfers laten uitdrukken. Overigens is ook het opnemen van open vragen in een bewonersenquête een manier om het verhaal meer sprekend te maken.

De betrokkenheid van bewoners kan verder worden vergroot door hen te betrekken bij het onderzoeksproces, bijvoorbeeld door het bezorgen en ophalen van enquêtes. Een goede instructie is daarbij natuurlijk wel van belang om een objectieve meting te kunnen garanderen. Nog een stap verder is het medeverantwoordelijk maken van bewoners, zoals bijvoorbeeld gebeurt bij de wijkteams in Brunssum. Bewoners en professionals stellen samen prioriteiten en hebben een zeker budget gekregen om de knelpunten in elke wijk direct aan te kunnen pakken.

Wanneer harde indicatoren uit registraties en belevingsgegevens naast elkaar worden gelegd, blijken deze niet altijd overeen te komen. Dat doet niets af aan de waarde van beide methoden; ze meten immers een ander deel van de werkelijkheid. Een buurtmonitor die uitsluitend gebaseerd is op belevingsgegevens, is dan ook net zo onvolledig als een instrument met uitsluitend harde indicatoren. Daarom is het belangrijk om beide werkelijkheden naast elkaar te leggen en aan te vullen met andere beschikbare informatie, bijvoorbeeld de kanttekeningen van een wijkagent of van bewoners tijdens een wijkavond. Alleen op die manier kan een compleet totaalbeeld ontstaan van de situatie en de ontwikkelingen in de buurten.

\*Paul Oostveen is werkzaam bij Oostveen Beleidsonderzoek en Advies, een bureau dat gespecialiseerd is in buurtmonitoring, leefbaarheidsonderzoek en lokale trendrapporten.