

De Contactladder in Katwijk: nulmeting in de wijk Hoornes- Noordoost

Rianne Verwijs
Erik van Marissing
m.m.v. Freek Hermens



Juni 2010

Opdrachtgever: Factor Welzijn Katwijk

Inhoud

Samenvatting	5
1. Inleiding	9
1.1. Aanleiding voor het onderzoek	9
1.2. De Contactladder	10
1.3. Doelstelling en onderzoeksvragen	11
1.4. Methode van onderzoek	12
1.5. Opbouw van het rapport / Leeswijzer	14
2. Uitvoering	15
2.1. Hoornes-Noordoost	15
2.2. Verloop van het veldwerk	15
2.3. Respons	16
3. Sociale samenhang en leefbaarheid in Hoornes-Noordoost	19
3.1. Inleiding	19
3.2. Observatie	19
3.3. Betrokkenheid en gebruik van voorzieningen in de buurt	22
3.4. Aard en omvang sociale contacten	24
3.5. Kwaliteit van sociale contacten	29
3.6. Sociale samenhang en betrokkenheid	35
3.7. Veiligheid en leefbaarheid	38
3.8. Eigen inzet	41
3.9. Het gebruik van voorzieningen	42
3.10. Tot slot: verbeterwens bewoners	43
4. Conclusies en aanbevelingen	47
4.1. Conclusies veldwerk	47
4.2. Aanbevelingen	48
Geraadpleegde literatuur	49
Bijlage 1 Contactladder	51
Bijlage 2 Kenmerken van de respondenten	55
Bijlage 3 Behoefte diensten of voorzieningen	57
Bijlage 4 Eén ding veranderen...	61

Samenvatting

De Stichting Factor Welzijn uit Katwijk wil graag meer zicht hebben op de wensen en behoeften van de bewoners van de buurten waarin zij werkzaam zijn. Daarnaast wil zij als organisatie graag meer zichtbaar zijn voor de bewoners. Om dit te realiseren heeft Factor Welzijn het Verwey-Jonker Instituut gevraagd een verkennende studie uit te voeren in Hoornes-Noordoost en daarbij nadrukkelijk aandacht te besteden aan de activerende werking die idealiter van het onderzoek uit zou gaan. Op basis van positieve ervaringen in andere gemeenten is besloten om dit onderzoek uit te voeren met behulp van het instrument De Contactladder.

De Contactladder is een diagnose-instrument waarmee een momentopname van de sociale contacten in een straat kan worden gemaakt. In tegenstelling tot onderzoek waarin sociale contacten in (rapport)cijfers worden uitgedrukt, is de Contactladder vooral gericht op het in beeld brengen van sociale structuren tot op het niveau van de straat. Door middel van een vragenlijst kan betrekkelijk eenvoudig worden onderzocht hoe bewoners het samenleven in hun buurt ervaren en hoe het volgens hen met de leefbaarheid in de buurt is gesteld. De Contactladder maakt abstracte begrippen als sociale cohesie en leefbaarheid daarmee concreet en hanteerbaar. De Contactladder gaat bovendien nog een stapje verder dan de meeste andere onderzoeken doordat het niet alleen de huidige situatie in beeld brengt, maar ook de aanwezige wensen en behoeften in kaart brengt. Sociale samenhang en in mindere mate ook leefbaarheid zijn immers normatieve begrippen: niet elke bewoner wil graag meer samenhang of vindt rommel op straat storend.

Mede dankzij de eenvoud van de vragenlijst is de Contactladder erg geschikt voor activerend onderzoek. In samenspraak met de opdrachtgever is de lijst zo aangepast, dat het onderzoek door medewerkers van Factor Welzijn zelf kon worden uitgevoerd. Van tevoren zijn alle enquêteurs geïnstrueerd over 'do's and don'ts' en zijn zogeheten veel gestelde vragen van bewoners besproken. De registratie van non-respons en de looplijsten zijn aan Factor Welzijn overgelaten, het invoeren en beheren van de data is uitgevoerd door het Verwey-Jonker Instituut. Om de uitkomsten van het onderzoek in het juiste perspectief te plaatsen, heeft een onderzoeker van het Verwey-Jonker Instituut een middag/avond meegelopen met één van de enquêteurs. Het doel hiervan was tweeledig: ten eerste zelf zien om wat voor soort buurt het gaat en ten tweede observeren hoe het enquêteuren van bewoners in zijn werk gaat.

Het veldwerk is uitgevoerd in een periode van vijf weken door lokale professionals van Factor Welzijn (wijkwerk en jongerenwerk). Tijdens het veldwerk is de beoogde respons van minimaal 225 bewoners ruim behaald, namelijk 282 bewoners van Hoornes-Noordoost. De meeste bewoners reageerden positief en geïnteresseerd. Tijdens het veldwerk heeft eveneens een observatie plaatsgevonden door het Verwey-Jonker Instituut.

Uit de ingevulde Contactladders blijkt dat de bevraagde bewoners verdeeld zijn over de onderlinge contacten in Hoornes-Noordoost: bijna de helft van de bewoners vindt de mate van contact op dit moment goed. Een deel van de geïnterviewde bewoners vindt dat het nog beter kan, bijvoorbeeld buiten het eigen portiek of met bewoners waarmee zij door taalproblemen weinig contact hebben. Dat bewoners contacten in de buurt belangrijk vinden, blijkt ook uit het feit dat ruim 40 procent van de bewoners er nieuwe vrienden heeft ontmoet en dat ruim een derde van de ondervraagde bewoners zegt zich met de buurt verbonden te voelen vanwege de contacten die hij/zij daar heeft.

De contacten leiden bovendien bij een deel van de bewoners tot een positiever oordeel over Hoornes-Noordoost.

Slechts een tiental bewoners van Hoornes-Noordoost, allen woonachtig in een flat, kent geen enkele buurtbewoner bij naam. Gemiddeld komt ongeveer driekwart van de respondenten wel eens een buurtgenoot tegen in de buurt en de meerderheid geeft aan deze dan ook te groeten, bijvoorbeeld op straat of in een winkel. De bewoners die weinig contacten in de buurt hebben, scoren op dit punt relatief laag en geven - niet toevallig - aan dat ze dit graag willen veranderen. Tegelijkertijd blijkt dat er ook een groep bewoners is die hier nadrukkelijk geen behoefte aan heeft.

Contacten met buurtgenoten beperken zich vooral tot het groeten en het maken van een praatje. Men gaat niet of nauwelijks bij elkaar op bezoek en heeft hier doorgaans ook weinig behoefte aan. Hetzelfde geldt voor contact met familie in de buurt, maar dat komt deels ook doordat een deel van de bewoners aangeeft dat de familie vaak in omliggende buurten woont.

Ongeveer één op de vier bewoners van Hoornes-Noordoost helpt wel eens een buurtbewoner. Opvallend is dat juist de bewoners die weinig hulp verlenen, vinden dat dit beter kan. De bereidheid blijkt er wel te zijn, bijvoorbeeld voor het doen van boodschappen of (huishoudelijke) klusjes. De respondenten vinden echter wel dat zij dan eerst gevraagd moeten worden en doen zoiets niet snel uit zichzelf. Hoewel bewoners weinig belang hechten aan burenhulp, denkt een deel wel dat zij, mocht dat nodig zijn, bij hun burens terecht kunnen voor hulp of steun.

De meerderheid van de ondervraagde bewoners is van mening dat Hoornes-Noordoost een gezellige, saamhorige buurt is. Ook de vraag of bewoners op elkaar letten wordt meestal positief beantwoord. Uit de toelichting van de respondenten blijkt dat een deel dit als positief ervaart en een deel het juist als iets negatiefs ziet.

Bijna de helft van de bewoners voelt zich betrokken bij de buurt, maar de Contactladder laat ook zien dat sommige bewoners dit helemaal niet belangrijk vinden. Over de mate waarin er gedeelde opvattingen leven onder de bewoners en er onderlinge afspraken worden gemaakt, zijn de meningen verdeeld. Ook hier geldt dat niet alle bewoners behoefte hebben aan het komen tot gedeelde opvattingen en afspraken.

Uit de Contactladder blijkt dat Hoornes-Noordoost als een veilige buurt ervaren wordt. De overgrote meerderheid van de bewoners voelt zich veilig in Hoornes-Noordoost. Minder positief zijn bewoners op het gebied van overlast, zoals geluidsoverlast, zwerfvuil en drugsoverlast. Ongeveer vier op de tien vindt dan ook dat deze situatie verbetering behoeft. In de aanbevelingen besteden we hier daarom ruim aandacht aan.

Ongeveer een derde van de ondervraagde bewoners geeft aan zich in de toekomst wel te willen inzetten voor de buurt. De daadwerkelijke inzet voor de buurt is op dit moment echter vrij laag. Opvallend is dat straatactiviteiten niet altijd even aantrekkelijk worden gevonden, want een aanzienlijk deel van de respondenten geeft aan zich hier niet voor te willen inzetten en/of er aan te willen deelnemen.

In aanvulling op het gebruik van de huidige voorzieningen is er onder de bewoners van Hoornes-Noordoost soms behoefte aan een uitbreiding van bestaande voorzieningen, maar soms ook aan nieuwe voorzieningen. Dit laatste betreft bijvoorbeeld speelvoorzieningen voor kleine kinderen, hondenuitlaatplekken en verruimde openingstijden van winkels.

Wanneer bewoners de kans zouden krijgen om één ding te veranderen in hun buurt, wil een deel van hen (onder andere) meer (interculturele) contacten in de buurt en meer sociale samenhang, bijvoorbeeld in de vorm dat mensen meer voor elkaar klaarstaan. Er lijkt behoefte aan laagdrempelige activiteiten en activiteiten die bijdragen aan interculturele ontmoetingen. In de aanbevelingen komen we op dit gegeven nog terug.

De resultaten bieden concrete aangrijpingspunten voor de werkzaamheden van Factor Welzijn in Hoornes-Noordoost: de inzet van bewoners is op dit moment misschien niet groot, maar het is positief dat veel bewoners hun bereidheid hebben uitgesproken om zich voor elkaar en voor de buurt in te zetten. Onderlinge contacten - al dan niet intercultureel - en meer begrip tussen de bewoners zijn enkele thema's waarop ingezet kan worden. Ook de ervaren overlast vormt een aangrijpingspunt voor verdere discussie en dialoog, aangezien het ervaren van overlast gedeeltelijk te maken heeft met onbegrip en onbekendheid met andere culturen, ofwel met botsende leefstijlen. Waar overlast te maken heeft met fysieke zaken, zoals speeltoestellen en onveilige portieken, zal Factor Welzijn vooral de samenwerking met andere partijen moeten zoeken, zoals de gemeente en woningcorporatie(s). Een deel van de bewoners heeft bij wijze van toelichting aangegeven dat drugsdealers en drugsgebruikers overlast veroorzaken. Omdat hier niet direct naar gevraagd is, kan op basis van de Contactladder niet worden vastgesteld hoe groot dit probleem is en is nader onderzoek vereist.

Het onderzoek laat ook zien dat Hoornes-Noordoost een groep bewoners huisvest die zich niet of minder betrokken voelt bij de buurt, geen behoefte heeft aan contact met buurtgenoten en/of zich niet actief wil inzetten voor de eigen buurt. Het is de vraag of het zinvol is om hier veel energie in te steken. Een andere mogelijkheid is om dit als een gegeven te beschouwen en je als organisatie vooral te richten op die bewoners die wel wat willen en kunnen. Dit betreft niet alleen een praktische vraag die te maken heeft met capaciteit en beschikbare middelen, maar ook een ideologische vraag. Wil je je als organisatie voor alles en iedereen inzetten, of wil je je vooral richten op de groepen waar de kans op resultaat sterk aanwezig is? Factor Welzijn zou in dit opzicht veel baat kunnen hebben bij het zogenaamde 'assenkruis' van Bodd en Hofman, waarin het gebruik van voorzieningen en de mate van betrokkenheid bij de buurt tegen elkaar zijn afgezet. Inzicht in de verschillende typen bewoners kan Factor Welzijn helpen bij het vormgeven en verfijnen van het activiteiten aanbod.

1. Inleiding

1.1. *Aanleiding voor het onderzoek*

Factor Welzijn is een stichting voor sociaal cultureel werk, die vrijwilligersorganisaties en bewonersgroepen ondersteunt en begeleidt. Daarnaast organiseert Factor Welzijn activiteiten voor kinderen en jongeren en geeft zij cursussen en workshops aan vrijwilligers. Doelstelling van Factor Welzijn is het stimuleren en begeleiden van activiteiten op maatschappelijk, cultureel en (re)creatief gebied.

De inzet van Factor Welzijn in de afgelopen jaren is vooral een inzet op afstand. Factor Welzijn richt zich op specifieke groepen en werkt vraaggericht. Hierdoor is Factor Welzijn volgens eigen zeggen te weinig zichtbaar in de wijk en heeft zij een zwakke informatiepositie. Door de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) zijn nieuwe mogelijkheden ontstaan voor Factor Welzijn om haar werkwijze opnieuw af te stemmen op het versterken van sociale samenhang en leefbaarheid op wijkniveau (Wmo prestatieveld 1).

Om de sociale samenhang te versterken en letterlijk zo dicht mogelijk bij de bewoners actief te zijn, is onder andere een SRV-wagen aangeschaft die zal dienen als mobiele werk- en ontmoetingsplek in de buurten van Katwijk, de 'Buurt Inn'. Hiermee wil Factor Welzijn in gesprek raken met de buurtbewoners over hoe zij het wonen en leven in hun buurt ervaren.

Een belangrijke doelstelling van dit onderzoek is dat Factor Welzijn dichter bij de bewoners wil komen en meer inzicht wil krijgen in de wensen en behoeften van de bewoners op het gebied van sociale contacten. Hiertoe wil zij de mate en de aard van de sociale contacten, alsook de behoefte aan nieuwe buurtcontacten, systematisch in kaart brengen.

Het Verwey-Jonker Instituut heeft hiervoor een instrument ontwikkeld: de Contactladder. De Contactladder is een instrument waarmee de mate en de aard van sociale contacten in een buurt of wijk snel gemeten kunnen worden. Het maakt abstracte begrippen als sociale samenhang concreet en hanteerbaar. Het instrument is ontwikkeld in diverse onderzoeken en heeft zich bewezen in onder andere Rotterdam, Utrecht, Den Haag, Groningen, Waalwijk en Leiden. In Katwijk is de Contactladder toegepast vanaf februari 2010, waarbij voorafgaand aanpassingen zijn doorgevoerd om het instrument zo goed mogelijk te laten aansluiten op de context van de Katwijkse buurten.

De opbrengsten van deze werkwijze zijn tweeledig. Enerzijds wordt de bekendheid van Factor Welzijn onder de bewoners vergroot; anderzijds krijgt Factor Welzijn inzicht in de wensen, behoeften en verwachtingen van de bewoners - waar zij vervolgens weer op kan inspelen. De werkers van Factor Welzijn spelen dan ook een sleutelrol: doordat zij het veldwerk zelf uitvoeren, wordt geïnvesteerd in de sociale structuur.

In samenwerking met andere sociale spelers in Katwijk, zoals de gemeente, de politie, Stichting Welzijn Ouderen KRV en de woningcorporatie KBV, kan Factor Welzijn haar positie in de buurten steviger verankeren.

Ondersteuning gericht op het versterken van sociale samenhang in wijken en buurten heeft naast de intrinsieke waarde ervan - het versterken van de leefbaarheid - ook betekenis voor het leggen van meer verantwoordelijkheid bij de burger zelf als het gaat om individuele ondersteuning. Dat sluit

ook aan bij de Wet maatschappelijke ondersteuning, welke stelt dat burgers zelf verantwoordelijkheid dragen voor de invulling van hun bestaan en het vervullen van hun wensen en behoeften daarbij. Dit betekent dat mensen zoveel mogelijk voor zichzelf en elkaar zorgen. De mogelijkheden voor zelfzorg liggen vooral besloten in de eigen omgeving van familie en burens. Daarvoor is een sterke sociale samenhang nodig (Lammerts & Van Wonderen, 2008).

1.2. De Contactladder

Voor het meten van de mate en de aard van de sociale contacten in Katwijk is gebruik gemaakt van de Contactladder. De Contactladder is een diagnose-instrument: het biedt een momentopname van de sociale contacten in een straat. Buurtbewoners geven zelf aan welke sociale contacten ze onderhouden. Het instrument legt deze contacten niet vast in harde cijfers en geeft ook geen rapportcijfer voor de sociale structuur in de straat, maar geeft ten aanzien van verschillende dimensies van contact aan hoe buurtgenoten de contacten met elkaar beleven. Daarmee maakt het abstracte begrippen als sociale cohesie concreet en hanteerbaar. In tegenstelling tot wat de term Contactladder suggereert, sluiten de verschillende vormen van contact elkaar niet uit. De ene vorm van contact is ook niet beter dan de andere; ze overlappen elkaar en vullen elkaar aan. Gezamenlijk vormen ze een patroon waarmee verschillende groepen bewoners met elkaar vergeleken kunnen worden. Het is mogelijk om een heldere diagnose te stellen en aangrijpingspunten voor sociale interventies en beleid aan te wijzen – bijvoorbeeld door de beleving van contacten door verschillende groepen niet alleen op het heden te richten. De beleving van contacten wordt ook betrokken op de toekomst (aan welke contacten heeft u meer behoefte?), waarbij het belang dat bewoners zelf aan de contacten hechten wordt meegewogen. De verschillende dimensies van contact, zowel wat betreft aard, mate als wenselijkheid, brengen elk eigen mogelijkheden met zich mee die per groep en locatie kunnen verschillen.

De Contactladder is in 1999 ontwikkeld in het kader van een onderzoek naar het Rotterdamse Opzoomeren (Duyvendak & Van der Graaf, 2001; Boonstra & Van der Graaf, 2006). Eén van de hoofddoelstellingen van het Opzoomeren was het versterken van de sociale cohesie in Rotterdamse straten. Om het denken over sociale cohesie onder de betrokkenen te stimuleren en de resultaten van het Opzoomeren beter in beeld te kunnen brengen, heeft het Verwey-Jonker Instituut de Contactladder ontwikkeld. De ladder wordt nu nog steeds gebruikt binnen het Rotterdamse collegeprogramma 'Mensen Maken de Stad'.

De ladder is ook toegepast in onderzoek naar gemengd sporten in Rotterdam (Duyvendak et al, 1998), in onderzoek naar de sociale effecten van gemengd bouwen (Kleinhans et al, 1999), en in onderzoeken naar sociale samenhang in Leiden (Van der Graaf et al, 2006), Waalwijk (Boonstra et al, 2007) en Utrecht (Lammerts & Van Wonderen, 2008).

De ladder geeft professionals de mogelijkheid om hun inzet in de buurt beter te verwoorden: wat willen wij bereiken in deze buurt en hoe kunnen we dat het beste doen? De Contactladder helpt professionals bovendien bij het toetsen van hun kennis over de buurt waarin zij werken: kloppen de aannames op basis waarvan zij hun werk doen eigenlijk wel? Uit eerder onderzoek is gebleken dat die aannames namelijk niet altijd overeenkomen met het beeld dat onder bewoners bestaat. Eenvoudig en snel inzicht in sociale contacten is erg belangrijk, omdat sociale samenhang in buurten sinds de Tweede Wereldoorlog steeds meer plaats heeft gemaakt voor samenhang tussen gelijkgestemden en daardoor minder 'tastbaar' is voor professionals. Buurtbewoners hebben vooral contact met elkaar op basis van gemeenschappelijke kenmerken als leeftijd, etniciteit en opleidingsniveau (zie o.a. Blokland-Potters, 1999; Van Marissing, 2008). Ongeacht deze onderscheidende kenmerken

voelen veel bewoners zich echter nog steeds (sterk) met hun buurt verbonden. De mate waarin zij op de buurt georiënteerd zijn, speelt hierbij een belangrijke rol (Bodd & Hofman, 1999).

1.3. Doelstelling en onderzoeksvragen

De Contactladder is ook in Katwijk ingezet. Hiertoe is een aantal indicatoren door de onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut aangescherpt en toegevoegd, om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de buurtspecifieke wensen en behoeften.

Het doel van het onderzoek is het inzichtelijk maken van de behoeften en verwachtingen van buurtbewoners op het terrein van sociale samenhang en leefbaarheid. Daarnaast moet het onderzoek de informatiepositie van Factor Welzijn verbeteren en de organisatie dichter bij de bewoners brengen.

Het onderzoek:

- Inventariseert de aard, frequentie en wenselijkheid van contacten tussen verschillende bewoners per buurt, toegespitst op Katwijk;
- Biedt ruimte voor het in kaart brengen van individuele wensen en behoeften van bewoners door de werkers van Factor Welzijn;
- Werkt activerend door de inzet van werkers van Factor Welzijn voor het volledige veldwerk in de buurten;
- Vergroot de bekendheid en zichtbaarheid van Factor Welzijn en verbetert daarmee de informatiepositie van Factor Welzijn.

De doelstelling leidt tot de volgende onderzoeksvragen:

1. In hoeverre is er sprake van sociale samenhang in de buurten van Katwijk en wat zijn de behoeften en wensen van de bewoners hierin?
2. Hoe kan Factor Welzijn (beter) aansluiten bij deze behoeften en wensen?
3. Welke concrete activiteiten die op de steun van alle betrokken partijen kunnen rekenen, kunnen deze samenhang versterken? Door wie kunnen deze activiteiten het beste worden uitgevoerd?

Bovenstaande onderzoeksvragen zijn uitgewerkt in de volgende subvragen:

Ad 1:

- Hoe groot is de sociale samenhang in buurten in Katwijk, afgemeten aan de frequentie van de sociale contacten tussen bewoners?
- In hoeverre verschillen de feitelijke en wenselijke contacten van de bewoners van elkaar?
- In hoeverre zijn deze verschillen toe te schrijven aan persoonskenmerken, zoals geslacht, leeftijd et cetera?

Ad 2:

- Welke bewoners(groepen) in de buurten van Katwijk hebben behoefte aan een versterking van de sociale samenhang?
- Op welke manier kan Factor Welzijn invulling geven aan het (beter) aansluiten bij de wensen en behoeften van deze bewoners(groepen)?

Ad 3:

- Welke activiteiten dienen te worden opgezet om dit doel te bereiken?
- Welke partners (overheid, particulieren, instellingen en bewoners) kunnen een belangrijke rol spelen om de gewenste veranderingen te bereiken en hoe kan daarbij voor een zo groot mogelijk draagvlak worden gezorgd?

1.4. Methode van onderzoek

Speciaal voor dit onderzoek is door Factor Welzijn een klankbordgroep ingesteld met vertegenwoordigers van alle relevante partijen in Katwijk, waaronder politie, woningcorporatie, gemeente en Stichting Welzijn Ouderen. Tijdens een overleg van het Verwey-Jonker Instituut met de klankbordgroep op 16 december 2009 is afgesproken dat de Contactladder in eerste instantie in één buurt zal worden ingezet. Op advies van de klankbordgroep is gekozen voor de buurt Hoornes-Noordoost. Deze buurt maakt deel uit van de buurt Hoornes-Oost in de wijk Hoornes/Rijnsoever. De keuze voor deze buurt is ingegeven door het feit dat hier volgens de klankbordgroep veel vragen leven onder de professionals en dat zij veel aannames hebben die (nog) niet getoetst zijn. De urgentie om de Contactladder uit te voeren, is met andere woorden in Hoornes-Noordoost het hoogst.

Het veldwerk is in een periode van vijf weken uitgevoerd door medewerkers van Factor Welzijn. Doordat de lokale professionals zelf het veldwerk uitvoeren, wordt niet alleen inzicht geboden in de mate van sociale samenhang in de buurt, maar heeft Factor Welzijn tegelijkertijd de mogelijkheid om te investeren in de sociale structuur. Zij kunnen immers zelf de contacten leggen met bewoners en met hen in gesprek raken over de (wenselijke) contacten in de buurt. Het Verwey-Jonker Instituut heeft voorafgaand aan het veldwerk de werkers van Factor Welzijn en andere betrokkenen die het veldwerk uitvoeren geïnstrueerd, en heeft tijdens de uitvoering met hen contact gehouden over de voortgang van het veldwerk.

Bij de planning van het veldwerk verdeeld over vijf weken, is in overleg met de opdrachtgever uitgegaan van gemiddeld één uur per interview. Het invullen van een vragenlijst neemt zeker geen uur in beslag, maar hierbij is rekening gehouden met non-respons, het later terugkomen bij eerder benaderde adressen, het verplaatsen door de buurt en eventueel het toelichten van de vragenlijst.

Om tot een representatief aantal bewoners te komen, is bij een buurt van circa 520 huishoudens (zoals Hoornes-Noordoost) een minimum van 225 ingevulde vragenlijsten vereist. Er is gestreefd naar een respons van 300 ingevulde vragenlijsten in Hoornes-Noordoost.

Gegevens van de gemeente Katwijk - door Factor Welzijn toegespitst op Hoornes-Noordoost - over de bevolkingsopbouw naar geslacht en leeftijd worden in tabel 1.1 en 1.2 vergeleken met de respons.

In tabel 1.1 is de verdeling van zowel de totale bevolking van Hoornes-Noordoost als de respons naar geslacht weergegeven. De respons laat in vrijwel alle straten een hoger percentage vrouwen zien in de respons dan in de werkelijke bevolkingsopbouw per straat of combinatie van straten. Dit is echter vrij gebruikelijk bij het uitvoeren van veldwerk; vrouwelijke bewoners treft men relatief gezien vaker thuis dan mannen. Er zijn ondanks het verschil tussen bevolkingsgegevens en de steekproef geen redenen om aan te nemen dat de antwoorden naar geslacht niet representatief zijn voor Hoornes-Noordoost.

Tabel 1.1 Bevolking en respons in Hoornes-Noordoost naar geslacht per 11 januari 2010

	Bevolkingsgegevens		Respons	
	% man	% vrouw	% man	% vrouw
Langeveldstraat	60%	40%	53%	47%
Boekhorststraat	52%	48%	54%	46%
Suurmondstraat	53%	47%	50%	50%
Boerslaan	48%	52%	28%	72%
Helmburgweg (portiek)	51%	49%	34%	66%
Hoorneslaan (portiek)	47%	53%	31%	69%
Hoorneslaan (Rijnflat)	45%	55%	27%	73%
Laagbouw	51%	49%	36%	64%
Totaal Hoornes-Noordoost	51%	49%	38%	62%

Bron: Gemeente Katwijk via Factor Welzijn

Wat betreft de leeftijdverdeling in categorieën zien we een meer eenduidig beeld. Wanneer we kijken naar de verdeling per straat of combinatie van straten, valt op dat de verdeling in grote lijnen overeenkomt. Het relatief hoge aandeel 65-plussers in de Rijnflat aan de Hoorneslaan bijvoorbeeld, komt ook terug bij de ondervraagde bewoners.

Tabel 1.2 Bevolking en respons in Hoornes-Noordoost naar leeftijdscategorie per 11 januari 2010 (vanaf 16 jaar)¹

	Bevolkingsgegevens				Respons			
	16 tot	25 tot	40 tot	65+	16 tot	25 tot	40 tot	65+
	25 jaar	40 jaar	65 jaar		25 jaar	40 jaar	65 jaar	
Langeveldstraat	14%	58%	24%	4%	18%	38%	38%	6%
Boekhorststraat	10%	58%	27%	4%	15%	50%	23%	12%
Suurmondstraat	11%	56%	30%	3%	8%	50%	42%	0%
Boerslaan	13%	54%	22%	11%	5%	33%	48%	14%
Helmburgweg (portiek)	14%	48%	30%	8%	8%	43%	41%	8%
Hoorneslaan (portiek)	15%	40%	33%	11%	8%	37%	42%	14%
Hoorneslaan (Rijnflat)	0%	6%	25%	69%	0%	4%	23%	73%
Laagbouw	19%	17%	35%	29%	11%	10%	38%	41%
Totaal Hoornes-Noordoost	13%	40%	29%	17%	9%	31%	38%	22%

Bron: Gemeente Katwijk via Factor Welzijn

Bij de bespreking van de resultaten gaan we ervan uit dat de opgetekende uitspraken representatief zijn en daarmee een goed beeld geven van de gehele populatie van Hoornes-Noordoost.

Rekening houdend met een non-respons van ongeveer 30 tot 40 procent (gebaseerd op eerdere ervaringen), volgt hieruit dat er verspreid over de gehele buurt op verschillende dagdelen en op verschillende dagen moest worden aangebeld door de medewerkers van Factor Welzijn om de minimale respons van 225 te kunnen behalen. Tevens zijn waar mogelijk per huishouden meerdere personen afzonderlijk van elkaar geïnterviewd, aangezien sociale contacten en gewenste contacten

¹ Er is gekozen om de leeftijdscategorie 0 tot 15 jaar niet te tonen in de tabel, aangezien alleen bewoners van 16 jaar of ouder zijn geïnterviewd.

een individuele aangelegenheid zijn.

Gezien de periode van het enquêteren is door Factor Welzijn besloten dat het niet zinvol was om de Buurt Inn te gebruiken om bewoners aan te trekken; het was nog te koud buiten om voldoende bewoners te treffen.

De ingevulde Contactladders zijn verzameld door Factor Welzijn en vervolgens door het Verwey-Jonker Instituut ingevoerd en geanalyseerd met behulp van het statistische computerprogramma SPSS. Dit programma maakt het onder andere mogelijk om de antwoorden uit te splitsen naar kenmerken van bewoners, zoals leeftijd, geslacht, huishoudensamenstelling, woningtype, woonduur, et cetera.

1.5. Opbouw van het rapport / Leeswijzer

In hoofdstuk 2 zal de buurt Hoornes-Noordoost nader worden beschreven. Tevens wordt ingegaan op de uitvoering van het veldwerk. Ook de respons komt aan bod: het aantal bewoners dat heeft deelgenomen en hun achtergrondkenmerken.

Hoofdstuk 3 gaat in op de resultaten van het veldwerk op het gebied van sociale samenhang en leefbaarheid. Het hoofdstuk begint echter met een kort uitstapje: een verslag van een observatie tijdens een dag van het veldwerk. Dit verslag geldt vooral als illustratief voor het verloop van het veldwerk.

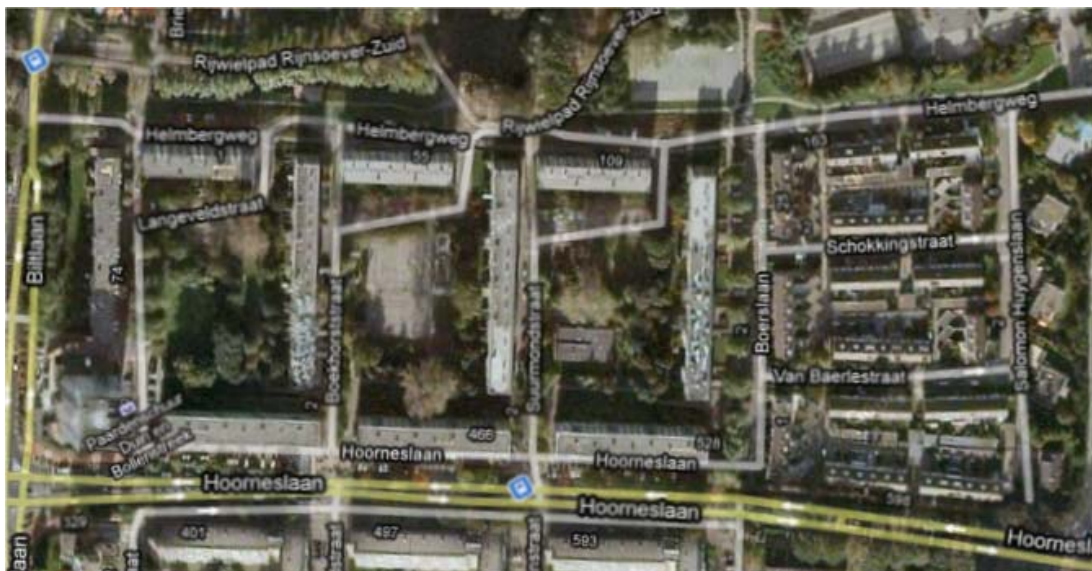
Tot slot worden in hoofdstuk 4 de belangrijkste bevindingen weergegeven en worden aanbevelingen gedaan.

2. Uitvoering

2.1. Hoornes-Noordoost

Hoornes-Noordoost maakt deel uit van de buurt Hoornes-Oost, dat gelegen is in de wijk Hoornes/Rijnsoever. De buurt wordt in het noordoosten begrensd door de Helmbérgweg, in het noordwesten door de Biltlaan, in het zuidwesten door de Hoorneslaan en in het zuidoosten door de N206 (zie figuur 2.1).

Figuur 2.1 Hoornes-Noordoost



Bron: Google Maps (2010)

De oostkant van de buurt bestaat uit laagbouw in de koopsector. De drie westelijke ‘stempels’ bestaan uit (sociale) huurwoningen, te weten portiekflats en een flat voor ouderen, de zogeheten Rijnflat. In de rapportage zullen we ook aandacht besteden aan de eventuele verschillen tussen de verschillende woningtypen en straten.

2.2. Verloop van het veldwerk

Het veldwerk is geheel uitgevoerd door lokale professionals van Factor Welzijn in een periode van vijf weken: week 11 tot en met week 15. De aanname dat voor elke vragenlijst een gemiddelde tijdsduur van een uur moest worden gerekend, bleek goed te kloppen. De meeste bewoners werden bij het eerste contact thuis aangetroffen.

De bewoners reageerden in principe positief en waren geïnteresseerd in wat er met de resultaten zou worden gedaan. De beheersing van de Nederlandse taal van de bewoners is door de enquêteurs bijgehouden. De overgrote meerderheid (89%) beheerst de Nederlandse taal goed; vijf procent redelijk; vier procent matig en twee procent slecht. In een aantal gevallen waar de taalbeheersing slecht was, hebben huis- of buurtgenoten opgetreden als tolk zodat de bewoners

toch konden worden geënuquëteerd. Ook zijn in een aantal gevallen alternatieve stellingen gebruikt omdat de originele stellingen onvoldoende werden begrepen.

De enquëteurs hebben ook opvallende situaties genoteerd, zoals een rommelig huis, aanwezigheid van softdrugs in huis en het feit dat huisgenoten proberen mee te discussiëren tijdens afname van de vragenlijst. Daarnaast is genoteerd dat enkele bewoners vinden dat de buurt achteruit gaat, al dan niet door drugsoverlast.

2.3. Respons

Van de 524 geselecteerde adressen is een respons behaald van 54 procent, te weten 283 bewoners. Van de 283 bewoners is 62 procent vrouw en 38 procent man. De leeftijd van de geïnterviewde bewoners varieert van zestien tot 91 jaar. De gemiddelde leeftijd van de bewoners is 47 jaar. Ongeveer driekwart van de bevroagde bewoners in Hoornes-Noordoost is van autochtone afkomst.

De straten en flats zijn uitgesplitst in drie hoofdcategoryën: de Rijnflat aan de Hoorneslaan; de laagbouw (zie figuur 2.2) en de overige hoogbouw (portiekflats; zie figuur 2.3). De verdeling van de bewoners over deze delen van Hoornes-Noordoost is als volgt:

Tabel 2.1: Respons naar gebied

	N	%
Laagbouw	61	22%
Rijnflat Hoorneslaan	26	9%
Hoogbouw overig	196	69%
Totaal	283	100%

Bron: Contactladder Hoornes-Noordoost (2010)

De helft van de geënuquëteerde bewoners heeft betaald werk. De overige bewoners zijn hoofdzakelijk gepensioneerd, arbeidsongeschikt of hebben de zorg voor het huishouden.

Ongeveer een derde van de bewoners in Hoornes-Noordoost woont alleen (32%) of samen met partner met één of meer kinderen (31%). Een kwart is samenwonend zonder kinderen (25%) en elf procent betreft een eenoudergezin. Het merendeel van de ondervraagde bewoners is woonachtig in een flat (77%) en een klein deel woont in een eengezinswoning (21%). Omdat de flats (vrijwel) allemaal huurwoningen zijn en de laagbouw (vrijwel) volledig uit koopwoningen bestaat is de verdeling tussen huur (78%) en koop (22%) nagenoeg gelijk aan die tussen hoogbouw en laagbouw. De bewoners van Hoornes-Noordoost wonen relatief lang in de buurt: de gemiddelde woonduur is vijftien jaar. Dit is deels toe te schrijven aan de verhuisgeneigdheid: circa zes op de tien bewoners (62%) is niet van plan om binnen twee jaar te verhuizen. Toch overweegt bijna een kwart van de bewoners (22%) om te verhuizen en geeft een klein deel zelfs aan daadwerkelijk te gaan verhuizen binnen twee jaar (17%). De belangrijkste redenen die bewoners hiervoor aandragen zijn de wens om ruimer te wonen en om niet meer in hoogbouw te wonen.

Een specifiek bewonerskenmerk dat door Factor Welzijn werd toegevoegd aan de traditionele persoons- en huishoudenskenmerken, is de mate waarin er mantelzorg wordt verleend in Hoornes-Noordoost. Uit de Contactladder blijkt dat relatief veel bewoners mantelzorg geven: vijftien procent heeft de zorg voor een huisgenoot of familielid in verband met diens ziekte of aandoening. Daarnaast geeft dertien procent aan zelf een ziekte of aandoening te hebben, waarvoor zij zorg ontvangen. Voor een volledig overzicht van alle persoons- en huishoudenskenmerken verwijzen wij naar bijlage 2.

Figuur 2.2: laagbouw aan de Boerslaan



Foto: Erik van Marissing (2010)

Figuur 2.3: portiekflats aan de Hoorneslaan in Hoornes-Noordoost



Foto: Erik van Marissing (2010)

3. Sociale samenhang en leefbaarheid in Hoornes-Noordoost

3.1. Inleiding

De leefbaarheid van een buurt wordt vooral bepaald door sociale aspecten (de omgangsvormen tussen bewoners) en fysiek-ruimtelijke aspecten (zoals het type woningen of de inrichting van de openbare ruimte). We hebben de bewoners van Hoornes-Noordoost daarom een aantal vragen voorgelegd dat betrekking heeft op zowel de sociale als de fysiek-ruimtelijke aspecten van de buurt. Het gaat dan onder andere om de aard en omvang van het onderlinge contact van buurtgenoten, de sociale samenhang, het woonklimaat en de veiligheid in de buurt.

Omdat het een activerend onderzoek betreft, is niet alleen gevraagd naar de situatie op het moment van interviewen, maar is ook nadrukkelijk aandacht besteed aan de behoeften van bewoners en de mogelijke bijdrage die zij zelf kunnen leveren aan hun buurt. We maken, met andere woorden, onderscheid tussen de feitelijke en de gewenste aspecten van sociale samenhang en leefbaarheid in Hoornes-Noordoost. In dit hoofdstuk bespreken we de belangrijkste resultaten op basis van de ingevulde Contactladders. Om de resultaten in perspectief te kunnen plaatsen, geven we in paragraaf 3.2 eerst een impressie van de buurt en het veldwerk op basis van een observatie. Vervolgens bespreken we in paragraaf 3.3 de wijze waarop bewoners kunnen worden ingedeeld naar hun betrokkenheid bij de buurt in combinatie met de mate waarin zij gebruik maken van voorzieningen in de buurt. Vanaf paragraaf 3.4 worden de resultaten van het veldwerk per thema besproken.

3.2. Observatie

Aan het eind van de veldwerkperiode heeft één van de onderzoekers een dag meegelopen met de enquêteurs van Factor Welzijn. Het verslag van deze observatie is in onderstaand kader weergegeven.

Observatieverslag 8 april 2010

Eerste aanblik van de wijk

Tegen 16:45 uur arriveer ik met de bus vanaf Leiden Centraal in Rijnsoever. In de bus zitten vooral scholieren en ouderen. De bushalte ligt aan een doorgaande weg, die de wijk scheidt van aangrenzende wijken. Dwars op deze weg ligt een andere belangrijke verkeersader, de Hoorneslaan. Om aan de overkant van de straat te komen, kun je hier gebruik maken van een voetgangers- en fietserstuneltje. Evenals een brede sloot loopt deze tunnel onder de weg door. In eerste aanblik oogt de wijk zoals zoveel andere vroeg-naoorlogse wijken in Nederland: een aantal opeenvolgende blokken met gekleurde portiekflats en daartussen grasveldjes en speelpleintjes.

Uitvalsbasis: het Moeder- Kind Centrum

Bij het Moeder-Kind Centrum 'Femke', dat is gehuisvest in een voormalige woning op de begane grond van één van de flats aan de Helmburgweg, ontmoet ik Arendien, opbouwwerker van Factor Welzijn. Het centrum doet dienst als uitvalsbasis voor de enquêteurs. Hier kunnen ze van tevoren even bespreken wie wat gaat doen, kunnen ze even een kopje thee drinken of naar de wc. Aan het

eind van de dag komen ze weer bij elkaar om de opbrengst en ervaringen van de dag door te nemen. Soms spreken ze tussentijds ook nog af. Af en toe is het kantoortje aan het einde van de dag al gesloten en kunnen de enquêteurs hun ingevulde vragenlijsten achterlaten in de auto van Arendien, die hiertoe het raampje op een kier heeft laten staan.

Begin van de dag: stand van zaken doorspreken

Arendien vertelt eerst kort over de stand van zaken van het onderzoek. Het meeste werk zit er op; enkele tientallen adressen moeten nog worden bezocht, voornamelijk mensen die steeds niet thuis waren bij eerdere bezoeken of mensen met wie een terugkomafpraak is gemaakt. Vandaag doet Arendien dat samen met één collega, maar de bezetting wisselt sterk per dag. Er zijn bijvoorbeeld ook momenten geweest dat ze met z'n zevenen tegelijk aan het enquêteren waren, zo vertelt ze.

Manier van werken: het systeem van Arendien

Vervolgens licht Arendien haar systeem toe: in de klemmappen van de enquêteurs zit een lijst met adressen waarop genoteerd wordt wie er bezocht is, of de bewoner heeft meegewerkt of niet en, indien de bewoner heeft geweigerd, welke reden daarvoor door de bewoner werd aangedragen. Bij weigeringen door intercoms wordt een inschatting gemaakt van geslacht, leeftijd en etnische achtergrond. Op die manier is de volledige non-respons inzichtelijk. Aan het eind van elke dag voert Arendien de gegevens in. Daarbij maakt ze gebruik van Excel en heeft ze gelijk een compleet overzicht van de respons en de verdeling van de geënquêteerden voor wat betreft leeftijd, geslacht en etnische achtergrond.

De wijk in

Na een korte toelichting neemt Arendien mij mee de wijk in, om te laten zien wat voor soort wijk het is. Maar natuurlijk niet zonder haar blauwe map, 'want je weet maar nooit'. De wijk is klein en overzichtelijk: een aantal blokken met portiekflats, geschilderd in een net iets te goedkope kleur geel en voorzien van door de kinderen gemaakte kunst boven de entrees. Aan de rand van de wijk staat nog een aantal eengezinswoningen, waarvan enkelen behoren tot het duurdere koopsegment. Aan de zuidwestkant van de wijk ligt een ouderencomplex, waar Arendien het een en ander over vertelt. De wijk wordt fysiek begrensd door de doorgaande wegen aan de oost-, zuid- en westkant en in het noorden door een brede groenstrook en een sloot. Hier ligt ook een middelbare school.

De bewoners ervaren soms overlast van twee jongerengroepen, volgens signalen die Factor Welzijn opvangt. Enerzijds zijn dit de jongeren die op weg naar school door de wijk fietsen en soms voor verkeershinder zorgen, en in de pauze door de wijk lopen en zwerfvuil achterlaten. Anderzijds zijn dit jongeren - deels woonachtig in de wijk zelf - die rondhangen bij het basketbalpleintje. Een deel van de bewoners ondervindt soms overlast omdat de jongeren nogal grof zijn in hun taalgebruik en vaak ook in groepjes rondhangen. Af en toe leidt dit volgens Arendien tot strubbelingen tussen de jongeren en sommige bewoners.

Tussen de bouwblokken zijn grasveldjes en speelpleintjes aangelegd. Tegen het einde van de dag zijn er veel kinderen op straat, vooral kinderen tot een jaar of twaalf. Op het voetbalveld zijn wat oudere jongens aan het voetballen. Ondertussen klinkt harde muziek uit hun mobiele telefoon. Af en toe rijdt er een vriend of bekende dwars over het plein op zijn brommer. Niet omdat dit de snelste weg is, want de wijk is prima ontsloten, maar gewoon om indruk te maken. De kleinere kinderen spelen vooral op de speeltoestellen, waar hun ouders toezicht kunnen houden vanaf de bankjes die daar staan.

Een spontane respondent

Bij de bankjes treffen we een moeder aan die we eerder tijdens het lopen ook al tegenkwamen. Zij heeft aan het onderzoek meegewerkt en informeert naar de stand van zaken. Naast haar zit een

andere moeder, die ook in de buurt blijkt te wonen, maar nog niet geënquêteerd is. Arendien vraagt of ze haar een paar vragen mag stellen; dat duurt niet langer dan een kwartiertje. Dat is goed, dus Arendien gaat naast haar zitten en neemt de vragenlijst af. Zo is het dus maar goed dat ze altijd haar blauwe map bij zich heeft. Ondertussen heb ik mooi de kans om even rond te kijken hoe het er aan toe gaat. De jongens en ook de kleinere kinderen zijn gewoon lekker aan het spelen, niks bijzonders. Het pleintje ziet er schoon uit en lijkt ook goed onderhouden. Opvallend is dat vrijwel alle kinderen een allochtone achtergrond hebben. Vanuit ervaringen in andere wijken besluit ik om dit tafereel niet te fotograferen, maar alles vooral goed in me op te nemen.

Openbare ruimte

Tussen de flats en de binnenterreinen is een ruime zone van stoepen en parkeerplaatsen. Alle flats hebben een berging, maar toch staan er opvallend veel brommers en scooters op de stoep geparkeerd. Misschien gemakzucht, maar het kan ook duiden op grote gezinnen, waardoor er in de berging geen plek is voor alle fietsen en brommers die de gezinsleden bezitten.

Voorzieningen

De wijk heeft zelf een aantal voorzieningen, gelegen aan de overkant van de doorgaande weg. Hier is ook het Kwadrant waar verschillende voorzieningen in gehuisvest zijn. Het Kwadrant moet een centrumfunctie gaan vervullen in de te vormen woonservicezone. Verder is er het gebouw 'Het Staekelvier', centraal gelegen in de wijk, waar tieneractiviteiten van Factor Welzijn worden aangeboden. Ook Femke is een van de voorzieningen in de wijk.

Figuur 3.1: Entree van Femke aan de Helmburgweg



Foto: Erik van Marissing (2010)

Terug bij 'Femke'

Na deze korte ronde komen we terug bij het Moeder- Kind Centrum. We bespreken nog even wat we gezien en gehoord hebben en wat dit betekent voor het onderzoek. Rond 18:00 uur arriveert de collega van Arendien en bespreken zij samen hoe ze de nog openstaande adressen verdelen. Ik besluit met Arendien mee te gaan om te kijken hoe het gaat en wat zij zoal meemaakt. Binnen afzienbare tijd is de gehele lijst afgewerkt: ondanks het tijdstip (rond etenstijd) zijn veel bewoners (weer) niet thuis. Wellicht heeft dat te maken met het mooie weer en met het feit dat het donderdag is (koopavond). Een paar mensen zijn wel thuis, maar willen niet meewerken. Arendien maakt een inschatting van de kenmerken van deze weigeraars. Ook haar collega komt al snel weer terug richting Femke. Ze heeft eveneens weinig respons deze avond. Ik heb voldoende gezien en tegen 19:00 uur stap ik weer op de bus richting Leiden.

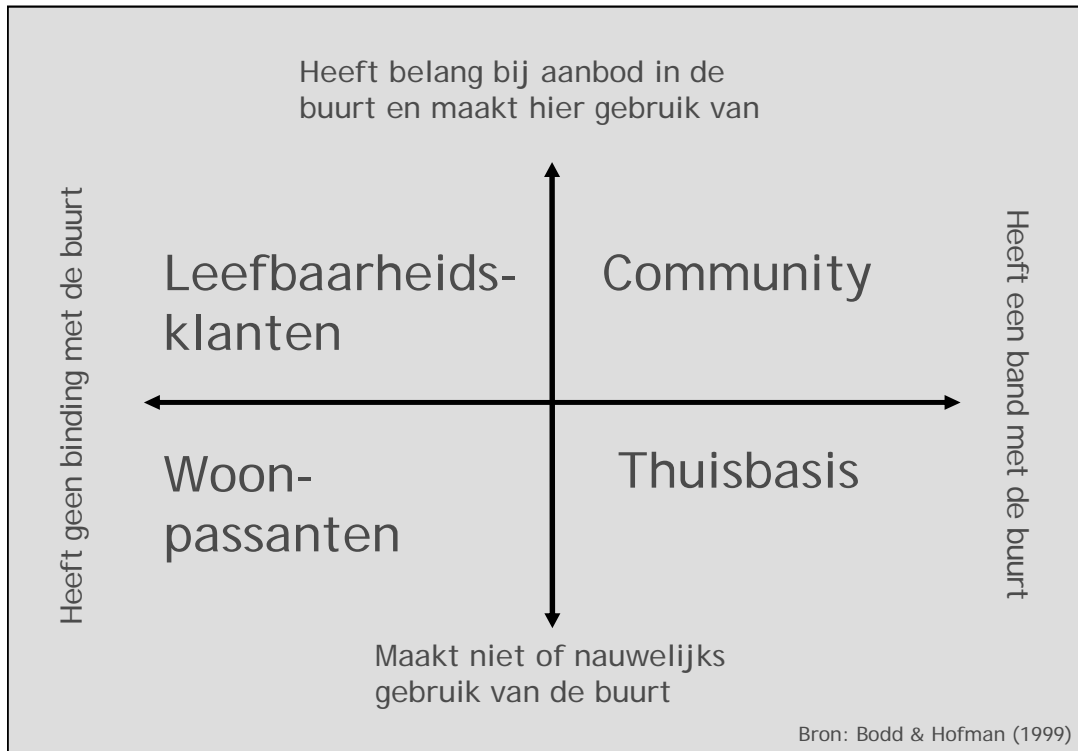
Algemene indruk

Mijn algemene indruk van de wijk is dat het een kleine, overzichtelijke wijk is, waar bewoners en professionele partijen, zoals Factor Welzijn, woningcorporatie(s) en zorgpartijen elkaar gemakkelijk kunnen vinden en informatie en ideeën kunnen uitwisselen. Of dat ook zo is, valt uit het straatbeeld niet echt af te leiden. De sfeer op straat is gemoedelijk en de mensen die we tegenkomen zijn vriendelijk. Tijdens het aanbellen vangen we ook geluiden op van mensen die het allemaal wel best lijken te vinden. Dat kan er op wijzen dat zij al genoeg andere dingen aan hun hoofd hebben, maar dergelijke reacties zijn ook typerend voor vroeg-naoorlogse wijken, omdat deze voor een deel van de bewoners vaak dienst doen als springplank. De bewoners hebben hierdoor een beperkt verblijfsduurperspectief en voelen zich derhalve weinig verbonden aan hun buurt. Ik kan me dan ook voorstellen dat dit niet direct de groep is waar Factor Welzijn zich op zal moeten richten. Het is waarschijnlijk dat een deel van de bewoners aangeeft weinig gebruik te willen maken van voorzieningen in de buurt. Hetzelfde geldt voor sociale contacten: sommige bewoners hebben maar weinig contact in de buurt, maar zullen vermoedelijk aangeven ook niet meer contact te willen.

3.3. Betrokkenheid en gebruik van voorzieningen in de buurt

Zoals uit de observatie naar voren is gekomen, lijkt Hoornes-Noordoost - afgaande op het woningtype - voor een deel van de bewoners als 'tussenstation' te fungeren: zij zijn niet van plan er lang te blijven wonen en zijn daardoor doorgaans ook weinig op de eigen buurt gericht. Een deel van de bewoners zal om andere redenen weinig op de buurt gericht zijn. Om dit te verduidelijken, maken we gebruik van het zogenaamde 'assenkruis' van Bodd en Hofman (1999). Met behulp van het assenkruis worden de bewoners naar twee verschillende dimensies ingedeeld; enerzijds het wel of niet op de buurt gericht zijn, anderzijds het zich wel of niet met de buurt verbonden voelen. Door de betrokkenheid met de buurt en de mate waarin bewoners op de buurt gericht zijn tegen elkaar af te zetten, wordt helder van welke aanknopingspunten Factor Welzijn gebruik kan maken bij het bereiken en activeren van bewoners.

Figuur 3.2 Assenkruis Bodd & Hofman (1999)



Met de klok mee kunnen vier typen bewoners worden onderscheiden. De *community* bestaat uit bewoners die zich sterk met de buurt verbonden voelen en ook gebruik maken van de aanwezige voorzieningen in de eigen buurt. Het gaat veelal om ouderen en mensen die al lang in de buurt wonen. Voor de bewoners die de buurt als *thuisbasis* beschouwen vormt de buurt wel een plek waar zij zich mee verbonden voelen, maar zij zijn daar niet op aangewezen. Voor hun vrijetijdsbesteding en andere activiteiten maken ze dan ook veelal gebruik van voorzieningen buiten de buurt. Te denken valt aan tweeverdieners zonder kinderen, die het vooral belangrijk vinden thuis te komen in een fijn huis en na het werk rustig in de tuin te kunnen zitten. De *woonpassanten* zijn bewoners die de buurt als tussenstation beschouwen: zij maken geen gebruik van het aanbod van voorzieningen en zijn voor hun sociaal welzijn ook niet op de buurt aangewezen. Ze voelen zich daarom ook niet met hun buurt verbonden. Bekende groepen zijn studenten, asielzoekers en starters. Tot slot zijn er de *leefbaarheidsklanten*. Dit zijn bewoners die zich niet verbonden voelen met hun buurt, maar wel gebruik maken van voorzieningen in de buurt. In Hoornes-Noordoost kunnen we bijvoorbeeld denken aan moeders die gebruik maken van Femke, maar dit alleen doen omdat het toevallig in de eigen buurt gevestigd is. Zouden zij gaan verhuizen, dan zouden ze met hun kind net zo makkelijk naar een ander Moeder-Kind centrum gaan. Ook ex-verslaafden kunnen worden beschouwd als *leefbaarheidsklanten*, omdat zij nadrukkelijk aangewezen zijn op bepaalde voorzieningen in de buurt, maar verder geen enkele binding met de buurt hebben.

Wanneer we ervan uitgaan dat alle vier de typen bewoners in Hoornes-Noordoost aanwezig zijn, kunnen we verwachten dat een deel van de bewoners niet als doelgroep van Factor Welzijn kan worden aangemerkt, namelijk de bewoners die geen behoefte hebben aan activiteiten of voorzieningen in de eigen buurt (de woonpassanten en in mindere mate de bewoners voor wie de buurt louter een *thuisbasis* vormt). Het is raadzaam om geen hoge prioriteit aan deze typen bewoners toe te kennen, met name aan de woonpassanten. Bij de aanbevelingen (paragraaf 4.3) komen we hier nog op terug.

Het assenkruis helpt ook bij het inzichtelijk maken van de wensen en behoeften van bewoners. Net zoals we bewoners rangschikken op basis van hun voorzieningengebruik, kunnen we ze ook onderverdelen op basis van hun gewenste activiteitenpatroon. Niet alle bewoners die hun wensen uitspreken voor een bepaalde voorziening zullen daar uiteindelijk ook zelf gebruik van gaan maken - laat staan er zelf een actieve bijdrage aan leveren. Met andere woorden: onder de 'kansrijke' bewoners bevinden zich ook notoire klagers en die moeten uiteraard niet teveel worden beloofd. Ontevreden bewoners dienen zelf ook initiatieven te nemen om hun buurt te verbeteren. De indeling van Bodd & Hofman (1999) is niet één op één langs de Contactladder te leggen, maar het is wel belangrijk om de achterliggende gedachte van het assenkruis in het achterhoofd te houden wanneer we de resultaten uit Hoornes-Noordoost bespreken. In de nu volgende paragrafen gaan we daarom in op de resultaten zoals die uit de Contactladder naar voren zijn gekomen en zo nodig verwijzen we daarbij terug naar het assenkruis.

3.4. Aard en omvang sociale contacten

De observatie geeft een indruk van het veldwerk, maar biedt daarnaast ook een aantal eerste indrukken, waaraan we mogelijke aandachtspunten en een interpretatie van de uitkomsten van de rapportage kunnen ontleen. De daadwerkelijke resultaten van het veldwerk in Hoornes-Noordoost zullen nu per thema worden besproken. Allereerst gaan we in op de aard en omvang van de sociale contacten; zowel de situatie zoals die nu ervaren wordt, als hoe die volgens de bewoners zou moeten zijn.

De vragenlijst bevat diverse stellingen over de buurt en over de sociale contacten van bewoners. Bij elke stelling wordt de bewoners eerst gevraagd aan te geven een oordeel te geven op basis van de huidige situatie, bijvoorbeeld de mate van contact. Daarna mogen zij aangeven of er bij hen behoeften bestaan op dit vlak (willen zij bijvoorbeeld meer contact met buurtgenoten of vinden ze het prima zoals het nu is). Naast stellingen zijn diverse open en gesloten vragen voorgelegd om de sociale contacten en betrokkenheid bij de buurt te meten. Voor de volledige vragenlijst - de Contactladder - verwijzen wij naar bijlage 1.

Mate van onderling contact

De ondervraagde bewoners zijn verdeeld over de mate van onderling contact tussen buurtbewoners. Ongeveer de helft van de bewoners is in meer of mindere mate van mening dat er nauwelijks onderling contact is tussen buurtbewoners in Hoornes-Noordoost (25% helemaal eens; 28% eens). Dit betekent dus dat bijna de helft van de bewoners vindt dat de mate van onderling contact goed is (47%). Vooral de bewoners die vinden dat er nauwelijks contact is, geven aan dat dit beter kan. In totaal is 38 procent van de bewoners van mening dat er meer onderling contact kan zijn tussen buurtbewoners.

Sommige bewoners vullen deze stelling aan met de opmerking dat zij vaak wel contacten hebben met de directe burens of mede-portiekbewoners, maar niet of veel minder daarbuiten. Daarnaast geeft een enkeling aan dat er nauwelijks contacten zijn door een taalbarrière of cultuurverschillen.

Wanneer we kijken naar de verdeling over de drie gebieden in Hoornes-Noordoost - laagbouw, Rijnflat Hoorneslaan en overige hoogbouw - valt op dat bewoners van de overige hoogbouw verhoudingsgewijs vaak vinden dat er nauwelijks contact is: maar liefst 62 procent. Deze bewoners zijn ook relatief vaker van mening dat de mate van contact beter zou kunnen: 44 procent van de bewoners van de overige hoogbouw, tegenover 22 procent van de Rijnflat en twintig procent van de laagbouw.

43 procent van de ondervraagde bewoners geeft aan nieuwe vrienden te hebben gemaakt in Hoornes-Noordoost. Ongeveer de helft van de ondervraagde bewoners is tevreden met het aantal

vrienden dat ze hebben (gemaakt) in de buurt (52%) en voor een minderheid is dit punt voor verbetering vatbaar (15%). Opvallend is dat ongeveer een derde dit totaal niet belangrijk vindt (33%).

Enkele bewoners die geen vrienden hebben gemaakt lichten hun antwoord toe met de opmerking dat zij op zichzelf gericht zijn, hun eigen leven op de rails willen of er te kort wonen om vrienden te hebben gemaakt. Ook benadrukt een enkeling geen vrienden te hebben gemaakt, maar wel goede burens en kennissen te hebben. Een paar bewoners die juist wel vrienden hebben gemaakt, lichten toe dat zij daar bewust mee bezig zijn, soms al vanaf jonge leeftijd. De antwoorden weerspiegelen de extremen op de horizontale as van Bodd & Hofman (1999), waarop wordt aangegeven in welke mate bewoners zich met hun buurt verbonden voelen. Vriendschap speelt daarin een belangrijke rol.

Wanneer we naar de verschillende gebieden kijken, blijkt dat bewoners uit de laagbouw verhoudingsgewijs iets vaker aangeven vrienden te hebben gemaakt in de buurt dan de overige bewoners (47%). Voor heel Hoornes-Noordoost is dit gemiddeld 43 procent. Vooral bewoners in de laagbouw willen de situatie houden zoals deze is (70%) en bij de bewoners van de overige hoogbouw vinden we het hoogste aandeel bewoners dat vindt dat dit punt kan verbeteren (19%). Het krijgen van nieuwe vrienden wordt door bewoners van de Rijnflat het minst belangrijk gevonden: 43 procent vindt dit niet belangrijk. Voor een deel zal dit te maken hebben met het feit dat de flat met name oudere bewoners kent en dat zij minder behoefte hebben aan nieuwe contacten dan jongere buurtbewoners.

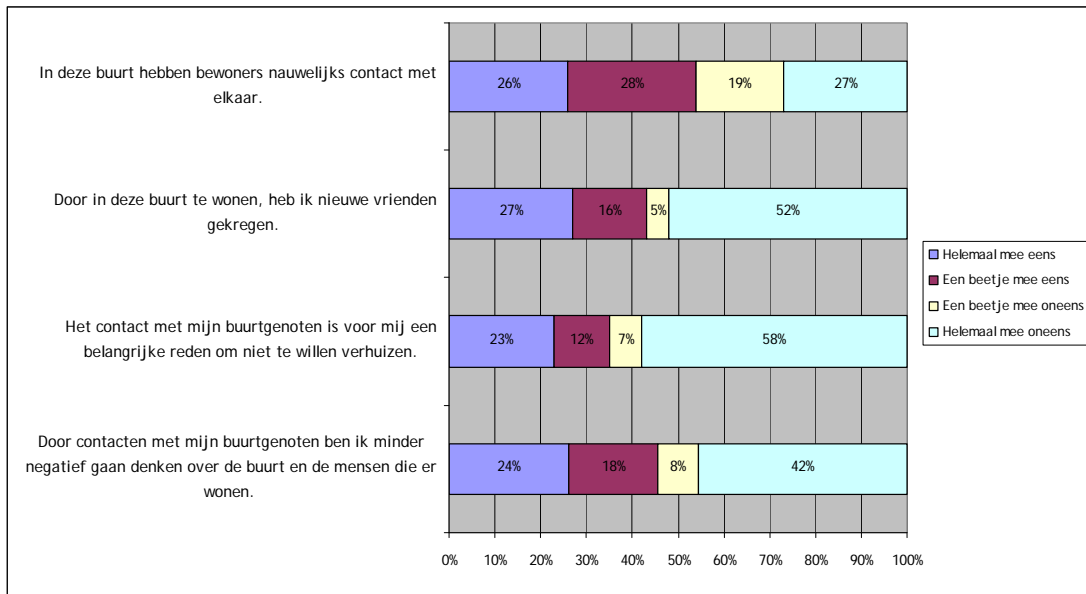
Contact met buurtgenoten blijkt voor een deel van de bewoners een belangrijke reden om zich met de buurt verbonden te voelen. Voor 35 procent van de bewoners vormt het contact met buurtgenoten zelfs een reden om niet te willen verhuizen (23% helemaal eens; 12% eens). Slechts enkele bewoners vinden dat dit beter zou kunnen (7%), 45 procent is tevreden met de huidige situatie en opvallend veel, namelijk bijna de helft van de respondenten (48%), vindt dit sociale aspect van de buurt niet van belang. Bij het beantwoorden van deze vraag geven enkele bewoners een toelichting, die door de enquêteur in de kantlijn genoteerd is. Zo geven sommige bewoners aan dat het onderwerp niet speelt omdat zij weinig mensen kennen of juist omdat zij goed burenscontact hebben en zij prettig wonen. Ook zijn enkele bewoners vooral gericht op contacten in het trappenhuis of zij zijn liever op zichzelf (die laatste groep zal voor een deel in de categorie *woonpassanten* van Bodd & Hofman vallen: bewoners die zich niet echt met de buurt verbonden voelen en ook weinig gebruik maken van de aanwezige voorzieningen).

Wanneer we kijken naar de verdeling over de verschillende gebieden, blijkt dat vooral bewoners van de laagbouw aangeven dat contact met buurtgenoten een reden is om niet te willen verhuizen: 34 procent is het daar helemaal mee eens, tegenover 27 procent van de bewoners in de Rijnflat en negentien procent van de bewoners van de overige hoogbouw. Vooral de bewoners van de laagbouw willen de situatie dan ook houden zoals deze is (61%). Geen van de bewoners van de laagbouw en de Rijnflat vindt dat dit punt zou kunnen verbeteren, tegenover tien procent van de bewoners van de overige hoogbouw. Voor maar liefst 56 procent van de bewoners van de Rijnflat is dit thema niet belangrijk.

Iets minder dan de helft van de respondenten (45%) denkt positiever over de buurt vanwege de contacten die zij daar hebben (opgedaan). Ongeveer de helft van de bewoners (51%) vindt het contact zoals het nu is prima. Er is echter ook een behoorlijke groep (23%) die vindt dat de contacten met buurtgenoten aan een (nog) positiever beeld zouden kunnen bijdragen. Enkele bewoners lichten hun stelling toe door aan te geven dat zij weinig contact hebben met burens of alleen met de naaste burens. Ook vullen sommige bewoners aan dat zij ook zonder contacten met buurtgenoten positief zijn over de buurt.

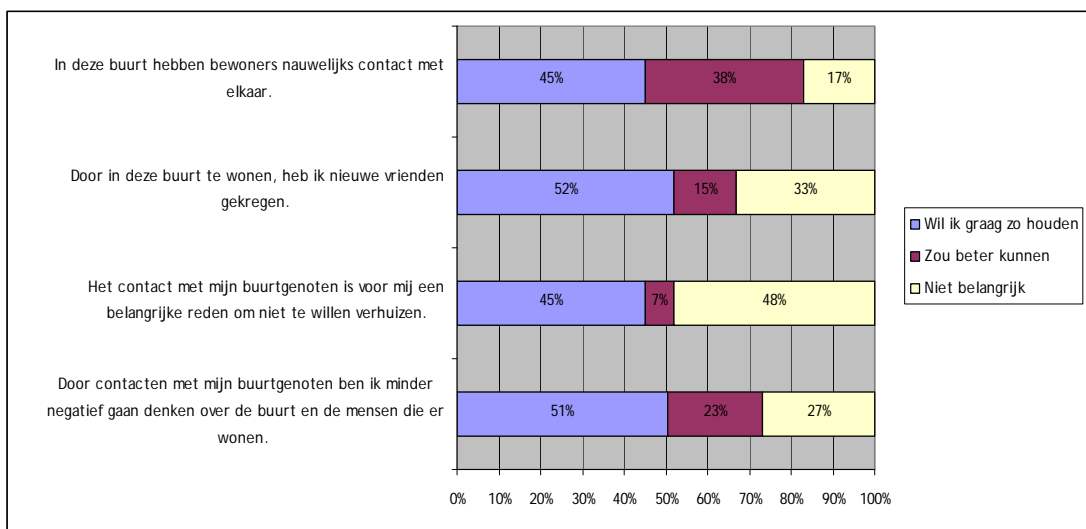
Vooral voor de bewoners van de overige hoogbouw geldt dat zij positiever zijn gaan denken over de buurt door contacten met buurtgenoten (29% helemaal eens; 20% eens); terwijl de bewoners van de laagbouw het relatief vaker hiermee oneens zijn (63%). Desondanks wil 70 procent van de bewoners van de laagbouw de situatie houden zoals deze is. De bewoners van de overige hoogbouw geven relatief vaak aan dat zij vinden dat dit aspect beter zou kunnen (30%). In figuur 3.3 en 3.4 zijn respectievelijk de aanwezige en de gewenste sociale contacten van de bewoners weergegeven aan de hand van de zojuist besproken stellingen. Voor elke stelling zijn de percentages weergegeven van de mogelijke antwoorden, in totaal 100%.

Figuur 3.3 Aanwezige sociale contacten in de buurt (N=283)



Bron: *Contactladder Hoornes-Noordoost (2010)*

Figuur 3.4 Gewenste sociale contacten in de buurt (N=283)



Bron: *Contactladder Hoornes-Noordoost (2010)*

3.4.1. Frequentie onderling contact

Om de sociale relaties van bewoners van Hoornes-Noordoost nog beter in kaart te brengen, is niet alleen gekeken naar onderling contact in het algemeen, maar is ook specifiek gevraagd naar de eigen contacten in de buurt: kennen de bewoners andere buurtbewoners bij naam, groeten zij elkaar, et cetera.

Het aantal buurtgenoten dat men bij naam kent is weergegeven in tabel 3.1. Hieruit blijkt dat de bewoners van Hoornes-Noordoost relatief veel mensen in de buurt bij naam kennen. Van de bewoners kent 36 procent meer dan tien buurtgenoten bij naam. De verdere verdeling is: kent zeven tot tien bewoners bij naam (22%), kent vier tot zes personen bij naam (20%) en kent één tot drie personen bij naam (15%). Slechts een klein aantal bewoners (7%) kent geen enkele buurtgenoot bij naam, dit zijn overigens allen bewoners van een flat.

Wanneer we naar de subgebieden kijken, valt op dat het aantal bewoners dat men bij naam kent in de buurt voor de bewoners van de laagbouw het hoogst is: ruim de helft (51%) kent meer dan tien mensen bij naam.

Tabel 3.1 "Hoeveel mensen kent u bij naam in deze buurt?" (N=283)

Aantal personen	Laagbouw (%)	Rijnflat Hoorneslaan (%)	Overige hoogbouw (%)	Totaal (%)
0	0%	4%	9%	7%
1-3	3%	23%	18%	15%
4-6	15%	23%	21%	20%
7-10	31%	23%	19%	22%
> 10	51%	27%	33%	36%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Bron: Contactladder Hoornes-Noordoost (2010)

Wanneer we de tevredenheid van de bewoners over het aantal mensen dat zij bij naam kennen nader onderzoeken (tabel 3.2), blijkt dat hoe minder buurtgenoten men bij naam kent, des te groter de behoefte is om de situatie te verbeteren. Dit geldt overigens niet voor alle bewoners: een deel van de bewoners dat weinig mensen kent, wil dit graag zo houden. Dit zijn waarschijnlijk vooral bewoners die, in de terminologie van Bodd & Hofman (1999), als *woonpassanten* aan te merken zijn.

Tabel 3.2 "Hoeveel mensen kent u bij naam in deze buurt?" - Gewenst (N=283)

Aantal	Wil ik graag zo houden	Zou beter kunnen	Niet belangrijk	Totaal
0 personen (N=19)	17%	50%	33%	100%
1-3 personen (N=43)	37%	30%	33%	100%
4-6 personen (N=57)	47%	31%	22%	100%
7-10 personen (N=62)	67%	15%	17%	100%
> 10 personen (N=101)	77%	11%	12%	100%

Bron: Contactladder Hoornes-Noordoost (2010)

Van de 283 bewoners kennen 19 bewoners geen enkele buurtgenoot bij naam. De helft ziet dit graag anders. Voor de bewoners die één tot drie of vier tot zes personen bij naam kennen, is dit respectievelijk 30 procent en 31 procent.

Voor de verschillende gebieden (niet weergegeven in de tabel) geldt dat relatief gezien meer bewoners van de overige hoogbouw vinden dat dit punt verbeterd kan worden (27%). Zeven op de tien bewoners van de laagbouw, die relatief de meeste mensen bij naam kennen, willen de situatie graag zou houden.

De meeste bewoners van Hoornes-Noordoost komen een aantal keer per week buurtgenoten tegen in winkels, cafés of andere ontmoetingsplaatsen (45%), zo blijkt uit tabel 3.3. Het aandeel bewoners dat zelden of nooit buurtgenoten tegenkomt in winkels, cafés of andere ontmoetingsplaatsen, is ruim een derde (35%).

In de Rijnflat ligt de frequentie waarin buurtgenoten elkaar tegenkomen verhoudingsgewijs opvallend hoger: ongeveer tweederde van de bewoners van de Rijnflat komt buurtgenoten een aantal keer per week tegen op de genoemde locaties. Verklaringen van bewoners die maar weinig buurtgenoten tegenkomen, lopen uiteen van 'een slechte gezondheid' (bijvoorbeeld slecht ter been zijn) tot het hebben van 'straatvrees'. Eén bewoner geeft aan het niet belangrijk te vinden.

Tabel 3.3 "Hoe vaak komt u buurtgenoten tegen in bijvoorbeeld winkels, cafés of andere ontmoetingsplaatsen?"
- Aanwezig (N=283)

Frequentie	Laagbouw (%)	Rijnflat Hoorneslaan (%)	Overige hoogbouw (%)	Totaal (%)
Aantal keer per week	33%	65%	46%	45%
1-6 keer per maand	34%	15%	17%	21%
Zelden	26%	12%	26%	25%
Nooit	7%	8%	11%	10%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Bron: Contactladder Hoornes-Noordoost (2010)

Wanneer we de bewoners vervolgens vragen hoe tevreden zij zijn over het aantal buurtgenoten dat zij tegenkomen, blijkt dat slechts negen procent vindt dat dit beter zou kunnen. Zoals in tabel 3.4 te zien is, vinden vooral de personen die aangeven nooit buurtgenoten tegen te komen (18%), dat het beter kan. Desondanks wil een veel groter aandeel, namelijk 36 procent van hen, dit niet veranderen. Vooral bewoners die weinig tot geen buurtgenoten tegenkomen vinden dit geen belangrijk onderwerp.

In het algemeen geldt dat de bewoners van de laagbouw verhoudingsgewijs de situatie vaker willen houden zoals deze is (66%). Relatief gezien wordt het tegenkomen van buurtgenoten het minst belangrijk gevonden door bewoners van de overige hoogbouw: 36 procent vindt dit niet belangrijk, op de voet gevolgd door de laagbouw met 34 procent.

Tabel 3.4 "Hoe vaak komt u buurtgenoten tegen in bijvoorbeeld winkels, cafés of andere ontmoetingsplaatsen?"
- Gewenst (N=283)

Frequentie	Wil ik graag zo houden	Zou beter kunnen	Niet belangrijk	Totaal
Aantal keer per week	70%	6%	24%	100%
1-6 keer per maand	61%	10%	29%	100%
Zelden	36%	11%	53%	100%
Nooit	36%	18%	46%	100%

Bron: Contactladder Hoornes-Noordoost (2010)

Een andere indicator voor sociale samenhang, is de mate waarin bewoners buurtgenoten groeten op straat (tabel 3.5). Ruim driekwart van de bewoners groet meer dan tien buurtgenoten, gevolgd door veertien procent dat zeven tot tien personen groet. Een minderheid begroet minder dan zes buurtgenoten.

Wanneer we kijken naar de afzonderlijke gebieden in Hoornes-Noordoost, zijn er verschillen te zien. De bewoners van de Rijnflat groeten relatief gezien de meeste buurtgenoten; de bewoners van de overige hoogbouw groeten relatief de minste buurtgenoten.

Tabel 3.5 "Hoeveel mensen die bij u in de buurt wonen groet u als u ze tegenkomt?" (N=283)

Aantal personen	Laagbouw (%)	Rijnflat Hoorneslaan (%)	Overige hoogbouw (%)	Totaal (%)
0	2%	0%	0%	0%
1-3	0%	4%	3%	2%
4-6	3%	0%	9%	7%
7-10	13%	8%	15%	14%
> 10	82%	88%	73%	77%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Bron: Contactladder Hoornes-Noordoost (2010)

In het algemeen geldt dat naarmate men minder buurtgenoten groet, de behoefte om hier iets aan te veranderen groeit - zo blijkt uit tabel 3.6. Let wel, het gaat hier soms om erg lage aantallen, dus de percentages voor de bewoners die zes of minder personen groeten dienen met enige voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd (ze zijn op te vatten als indicatief).

Binnen de buurt geldt dat verhoudingsgewijs veel bewoners van de Rijnflat de situatie graag houden zoals deze is (93%); slechts één van de bewoners van de Rijnflat vindt dat het beter kan. Van de bewoners van de laagbouw wil 90 procent het graag zo houden; geen van hen vindt dat het beter kan. Voor de overige hoogbouw is dat respectievelijk 75 en negentien procent.

Tabel 3.6 "Hoeveel mensen die bij u in de buurt wonen groet u als u ze tegenkomt?" - Gewenst (N=283)

Aantal	Wil ik graag zo houden	Zou beter kunnen	Niet belangrijk	Totaal
0 personen (N=1)	100%	0%	0%	100%
1-3 personen (N=6)	33%	67%	0%	100%
4-6 personen (N=20)	44%	39%	17%	100%
7-10 personen (N=39)	74%	18%	9%	100%
> 10 personen (N=215)	86%	9%	5%	100%

Bron: Contactladder Hoornes-Noordoost (2010)

3.5. *Kwaliteit van sociale contacten*

In de vorige paragraaf zagen we in welke mate er volgens de bewoners van Hoornes-Noordoost sprake is van onderling contact. Niet alleen de frequentie, maar ook de kwaliteit van de onderlinge contacten is meegenomen in de Contactladder.

Aan de bewoners zijn in dat kader stellingen en vragen voorgelegd over de aard van de onderlinge contacten en de mate waarin buurtbewoners voor elkaar klaar staan. Ook de eventuele behoefte die bewoners wat dit betreft hebben is meegenomen.

3.5.1. Aard en kwaliteit onderling contact

Uit tabel 3.7 blijkt dat de meeste bewoners van Hoornes-Noordoost met meer dan tien buurtgenoten een praatje maken wanneer zij hen tegenkomen (30%). Nog eens 22 procent maakt een praatje met zeven tot tien buurtgenoten, gevolgd door 25 procent dat met vier tot zes personen een praatje aanknoopt. Een van de plekken waar bewoners elkaar tegen kunnen komen, is rond de pleinen en tuinen aan de achterzijde van de flat (figuur 3.5).

Figuur 3.5: achterzijde van een flat



Foto: Erik van Marissing (2010)

Relatief gezien maken de bewoners van de hoogbouw anders dan de Rijnflat met het kleinste aantal buurtbewoners een praatje: een kwart van deze bewoners spreekt met minimaal tien mensen. De bewoners van de Rijnflat maken daarentegen verhoudingsgewijs met de meeste mensen een praatje: 46 procent maakt met minimaal tien mensen een praatje.

Enkele bewoners komen met aanvullingen en geven aan dat zij met iedereen praten die zij tegenkomen, of dat het aan henzelf ligt met hoeveel mensen zij spreken.

Tabel 3.7 "Met hoeveel mensen uit uw buurt maakt u een praatje wanneer u ze tegenkomt?" - Huidige situatie (N=283)

Aantal personen	Laagbouw (%)	Rijnflat Hoorneslaan (%)	Overige hoogbouw (%)	Totaal (%)
0	2%	12%	3%	4%
1-3	5%	12%	25%	19%
4-6	26%	19%	25%	25%
7-10	26%	12%	22%	22%
> 10	41%	46%	25%	30%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Bron: Contactladder Hoornes-Noordoost (2010)

Voor wat betreft de behoeften van bewoners, geldt dat in totaal één op de vijf bewoners de situatie wil verbeteren. In tabel 3.8 is per categorie de behoefte aangegeven. Uit de tabel blijkt dat met hoe meer de bewoners men praatjes maakt; des minder men de behoefte heeft om iets te veranderen. Het maken van een praatje met buurtgenoten wordt met andere woorden als positief gewaardeerd door een aanzienlijk deel van de bewoners.

Wat de behoeften betreft, is er een verschil te zien tussen de bewoners uit de overige hoogbouw enerzijds en de bewoners uit de Rijnflat en de laagbouw anderzijds. Ruim negen op de tien van de bewoners uit de laagbouw en de Rijnflat willen de situatie houden zoals deze is, bij de bewoners van de overige hoogbouw is dat ongeveer driekwart. Relatief gezien vinden de bewoners van de overige hoogbouw het sterkst dat de situatie kan verbeteren (27%).

Tabel 3.8 "Met hoeveel mensen uit uw buurt maakt u een praatje wanneer u ze tegenkomt?" - Gewenste situatie (N=283)

Aantal	Wil ik graag zo houden	Zou beter kunnen	Niet belangrijk	Totaal
0 personen (N=10)	50%	40%	10%	100%
1-3 personen (N=55)	46%	34%	20%	100%
4-6 personen (N=70)	69%	27%	5%	100%
7-10 personen (N=62)	83%	13%	4%	100%
> 10 personen (N=85)	89%	8%	3%	100%

Bron: Contactladder Hoornes-Noordoost (2010)

In tabel 3.9 is weergegeven in hoeverre bewoners op bezoek gaan bij buurtgenoten. De bewoners van Hoornes-Noordoost komen niet vaak bij elkaar over de vloer. De meeste bewoners gaan bij geen (45%) of maximaal drie (44%) buurtgenoten op bezoek.

Drie bewoners tekenen aan dat er voorwaarden zijn voor het elkaar bezoeken: zij gaan alleen op bezoek tijdens verjaardagen of gaan samen buiten koffie drinken wanneer het goed weer is.

Tabel 3.9 "Bij hoeveel buurtgenoten gaat u geregeld op bezoek?" (N=283)

Aantal personen	Laagbouw (%)	Rijnflat Hoorneslaan (%)	Overige hoogbouw (%)	Totaal (%)
0	25%	57%	50%	45%
1-3	59%	35%	41%	44%
4-6	15%	4%	7%	8%
7-10	2%	4%	2%	2%
> 10	0%	0%	1%	1%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Bron: Contactladder Hoornes-Noordoost (2010)

In tabel 3.10 is weergegeven welke behoefte de bewoners in deze hebben. In het algemeen geldt dat de meeste bewoners geen behoefte hebben aan (meer) bezoek bij buurtgenoten, ook wanneer zij geen buurtgenoten bezoeken.

Bewoners van de overige hoogbouw geven verhoudingsgewijs vaker dan de overige bewoners aan dat de situatie beter zou kunnen: zeventien procent vindt het een punt voor verbetering.

Tabel 3.10 "Bij hoeveel buurtgenoten gaat u geregeld op bezoek?" - Gewenst (N=283)

Aantal	Wil ik graag zo houden	Zou beter kunnen	Niet belangrijk	Totaal
0 personen (N=125)	51%	10%	39%	100%
1-3 personen (N=122)	72%	16%	12%	100%
4-6 personen (N=23)	86%	9%	5%	100%
7-10 personen (N=6)	60%	20%	20%	100%
> 10 personen (N=2)	100%	0%	0%	100%

Bron: Contactladder Hoornes-Noordoost (2010)

Ongeveer tweederde van de ondervraagde bewoners heeft geen familieleden in de buurt wonen (68%). Ongeveer een op de vijf bewoners heeft een tot drie familieleden in de buurt wonen (21%). Verhoudingsgewijs hebben de bewoners van de overige hoogbouw de minste familieleden in Hoornes-Noordoost wonen: 71 procent heeft geen familieleden in de buurt wonen.

Tabel 3.11 Hoeveel familieleden wonen er in de buurt? - Aanwezig (N=283)

Aantal personen	Laagbouw (%)	Rijnflat Hoorneslaan (%)	Overige hoogbouw (%)	Totaal (%)
0	66%	54%	71%	68%
1-3	21%	35%	19%	21%
4-6	7%	4%	5%	5%
7-10	2%	8%	3%	3%
> 10	5%	0%	2%	2%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Bron: Contactladder Hoornes-Noordoost (2010)

Vrijwel zonder uitzondering vinden de ondervraagde bewoners niet dat het (lage) aantal familieleden in de buurt beter zou kunnen. Van de bewoners zonder familieleden in de buurt, vindt maar liefst 81% dit niet belangrijk, zo blijkt uit tabel 3.12. Dit kan samenhangen met de beperkte omvang van de buurt Hoornes-Noordoost. Enkele bewoners geven namelijk aan dat zij wel familie dichtbij hebben wonen, alleen niet in Hoornes-Noordoost. Dit zou voor meerdere bewoners kunnen gelden.

Wat betreft de verschillende gebieden binnen de buurt geldt dat relatief gezien de bewoners van de hoogbouw opvallend vaak aangeven het niet belangrijk te vinden hoeveel familieleden zij in de buurt hebben wonen.

Tabel 3.12 Hoeveel familieleden wonen er in de buurt? - Gewenst (N=283)

Aantal	Wil ik graag zo houden	Zou beter kunnen	Niet belangrijk	Totaal
0 personen (N=191)	17%	1%	81%	100%
1-3 personen (N=59)	67%	0%	33%	100%
4-6 personen (N=15)	73%	0%	27%	100%
7-10 personen (N=9)	0%	0%	100%	100%
> 10 personen (N=7)	100%	0%	0%	100%

Bron: Contactladder Hoornes-Noordoost (2010)

Aan de bewoners met één of meer familieleden - 90 bewoners - is gevraagd bij hoeveel van hen zij op bezoek gaan. De meeste bewoners met familieleden in de buurt, bezoeken de meesten van hen regelmatig.

3.5.2. Steun en hulp buurtgenoten

De ondervraagde bewoners van Hoornes-Noordoost helpen hun buurtgenoten relatief weinig met kleine dingen zoals boodschappen doen, planten water geven en meegaan naar de dokter. Voor de meerderheid geldt dat zij dit zelden (36%) of nooit (42%) doen.

De frequentie van de geboden hulp ligt relatief het laagst bij de bewoners in de Rijnflat en de overige hoogbouw: respectievelijk 50 en 44 procent helpt nooit met kleine zaken.

Relatief veel bewoners hebben hun antwoord toegelicht met de opmerking dat zij wel willen helpen mits erom gevraagd wordt. De meeste bewoners bieden dus niet uit eigen initiatief hulp, maar geven aan dit wel te doen als erom gevraagd wordt.

Tabel 3.13 "Hoe vaak helpt u uw buurtgenoten met kleine dingen, zoals boodschappen doen, de planten water geven, meegaan naar de dokter?" - Aanwezig (N=283)

Frequentie	Laagbouw (%)	Rijnflat Hoorneslaan (%)	Overige hoogbouw (%)	Totaal (%)
Aantal keer per week	0%	4%	7%	5%
1-6 keer per maand	21%	4%	17%	17%
Zelden	47%	42%	32%	36%
Nooit	31%	50%	44%	42%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Bron: Contactladder Hoornes-Noordoost (2010)

Uit tabel 3.14 blijkt dat naarmate men minder hulp geeft aan buurtgenoten, men sterker van mening is dat deze situatie moet verbeteren. Blijkbaar vindt een aanzienlijk deel van de bewoners dat zij wel iets zouden kunnen betekenen voor hun buurtgenoten. Zoals we eerder zagen, is daar vaak wel voor nodig dat eerst gevraagd moet worden of zij hulp willen bieden.

Bewoners in de laagbouw willen de situatie relatief vaak houden zoals deze is (76%); bewoners van de overige hoogbouw vinden relatief vaak dat de situatie beter zou kunnen (38%).

Tabel 3.14 "Hoe vaak helpt u uw buurtgenoten met kleine dingen, zoals boodschappen doen, de planten water geven, meegaan naar de dokter?" - Gewenst (N=283)

Frequentie	Wil ik graag zo houden	Zou beter kunnen	Niet belangrijk	Totaal
Aantal keer per week	93%	8%	0%	100%
1-6 keer per maand	71%	22%	7%	100%
Zelden	64%	16%	20%	100%
Nooit	33%	39%	27%	100%

Bron: Contactladder Hoornes-Noordoost (2010)

Zeven op de tien bewoners zijn van mening dat zij terecht kunnen bij een buurtgenoot wanneer zij behoefte aan gezelschap hebben (56% helemaal eens; 14% eens). Volgens 63 procent van de bewoners heeft dit punt dan ook geen verbetering. Een minderheid vindt daarentegen dat zij nog onvoldoende terecht kan bij buurtgenoten (11%).

Een aantal bewoners licht hun antwoord toe. Enkele bewoners hebben geen behoefte aan gezelschap van buurtgenoten, omdat zij liever op zichzelf zijn of weinig mensen kennen. Ook worden vrienden en familie genoemd als gezelschap in plaats van buurtgenoten. Daarnaast woont een enkeling nog te kort in de buurt om er uitspraken over te kunnen doen.

Uitgesplitst naar de verschillende gebieden in de buurt, blijkt dat relatief gezien de bewoners van de laagbouw vaker bij een buurtgenoot terecht kunnen voor gezelschap (66% helemaal eens; 13% eens).

Ruim driekwart van de bewoners van de laagbouw wil de situatie houden zoals deze is. Verhoudingsgewijs geven bewoners van de overige hoogbouw het vaakst aan dat de situatie beter zou kunnen (15%).

Ongeveer de helft van de bewoners vindt dat zij persoonlijke problemen kunnen bespreken met een buurtbewoner (37% helemaal eens; 14% eens). Voor 49 procent van de bewoners geldt dat zij het hier juist (helemaal) niet mee eens zijn.

Het onderwerp lijkt overigens niet sterk te leven onder bewoners; slechts negen procent vindt dat zij onvoldoende kunnen praten met buurtbewoners over persoonlijke problemen, 60 procent vindt de situatie nu prima en voor 31 procent is het onderwerp niet belangrijk.

Enkele bewoners hebben hun antwoord toegelicht. Zij geven aan dat zij met één buurvrouw een vertrouwensband hebben of dat zij alleen met burens over persoonlijke problemen spreken wanneer zij het makkelijk kunnen vertellen. Andere bewoners geven aan dat zij hieraan geen behoefte hebben of dat zij hierover liever hun familieleden en/of vrienden spreken.

Wanneer we kijken naar de indeling van de buurt in de drie gebieden, blijkt dat nagenoeg alleen bewoners van de overige hoogbouw (geen enkele bewoner in de laagbouw; één bewoner in de Rijnflat) aangeven dat de situatie beter zou kunnen (13%).

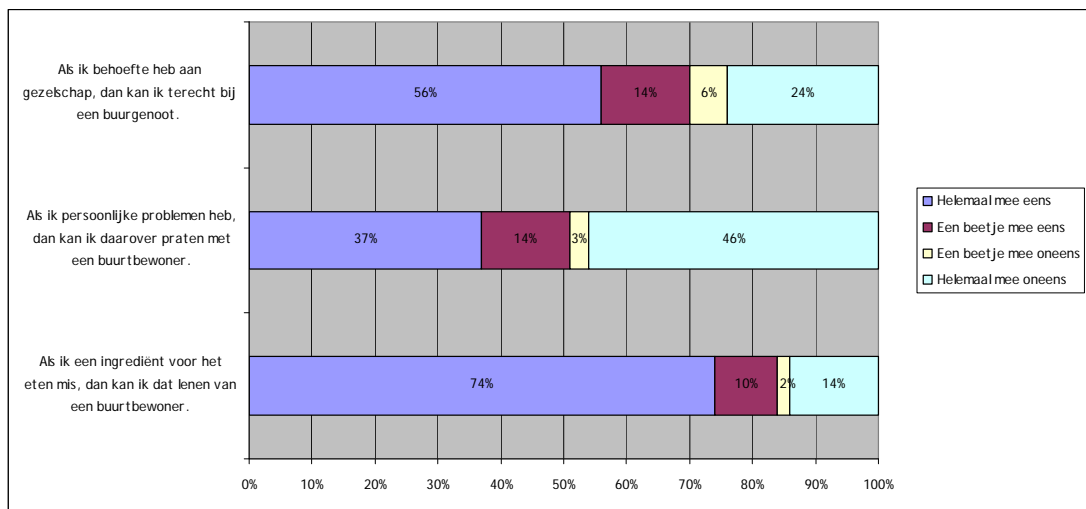
Als bewoners een ingrediënt voor het eten missen, denkt de overgrote meerderheid dit te kunnen lenen van een buurtbewoner (74% helemaal mee eens; 10% beetje mee eens). Slechts zestien procent is het hier juist (helemaal) niet mee eens. Logischerwijs waren er dan ook weinig bewoners die vinden dat dit beter zou kunnen (6%).

Enkele bewoners die verwachten geen ingrediënten te kunnen lenen, lichten hun antwoord toe. Zij vertellen dat zij het niet willen of durven vragen, of alleen bij de naaste burens. Daarnaast geven enkele bewoners aan dat het nog nooit is voorgekomen dat zij een ingrediënt misten.

Voor de bewoners van de laagbouw zijn van mening dat zij kunnen lenen van buurtgenoten: maar liefst 95 procent. Voor de Rijnflat is dit driekwart van de bewoners en voor de overige hoogbouw is dit 82 procent van de bewoners. Uitsluitend bewoners van de overige hoogbouw vinden dat de situatie beter zou kunnen, al is dit nog steeds een zeer gering aantal (8%).

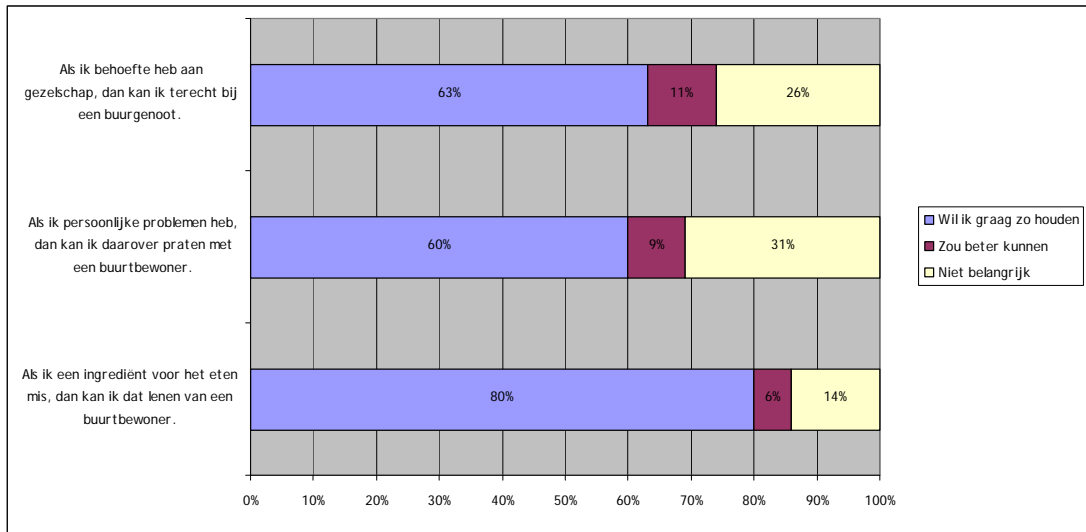
In figuur 3.6 en 3.7 is weergegeven hoe de bewoners oordelen over respectievelijk de aanwezige en gewenste steun en hulp van buurtbewoners. Voor elk van de drie stellingen zijn de percentages van de antwoordmogelijkheden weergegeven, tezamen 100%.

Figuur 3.6 Aanwezige steun en hulp van buurtbewoners (N=283)



Bron: Contactladder Hoornes-Noordoost (2010)

Figuur 3.7 Gewenste steun en hulp van buurtbewoners (N=283)



Bron: Contactladder Hoornes-Noordoost (2010)

3.6. Sociale samenhang en betrokkenheid

Ruim zeven op de tien bewoners is in meer of mindere mate van mening dat Hoornes-Noordoost een gezellige buurt is waar saamhorigheid heerst (39% helemaal eens; 33% eens). Ongeveer de helft (53%) van de bewoners is hierover tevreden, terwijl ruim een derde van de bewoners (36%) vindt dat de buurt zou kunnen verbeteren op het gebied van gezelligheid en saamhorigheid.

Relatief veel bewoners hebben hun antwoorden toegelicht. Een deel van hen geeft aan dat zij niet vinden dat de buurt gezellig en saamhorig is, maar wel hun eigen flat, portiek of straat. Ook vindt een aantal bewoners dat de buurt de laatste jaren achteruit is gegaan. Enkele bewoners noemen overlast door drugsverslaafde bewoners, wat hun oordeel over de buurt negatief beïnvloedt.

Vooraf de bewoners van de laagbouw zijn relatief vaak van mening dat zij in een gezellige buurt leven waar saamhorigheid is: 86 procent is het daar (helemaal) mee eens. De bewoners van de overige hoogbouw geven verhoudingsgewijs het meest aan dat zij vinden dat het wat dit punt betreft beter zou kunnen: ruim vier op de tien bewoners.

Buurtbewoners letten veel op elkaar in Hoornes-Noordoost: 44 procent is het daar helemaal mee eens. 27 procent is het eens met de stelling dat bewoners in Hoornes-Noordoost op elkaar letten. Ongeveer een derde is (helemaal) niet van mening dat bewoners op elkaar letten.

Uit de beantwoording op de vraag of dit ook gewenst is, blijkt dat de overgrote meerderheid het op elkaar letten ziet als een positief gegeven. Van deze meerderheid willen de meesten het ook graag houden zoals het nu is (in totaal 58% van de bewoners). Vooral de bewoners die het hier niet mee eens zijn, vinden dat de situatie anders zou kunnen veranderen (in totaal 28% van de bewoners). Dit zijn met andere woorden bewoners die het op elkaar letten als negatief ervaren.

Een deel van deze bewoners heeft dit ook nadrukkelijk genoemd als aanvulling op de stelling. Zij geven aan dat bewoners minder op elkaar zouden moeten letten of dat er op een negatieve manier op elkaar wordt gelet. Daarnaast geven enkele bewoners aan dat zij zich niet bewust zijn dat er op elkaar wordt gelet of dat het op elkaar letten zich beperkt tot het portiek.

Relatief veel bewoners van de laagbouw onderschrijven de stelling dat bewoners op elkaar letten in Hoornes-Noordoost: 59 procent helemaal eens en 30 procent eens. Opvallend is dat de

meeste bewoners van de laagbouw hier tevreden over zijn en de situatie willen handhaven (84%). Dit in tegenstelling tot de bewoners van de Rijnflat en in minder mate de overige hoogbouw; ook een groot deel van deze bewoners onderschrijft de stelling, alleen zijn verhoudingsgewijs meer van hen van mening dat de situatie kan verbeteren. Het lijkt er met andere woorden op dat door bewoners van de laagbouw het op elkaar letten vooral als positief wordt ervaren, terwijl het door bewoners van de Rijnflat en hoogbouw vaker als negatief wordt ervaren.

Ruim de helft van de bewoners voelt zich (helemaal) niet sterk betrokken bij de buurt (53%), terwijl de overige bewoners (47%) de stelling 'Ik voel mij sterk betrokken bij deze buurt' wel onderschrijven. Van de bewoners vindt 23 procent dat de eigen betrokkenheid bij de buurt beter zou kunnen. Een deel van de bewoners heeft een toelichting gegeven. Bewoners die zich betrokken voelen, geven aan dat zij geen andere buurt hebben dan deze, dat zij zich bij heel Katwijk betrokken voelen, of zelfs dat zij na een verhuizing weer zijn teruggekeerd naar de buurt. Enkele bewoners die zich juist niet betrokken voelen, geven aan dat zij hun eigen gang gaan, dat er een groot verloop is in de buurt, dat zij zich eerst wel maar nu niet meer betrokken voelen of dat zij nog te kort in de buurt wonen.

Wanneer gekeken wordt naar de verschillende gebieden binnen de buurt, blijkt dat bewoners van de laagbouw zich relatief vaker (sterk) betrokken voelen bij de buurt (61%); een minderheid van hen (9%) vindt dan ook dat dit beter zou kunnen. Twintig procent van de bewoners van de Rijnflat en 28 procent van de bewoners van de overige hoogbouw vindt dat de situatie zou kunnen verbeteren.

Veel bewoners van Hoornes-Noordoost voelen zich thuis in de buurt: maar liefst 85 procent is het (helemaal) eens met deze stelling. Ongeveer driekwart van de bewoners (76%) is tevreden op dit punt, terwijl achttien procent zich graag meer thuis wil voelen.

Enkele bewoners hebben een toelichting op hun antwoord gegeven. Ze geven onder meer aan dat de bebouwing beter zou kunnen, dat de buurt verpaupert of verandert, maar ook dat zij gewend zijn in de buurt en het een prettige buurt vinden.

Het aandeel bewoners dat zich thuis voelt in de buurt is het hoogst voor de Rijnflat; maar liefst 96 procent is het (helemaal) eens met de stelling. Voor de laagbouw is dit 93 procent en voor de overige hoogbouw is dit 80 procent. Bij de bewoners van de hoogbouw vinden we ook het hoogste aandeel bewoners dat vindt dat het thuis voelen in de buurt beter zou kunnen: 23 procent.

De bewoners zijn verdeeld over de mate waarin er in de buurt gedeelde opvattingen heersen over wat wel en niet kan: 55 procent is het (helemaal) eens met de stelling dat bewoners dezelfde opvattingen delen, terwijl 45 procent het hier juist (helemaal) mee oneens is.

Bijna de helft van de bewoners (47%) ziet geen reden tot verbetering in de mate waarin overeenstemming is over wat wel en niet mag.

In een toelichting door enkele bewoners komen verschillende punten naar voren. Zo heeft een deel van de bewoners geen duidelijk beeld of idee over de heersende opvattingen; het is niet eerder onderwerp van gesprek geweest. Voor andere bewoners zijn uiteenlopende normen en waarden in de buurt een reden om er geen kinderen groot te brengen. Daarnaast zijn er enkele bewoners die stellen dat het gaat om respect voor elkaar of dat er binnen het portiek afspraken worden gemaakt.

Bewoners van de laagbouw zijn verhoudingsgewijs vaker van mening dat bewoners in de buurt dezelfde opvattingen hanteren over wat wel en wat niet kan in de buurt. Maar liefst 83 procent van de bewoners van de laagbouw onderschrijft de stelling, tegenover 68 procent van de bewoners van de Rijnflat en 44 procent van de bewoners van de overige hoogbouw.

Des te lager het aandeel bewoners dat vindt dat er gedeelde opvattingen zijn; des te hoger is de behoefte aan verbetering op dit punt, oplopend tot ruim 60 procent van de bewoners in de overige hoogbouw.

Volgens de overgrote meerderheid (89%) zijn er in Hoornes-Noordoost tussen bewoners geen afspraken gemaakt over het samenleven met elkaar; 36 procent wil dit ook graag zo houden. Eveneens 36 procent van de bewoners vindt echter dat er wél afspraken zouden kunnen worden gemaakt over het onderling samenleven.

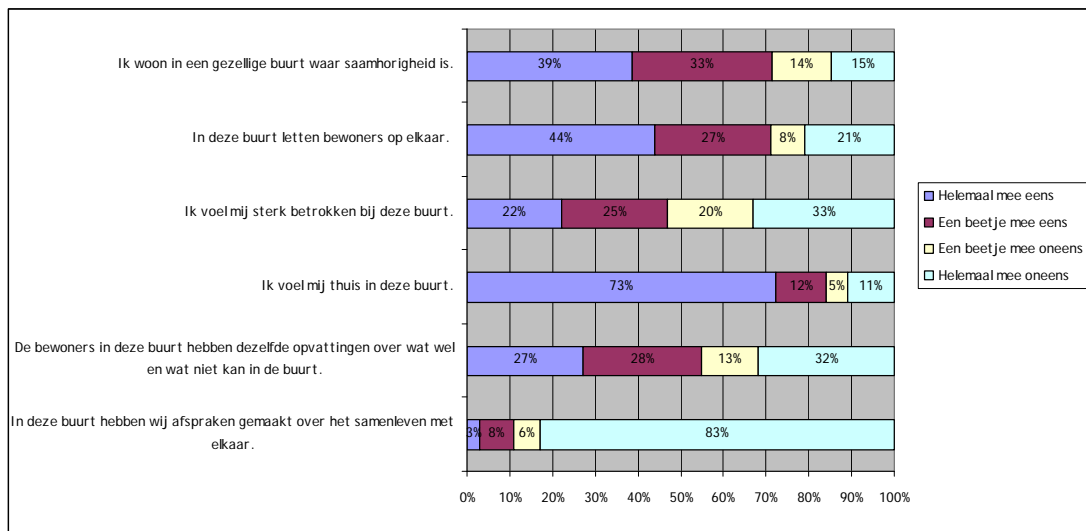
Van de bewoners die vinden dat er afspraken zouden moeten worden gemaakt, voelt ongeveer de helft zich (helemaal) niet betrokken bij de buurt. Zij zijn bovendien niet positiever gaan denken over de buurt door contacten met buurtgenoten.

Enkele bewoners hebben ter aanvulling op hun antwoord voorbeelden genoemd van afspraken die zijn gemaakt of die zij zouden willen maken. Zij noemen onder andere het schoonmaken van (een deel van) het portiek; afspraken om geluidsoverlast tegen te gaan; rekening houden met elkaar en het tegengaan van parkeeroverlast. Enkele andere bewoners geven aan dat er soms over regels wordt gesproken of juist dat zij verwachten dat dit niet van de grond gaat komen in de buurt.

Met name de bewoners van de overige hoogbouw geven aan dat dit beter zou kunnen (48%), gevolgd door 14 procent van de Rijnflat-bewoners die vinden dat het beter zou kunnen. Slechts één bewoner van de laagbouw geeft aan behoefte te hebben aan afspraken.

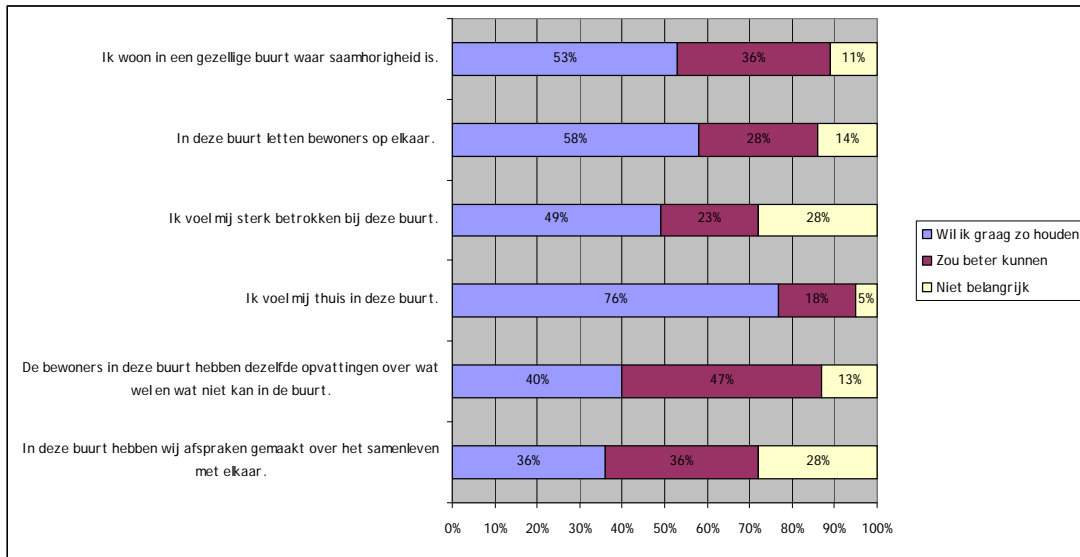
In figuur 3.8 en 3.9 zijn de antwoorden op de stellingen over sociale samenhang en betrokkenheid weergegeven.

Figuur 3.8 Aanwezige sociale samenhang en betrokkenheid (N=283)



Bron: Contactladder Hoornes-Noordoost (2010)

Figuur 3.9 Gewenste sociale samenhang en betrokkenheid (N=283)



Bron: Contactladder Hoornes-Noordoost (2010)

3.7. Veiligheid en leefbaarheid

3.7.1. Veiligheidsgevoelens

De overgrote meerderheid voelt zich veilig in Hoornes-Noordoost: 81 procent van de bewoners is het (helemaal) oneens met de stelling 'Ik voel mij niet veilig in de buurt'. Eén op de vijf bewoners onderschrijft de stelling: negen procent is het helemaal eens; elf procent eens. De bewoners die aangeven zich wel eens onveilig te voelen in de buurt, kijken niet opvallend af van de overige bewoners wat betreft het aantal mensen dat zij kennen en dat zij groeten in de buurt. Met andere woorden: anonimiteit lijkt niet ten grondslag te liggen aan hun onveiligheidsgevoelens.

Op het gebied van veiligheidsgevoelens voelt 70 procent van de bewoners geen noodzaak tot verbetering; daarentegen zou 29 procent van de bewoners zich wel veiliger willen voelen. Diverse bewoners geven aan onder welke voorwaarden zij zich onveilig voelen. Dit is bijvoorbeeld vooral 's avonds en 's nachts of wanneer men hangjongeren tegenkomt. Gevoelens van onveiligheid worden ook opgeroepen door verslaafden in het trappenhuis, door een poging tot inbraak of doordat de buurt niet veilig wordt geacht voor kinderen. Daarnaast licht een deel van de bewoners toe waarom zij zich juist veilig voelt. Genoemd wordt dat men niet bang is uitgevallen of dat men zich vroeger onveilig voelde maar inmiddels niet meer.

Verhoudingsgewijs voelen bewoners van de Rijnflat zich veiliger in de buurt dan bewoners van de laagbouw en overige hoogbouw. Ongeveer twee op de tien bewoners van zowel de laagbouw als de overige hoogbouw voelt zich (helemaal) niet veilig in de buurt; voor de bewoners van de Rijnflat is dit 4 procent.

Het aandeel bewoners dat vindt dat de veiligheidsgevoelens kunnen verbeteren, ligt het hoogst in de overige hoogbouw: 33 procent vindt dat dit beter kan.

De meeste bewoners vinden dat er (helemaal) geen sprake is van onderlinge angst tussen bewoners (76%); 62 procent van de bewoners vindt dan ook dat op dit punt geen verbetering nodig is. Een derde van de bewoners is daarentegen wél van mening dat angst tussen bewoners zou moeten afnemen (33%).

Een deel van de bewoners geeft specifieke redenen voor de angst die men voor elkaar kan hebben in de buurt. Zo geven diverse bewoners aan dat er sprake is van angst voor drugsdealers en drugsverslaafden. Ook noemt een enkele bewoner angst voor roddelen.

Bewoners van de overige hoogbouw zijn relatief het meest vaak van mening dat er sprake is van een zekere angst tussen bewoners onderling (30%). Voor de bewoners van de laagbouw en de Rijnflat is dit respectievelijk tien en acht procent. Vooral de bewoners van de hoogbouw geven relatief vaak aan dat dit beter kan, namelijk 42 procent.

Een beperkt aantal bewoners ervaart zowel onveiligheid als onderlinge angst tussen bewoners. Het is dus niet zo dat iedereen die zelf onveiligheid ervaart ook denkt dat er onderlinge angst heerst in de buurt en andersom.

3.7.2. Overlast

Ongeveer de helft van de bewoners ondervindt in meer of mindere mate geluidsoverlast van buurtgenoten (48%). Van alle bewoners vindt 38% dan ook dat deze situatie verbetering behoeft. Circa dertig bewoners hebben toegelicht welke vormen van geluidsoverlast zij ervaren. Dit loopt uiteen van lawaai van jongeren op het plein al dan niet in de zomer, tot burenruzie, muziek, gehorigheid van de flat (bijvoorbeeld houten vloer of dunne muren) en stankoverlast van barbecues. Enkele bewoners geven ook aan nergens last van te hebben.

Wanneer we kijken binnen de verschillende gebieden van Hoornes-Noordoost, valt op dat de ervaren geluidsoverlast opvallend hoger ligt in de overige hoogbouw (58%) vergeleken met de Rijnflat (35%) en de laagbouw (18%).

Logischerwijs is het aandeel bewoners dat vindt dat de situatie kan verbeteren het hoogst in de overige hoogbouw, met 49 procent van de bewoners. Voor de Rijnflat en de laagbouw ligt deze behoefte aanzienlijk lager, respectievelijk achttien en tien procent.

Ruim vier op de tien bewoners ergert zich in meer of mindere mate aan buurtgenoten; voor bijna zes op de tien is dit daarentegen (helemaal) niet het geval. Iets minder dan de helft van de respondenten vindt dat dit beter kan (44%); de helft houdt de situatie graag zoals deze is. Vooral bewoners in de leeftijdscategorie 25 tot 40 jaar en woonachtig in flats, ergeren zich regelmatig aan buurtgenoten.

Uit de toelichting van sommige bewoners blijkt dat er verschillende bronnen voor de ergernis bestaan. Genoemd werden onder meer: verkeerd aangeboden afval of zwerfvuil, drugsdealers en drugsverslaafden in de buurt, andere flatbewoners (bijvoorbeeld ergernis over geluidsoverlast), kinderen of jongeren buiten en ouderen.

Verhoudingsgewijs ergeren bewoners van de overige hoogbouw zich het meest aan buurtgenoten: 31 procent helemaal eens, 22 procent eens. In de laagbouw is de ergernis relatief het laagst.

3.7.3. Leefbaarheid

Slechts een klein deel van de geïnterviewde bewoners denkt dat de buurt waarin zij wonen een reden vormt voor familie en vrienden om minder op bezoek te komen (10% helemaal mee eens; 2% eens).

Zeven op de tien bewoners vinden dan ook dat op dit punt geen verbetering nodig is, tegenover een minderheid die vindt dat hier verbetering moet plaatsvinden (11%).

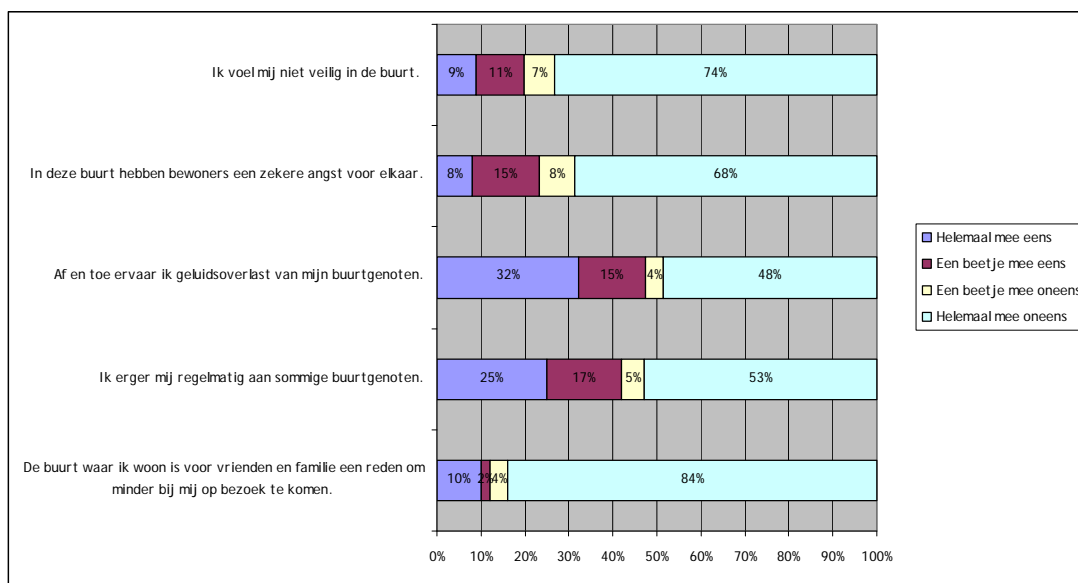
Een deel van de bewoners waarbij vrienden en familie minder op bezoek komen heeft hun antwoord toegelicht. Uit de toelichting blijkt dat veel bewoners de vraag niet goed begrepen hebben, want meestal gaat het niet om kenmerken van de buurt, maar bijvoorbeeld van de flat waarin zij wonen (zoals afwezigheid van een lift in de flat). Ook de afstand tussen hun woonplaats

en familie en vrienden kan een rol spelen, of het feit dat zij zelf geen behoefte hebben aan bezoek. Een enkeling denkt dat bezoek uitblijft omdat het flatgebouw niet netjes is.

Bewoners van de laagbouw en overige hoogbouw zijn - vergeleken met de Rijnflat - relatief gezien vaker van mening dat de buurt de oorzaak is van verminderd familie- en vriendenbezoek, al gaat het nog steeds om een minderheid van de bewoners (respectievelijk 13% en 12%). Desondanks geven bewoners van de overige hoogbouw vaker aan dat dit zou kunnen verbeteren (15%), tegenover zes procent van de bewoners van de Rijnflat en drie procent van de bewoners van de laagbouw.

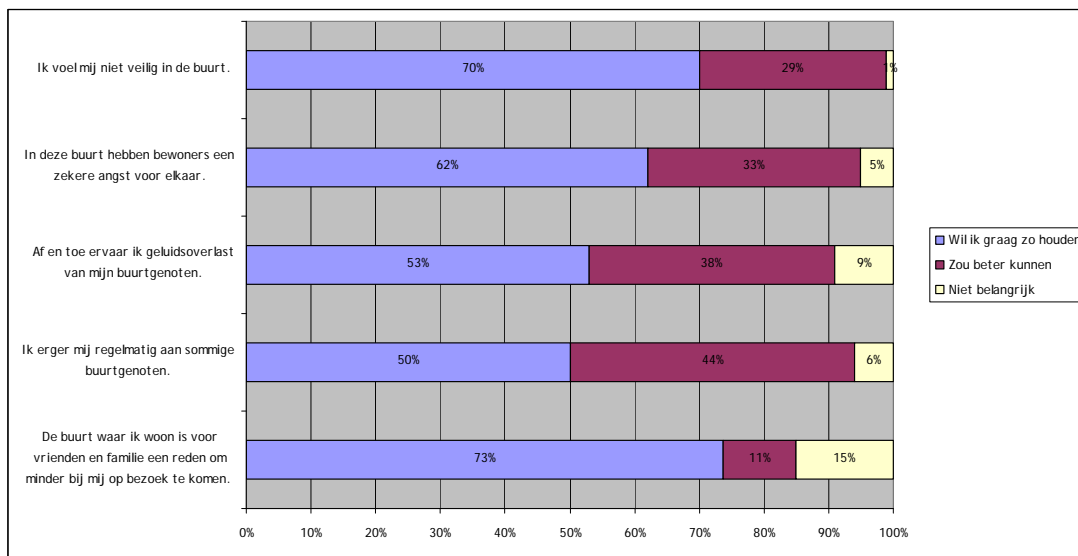
De verschillende stellingen op het gebied van leefbaarheid en veiligheid zijn hieronder weergegeven in figuur 3.10 en 3.11.

Figuur 3.10 Aanwezige mate van leefbaarheid en veiligheid (N=283)



Bron: Contactladder Hoornes-Noordoost (2010)

Figuur 3.11 Gewenste mate van leefbaarheid en veiligheid (N=283)



Bron: Contactladder Hoornes-Noordoost (2010)

3.8. *Eigen inzet*

Bijna de helft van de bewoners wil graag aanwezig zijn bij activiteiten in de buurt, zoals een straatfeest (32% helemaal eens; 14% eens). Van de bewoners die aangeven hier niet aan mee te zullen doen (54%), wil een derde dit ook graag zo houden: deze groep heeft geen behoefte aan deelname aan straatactiviteiten. Het gaat hier om bewoners die aan de onderkant van het assenkruis van Bodd & Hofman (1999) zijn in te delen: ze maken geen gebruik van het voorzieningen- en activiteitenaanbod in de buurt en voelen zich voor een deel ook niet verbonden met de buurt.

Zeventien procent van alle bewoners vindt dat hun deelname aan straatactiviteiten beter zou kunnen. Het gaat voornamelijk om mensen die nog niet eerder hebben deelgenomen aan activiteiten, maar voor een deel ook om mensen die dat al wel hebben gedaan en dat dus frequenter zouden willen doen.

Uit de toelichtingen die de bewoners hebben gegeven, blijkt dat zij vooral voorwaarden voor hun eigen deelname benoemen: als het aanspreekt, als het leuk is, als ze gevraagd worden, als ze tijd hebben. Een deel van de bewoners geeft aan niet zeker te weten of zij naar de activiteit komen of noemt mogelijke bezwaren: slechte beheersing van de Nederlandse taal, activiteiten zouden gericht zijn op kinderen zijn of er is geen tijd voor deelname.

Verdeeld over de drie gebieden in Hoornes-Noordoost, blijkt dat het hoogste aandeel bewoners dat het (helemaal) eens is met de stelling ligt bij de overige hoogbouw en laagbouw: waarschijnlijk is hier bijna de helft van de partij als er iets wordt georganiseerd in de buurt. Voor de Rijnflat ligt dit iets lager; negentien procent is het (helemaal) eens met de stelling.

Het aandeel bewoners dat vindt dat het wat dit punt betreft beter zou kunnen, ligt relatief gezien iets hoger bij de bewoners van de overige hoogbouw (20%). Het lijkt erop dat er bij dit deel van Hoornes-Noordoost meer potentieel ligt voor Factor Welzijn wat betreft inzet voor de buurt en deelname aan het activiteitenaanbod.

Iets meer dan één op de tien bewoners (12%) zegt zich het afgelopen jaar te hebben ingezet of samen met andere buurtbewoners iets voor de buurt te hebben gedaan.

Slechts één van deze bewoners is afkomstig uit de laagbouw; de overige bewoners zijn afkomstig uit de Rijnflat (vier bewoners) of de overige hoogbouw (28 bewoners).

Drie op de tien bewoners geeft vervolgens aan in de toekomst actief te willen meewerken aan straat- en buurtactiviteiten met als doel het verbeteren van het samenleven in de buurt.

Aan wat voor straat- en buurtactiviteiten zouden bewoners willen meewerken? In tabel 3.15 is te zien welke soort activiteiten (meerdere antwoorden waren mogelijk) het meest aanspreekt, in aantallen bewoners.

Opvallend is het feit dat 179 bewoners die aangeven aan een buurt- of straatactiviteit te willen werken, aan geen van de voorgelegde mogelijkheden wil deelnemen. Vooral de bewoners van de Rijnflat die in principe willen deelnemen, antwoorden nauwelijks bevestigend op de voorgelegde categorieën. Bewoners die willen deelnemen, kiezen vooral voor een straatfeest of barbecue (53 bewoners, waarvan het merendeel in de overige hoogbouw).

In de categorie 'anders' noemen enkele bewoners activiteiten als het opknappen van tuinen of straten of activiteiten voor gehandicapten. Beide ideeën lijken de moeite waard om nader te verkennen.

Tabel 3.15 Straat- en buurtactiviteiten waar men aan wil deelnemen (meerdere antwoorden mogelijk, in aantallen)

	Laagbouw	Rijnflat	Overige hoogbouw	Totaal
Geen van de genoemde activiteiten	41	25	113	179
Straatfeest / barbecue	8	1	44	53
Activiteiten voor kinderen en/of jongeren	8	0	37	45
Activiteiten voor ouderen	4	0	24	28
Sport- en spelactiviteiten	3	0	22	25
Afspraken maken over het samenleven	2	0	19	21
Anders	3	1	18	22

Bron: Contactladder Hoornes-Noordoost (2010)

De bewoners is tevens gevraagd wat zij zelf voor hun buurt zouden kunnen en willen betekenen. De antwoorden zijn zeer divers; zoals het ondersteunen van buurtbewoners bij het doen van boodschappen, het schoonhouden van het portiek of de tuin, te hulp schieten bij noodsituaties, het organiseren van straat- of buurtactiviteiten en het helpen van ouderen. Enkele bewoners geven aan niets te kunnen betekenen omdat zij slecht ter been zijn of geen tijd hebben. Sommigen willen zij niets betekenen, omdat ze daar geen interesse in hebben.

Dat veel bewoners zich niet direct voor de buurt in willen zetten, betekent niet dat zij niet bereid zijn om buurtgenoten te helpen. Maar liefst 82 procent van de ondervraagde bewoners wil dat best doen. Vaak noemen zij bij wijze van toelichting wel de voorwaarde dat een ander hen eerst moet vragen, voordat zij hulp aanbieden.

Uitgesplitst naar de subgebieden van Hoornes-Noordoost, blijkt dat 92 procent van de bewoners van de Rijnflat bereid is een buurtgenoot te helpen; 83 procent van de bewoners van de overige hoogbouw en 77 procent van de bewoners van de laagbouw.

De bewoners geven uiteenlopende zaken aan waarbij zij hulp zouden kunnen bieden: hulp bij het boodschappen doen, huishoudelijke taken, koken, technische klussen in huis. Belangrijke criteria lijken te zijn of men wordt gevraagd, of men de persoon kent en wat de klus precies inhoudt.

3.9. *Het gebruik van voorzieningen*

De bewoners van Hoornes-Noordoost maken gebruik van diverse voorzieningen in en buiten de buurt. De meest gebruikte voorzieningen zijn: school, kerk, bibliotheek, huisarts en sportverenigingen en sportfaciliteiten. Ook Femke, Kwadrant en Cultureel Centrum Tripodia worden door een aantal bewoners genoemd, alsmede de thuiszorg, het consultatiebureau, de apotheek, de gemeente, een gebedsruimte en de tandarts

Voor Factor Welzijn is het niet alleen van belang om te weten van welke voorzieningen de bewoners gebruik maken, maar ook aan welke diensten en voorzieningen zij behoefte hebben. De mogelijke behoefte van bewoners kan aanknopingspunten bieden bij het vormgeven aan het activiteitenaanbod. De bewoners geven aan behoefte te hebben aan een reeks voorzieningen en diensten. Een gedetailleerd overzicht naar thema en straatindeling is te vinden in bijlage 3.

Maar liefst 159 bewoners, 56 procent van het totaal, hebben geen behoefte aan andere of nieuwe voorzieningen in de buurt. Van de bewoners die wel behoefte hebben aan voorzieningen, hebben de meesten (18 bewoners) behoefte aan uitbreiding van de aanwezige faciliteiten en diensten in de buurt. De soorten faciliteiten die de bewoners in Hoornes-Noordoost wensen, lopen uiteen van een

buurthuis, een bioscoop, een gezellig café tot een fietsenstalling. Daarnaast geven veertien bewoners aan dat er behoefte is aan meer, betere of veiliger speelvoorzieningen voor kinderen. Het gaat hier bijvoorbeeld om activiteiten speciaal voor de kleinere kinderen of voor meisjes, maar ook om een afgebakende speeltuin en een activiteitenaanbod op zondag of in de winter.

Vervolgens geldt voor zes bewoners, waarvan vijf woonachtig in de overige hoogbouw, dat zij behoefte hebben aan verruimde openingstijden of aan de komst van nieuwe winkelvoorzieningen. Zij noemen een postkantoor, toko's, een goede pizzeria met bezorgers en winkels die langer en 's zondags geopend zijn.

Vijf bewoners, waarvan vier woonachtig in de overige hoogbouw, hebben behoefte aan een striktere afbakening tussen waar honden worden uitgelaten en waar kinderen kunnen spelen in de buurt. Zij noemen onder meer een hek om de speeltuin of kinderspeelplaats en betere voorzieningen voor het uitlaten van honden. Eveneens vijf bewoners noemen sportvoorzieningen of -faciliteiten: onder meer een sportschool, een sportvereniging of een sportzaal.

Ook een verscherping van handhaving en toezicht in de buurt wordt door vijf bewoners genoemd; men wil onder meer toezicht op de pleinen in de buurt en meer blauw op straat, al dan niet in de vorm van een wijkagent.

Overige punten waarop bewoners hun behoeften uitspreken, zijn specifieke voorzieningen of activiteiten voor (hang)jongeren en voor vrouwen, meer groenvoorzieningen in de buurt, betere verkeersveiligheid, fysieke verbeteringen aan de eigen woning of de straat, beter openbaar vervoer en het verbeteren van de onderlinge omgang (allen genoemd door minder dan vijf bewoners).

Het ligt vanzelfsprekend niet binnen de werkzaamheden of mogelijkheden van Factor Welzijn om op al deze aspecten in te spelen. Bovendien zal Hoornes-Noordoost voor een aantal voorzieningen en activiteiten simpelweg te weinig draagvlak hebben, omdat het een relatief kleine buurt is. Desondanks is het belangrijk voor Factor Welzijn om zoveel mogelijk te verkennen welke wensen prioriteit hebben en waar mogelijkheden liggen om er daadwerkelijk actie op te ondernemen. Dit zal vanzelfsprekend ook in samenwerking met andere lokale partijen moeten gebeuren. Met een integrale aanpak kunnen de bewoners van Hoornes-Noordoost (nog) beter worden bereikt.

3.10. Tot slot: verbeterwens bewoners

De laatste vraag van de vragenlijst betreft de wensvraag: wat zouden bewoners absoluut willen verbeteren als zij één aspect in hun buurt zouden mogen veranderen?

De bewoners geven uiteenlopende antwoorden op deze vraag. Een volledig overzicht van de antwoorden is te vinden in bijlage 4.

Als men één ding mag veranderen, kiezen de meeste bewoners voor een thema op het gebied van 'schoon en heel' (65 bewoners). Vooral het verkeerd aanbieden van afval (zie figuur 3.12), hondenpoep en zwerfvuil (waaronder gebroken glas) al dan niet afkomstig van jongeren worden genoemd als gewenst veranderpunt. Verder wordt het schoonmaken van portieken en balkons genoemd en het onderhouden van het plantsoen. Ook spreken diverse bewoners de wens uit voor ondergrondse afvalbakken.

Figuur 3.12 Afvalcontainers aan de Suurmondstraat



Foto: Factor Welzijn (2010)

Veertig bewoners noemen aspecten die betrekking hebben op het onderling samenleven met elkaar als veranderpunt. De meeste van hen stellen dat zij meer onderling contact, gezamenlijke activiteiten en onderlinge samenhang in de buurt willen; een minderheid wenst minder allochtone bewoners in de buurt (dit zijn allen bewoners uit de overige hoogbouw). Het feit dat veel bewoners aspecten noemen op het terrein van onderlinge omgang en sociale samenhang toont aan dat dit onderwerp wel speelt onder een deel van de bewoners en kan daarmee een aanknopingspunt voor Factor Welzijn zijn.

Verder geven 29 bewoners aan dat meer, betere of veiliger speelvoorzieningen voor kinderen het belangrijkste veranderpunt is. Het gaat daarbij vooral om faciliteiten en activiteiten voor (jonge) kinderen, een schonere en mooiere speelplaats en/of een afgebakende speeltuin. De afbakening is vooral gericht op het buitenhouden van honden die worden uitgelaten en hangjongeren.

Eveneens 29 bewoners noemen aspecten op het gebied van verkeersoverlast en verkeersveiligheid. Door de bewoners van de overige hoogbouw en in mindere mate de Rijnflat wordt met name de Hoorneslaan als (te) druk ervaren; een deel van de bewoners wenst dan ook dubbel glas om de geluidsoverlast van het verkeer tegen te gaan. Ook vinden diverse bewoners dat er te snel wordt gereden of dat de hoge drempels dienen te verdwijnen op de Hoorneslaan. Sommige bewoners van de laagbouw noemen de gevaarlijk fietsende schoolgaande jeugd een verbeterpunt.

Ook op het gebied van algemene voorzieningen in de buurt en de uitstraling van de buurt geven bewoners een verbeterwens aan. Door 29 bewoners worden uiteenlopende punten aangedragen, zoals het opknappen van de hoogbouw in de buurt, minder schotelantennes op de woningen en de algehele uitstraling van de buurt verbeteren.

Zeventien bewoners hebben een verbeterwens op het gebied van geluidsoverlast en burengerucht. Vooral de bewoners van de overige hoogbouw geven aan het burengerucht te willen

veranderen. Daarnaast ervaren de bewoners geluidsoverlast van buitenspelende kinderen of rondhangende jongeren.

Door veertien bewoners wordt drugsoverlast als belangrijkste verbeterpunt aangedragen, allen van hen woonachtig in de overige hoogbouw. Het gaat om drugsdealers maar ook om overlast van drugsgebruikers.

Dertien bewoners - geen van hen woonachtig in de laagbouw - noemen aspecten met betrekking tot (hang)jongeren. Vooral de bewoners van de overige hoogbouw ervaren overlast van hangjongeren die al dan niet 's avonds op een pleintje rondhangen. Een deel van de bewoners wil meer toezicht op de jongeren, terwijl een ander deel meer voorzieningen of activiteiten voor hen wenst.

Tien bewoners noemen meer toezicht op criminaliteit en verhoging van de veiligheid, voor zichzelf of voor kinderen. Daarnaast noemen negen bewoners aspecten op het gebied van de groenvoorzieningen in de buurt: sommige willen meer groen in de buurt of willen juist dat bomen niet langer hun uitzicht belemmeren. Overige genoemde aspecten lopen sterk uiteen, variërend van een goed werkende intercom, een kaartsleutel en betere communicatie met de woningbouw, tot ongelijke trottoirs en een toename van mantelzorg in de buurt.

Tot slot geven enkele bewoners aan geen aspect te kunnen noemen wat verbeterd zou moeten worden in Hoornes-Noordoost.

4. Conclusies en aanbevelingen

4.1. *Conclusies veldwerk*

Terugkijkend op het veldwerk en de resultaten die uit de Contactladder naar voren zijn gekomen, kunnen we constateren dat Hoornes-Noordoost in belangrijke mate voldoet aan de verwachtingen en wensen van bewoners. De buurt kenmerkt zich in de ogen van veel respondenten door een prettig sociaal klimaat, waarin zij zich veilig voelen. De Contactladder biedt echter ook een aantal aangrijpingspunten voor verbetering, bijvoorbeeld wat betreft (inter)culturele contacten en het terugdringen van overlast. Een deel van deze verbeterpunten kan worden beschouwd als onderdeel van de werkzaamheden van Factor Welzijn. We komen hier in paragraaf 4.2 op terug. In deze paragraaf zetten we eerst nog even de belangrijkste conclusies op een rijtje.

Gemêleerd beeld

Als eerste valt op dat de Contactladder maar weinig uitschieters laat zien: bij een groot deel van de stellingen is er een groep die het er (helemaal) mee eens is, maar ook een groep die het er (helemaal) mee oneens is. Deze groepen zijn bovendien niet altijd even gemakkelijk te koppelen aan persoonskenmerken, zoals leeftijd of geslacht.

Wanneer we kijken naar buurtindeling zien we echter wel enkele verschillen. Hoornes-Noordoost lijkt uit drie verschillende subbuurten te bestaan. Bewoners van de Rijnflat en de laagbouw voelen zich in algemene zin het meest verbonden met en thuis in Hoornes-Noordoost. Bewoners van de overige hoogbouw scoren op veel punten minder positief en geven relatief vaak aan behoefte te hebben aan verbetering van onderling contact. Ook ervaren zij relatief gezien de meeste overlast en onveiligheidsgevoelens. Onder de bewoners van de overige hoogbouw, is de potentiële inzet voor de buurt en de hulp die men wil bieden aan burens het hoogst.

De Rijnflat lijkt een aparte positie in de buurt in te nemen: de cijfers wijzen erop dat de bewoners erg op hun eigen gebouw gericht zijn en dat ze weinig met de buurt van doen (willen) hebben. Echt uitgesproken eensgezind zijn de geënquêteerde bewoners maar weinig. Wanneer we hier nader naar kijken, constateren we dat het hierbij vooral om mogelijke situaties gaat en niet om de huidige situatie. Een zeer groot deel van de bewoners denkt dat anderen hen wel zullen helpen als dat nodig is en zeggen zelf ook te hulp te schieten als daarom wordt gevraagd. Het contact zoals dat nu wordt ervaren is meer oppervlakkig van aard en kan worden gekarakteriseerd als wederzijds respect en tolerantie (Van Marissing, 2008).

Verschillende leefstijlen

In het verlengde van die beperkte eensgezindheid zien we dat Hoornes-Noordoost zich kenmerkt door een mix van leefstijlen. Alle kwadranten van het assenkruis van Bodd en Hofman (1999) dat we in hoofdstuk 3 hebben geïntroduceerd, zijn vertegenwoordigd (*community, thuisbasis, woonpassanten en leefbaarheidsklanten*). Kortom, slechts een deel van de bewoners maakt gebruik van het leefbaarheidsaanbod in de buurt (de voorzieningen en de sociale aspecten van de buurt) en/of voelt zich verbonden met Hoornes-Noordoost. Uit de toelichtingen bij de antwoorden maken we op dat dit nogal eens voor onbegrip kan zorgen en tot ergernis kan leiden. Immers: de een wil rustig op z'n balkon kunnen zitten en de ander wil graag dat zijn kinderen veilig op het plein voor de deur kunnen spelen.

Nijpende problemen en mogelijke oplossingen

Uit de toelichtingen die bewoners hebben gegeven, kunnen we opmaken dat zij zich behoorlijk betrokken voelen bij hun buurt. Bewoners maken zich zorgen om bepaalde situaties zoals drugsoverlast en onveiligheid, maar ze denken ook na over oplossingen, zoals het organiseren van meer activiteiten om elkaar te ontmoeten en meer voorzieningen om het in de eigen buurt meer naar de zin te hebben. Ze geven aan daarbij wel de steun en inzet nodig te hebben van professionele partijen, waaronder Factor Welzijn. Er is dus zeker bereidheid om problemen en inactiviteit aan te pakken, maar bewoners vinden het moeilijk om daartoe zelf het initiatief te nemen.

4.2. Aanbevelingen

De resultaten die in dit rapport zijn besproken, moeten worden beschouwd als een eerste verkenning van de situatie in Hoornes-Oost, zoals die door de bewoners wordt ervaren. Het is voor Factor Welzijn belangrijk om - gegeven de eigen capaciteit, middelen en ook de eigen doelstellingen - te bepalen op welke punten dit onderzoek verdieping behoeft en waar de resultaten voldoende duidelijk zijn. Met name bewoners in de leeftijdscategorie 25 tot 40 jaar en woonachtig in flats ergeren zich bijvoorbeeld aan buurtgenoten. Het zou relevant zijn om verder te onderzoeken waar de ergernis precies uit bestaat en wat bewoners zouden kunnen bijdragen aan de oplossing van dit probleem.

Doelgroepenbeleid versus algemeen beleid

Een eerste aanbeveling die we op basis van bovenstaande kunnen doen is: probeer de buurt zoveel mogelijk als één geheel te beschouwen. Er is behoefte aan meer (interculturele) contacten en veel bewoners delen hun opvattingen over de buurt, dus dit vormt een prima aanleiding voor een dialoog. Tegelijkertijd is het wel belangrijk om begrip te tonen voor de verschillen die er zijn en de verschillende behoeften en ergernissen die dit met zich meebrengt - bijvoorbeeld het verschil tussen jong en oud of tussen flatbewoner en huiseigenaar.

Onderscheid tussen hoogbouw, laagbouw en Rijnflat

De bewoners waar voor Factor Welzijn de meeste mogelijkheden lijken te liggen, zijn de bewoners van de overige hoogbouw. Zij willen zich in verhouding het meest voor de buurt inzetten en zijn het meest uitgesproken over het activiteiten aanbod in Hoornes-Noordoost. Ook blijkt onder deze groep het meest behoefte te zijn aan verbetering van de buurt. Het zou dan ook goed zijn om met een aantal bewoners uit deze flats in gesprek te gaan over hoe zij dit precies voor zich zien en wat Factor Welzijn daarin voor hen kan betekenen. Ook de rol die de woningcorporatie en eventuele andere partijen hierin zouden kunnen spelen, kunnen daarbij besproken worden. Enige voorzichtigheid is hierbij geboden, want uit eerder onderzoek weten we dat de kans bestaat dat de bewoners alsnog afhaken als je als organisatie teveel aan bewoners gaat trekken (Van Marissing, 2008). Het moet daarom in eerste instantie vooral om vrijblijvende en laagdrempelige activiteiten gaan.

Bewoners met rust laten die niet willen

Tot slot hebben we geconstateerd dat er in Hoornes-Noordoost ook een aantal bewoners is dat niet geïnteresseerd is in wat er in de buurt speelt en zich ook niet voor de buurt wil inzetten. Dit is niet anders dan in andere buurten. Het is voor Factor Welzijn belangrijk om hier niet teveel energie in te steken, maar zich vooral te richten op de mensen die wel wat willen en kunnen. Wanneer de non-participanten op de een of andere manier een probleem ervaren, kunnen zij zelf het initiatief nemen om dit te melden of zich te gaan organiseren.

De kans bestaat echter wel dat zich onder de non-participanten ook bewoners bevinden die zelf overlast veroorzaken. Op basis van dit onderzoek kunnen wij hier geen uitspraken over doen.

Geraadpleegde literatuur

Blokland-Potters, T. (1998). *Wat stadsbewoners bindt. Sociale relaties in een achterstandswijk*. Kampen: Kok Agora.

Bodd & Hofman (1999). *Thuis in de buurt. Leefbaarheid en de behoeftenloopbaan van bewoners*. Eindhoven: Fontys Hogeschool (Sociaal Werk).

Boonstra, N. Graaf, P. van der (2006). Ladder kan sociale cohesie tastbaar maken. In: *City Journal* 6, pp.20-23.

Boonstra, N., Huygen, A. & Graaf P. van der (2007). *Sociale samenhang in Zanddonk. Een onderzoek naar de sociale kwaliteit en de sociale agenda voor de wijk*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

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

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

Graaf, P. van der, Boonstra, N. & Bos, R. (2006) *Buurtcontact in Leiden Zuidwest. De Contactladder als diagnose-instrument*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Kleinhans, R., Veldboer, L., & Duyvendak, J.W. (1999). *Integratie door differentiatie? Een onderzoek naar de sociale effecten van gemengd bouwen*. Den Haag: Ministerie van VROM.

Lammerts, R., Wonderen R., van (2008). *Sociale samenhang en zorg in Utrecht Zuid - bewoners aan het woord. Wijkraadpleging Wmo 2007*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Marissing, E. van (2008). *Buurtten bij beleidsmakers. Stedelijke beleidsprocessen, bewonersparticipatie en sociale cohesie in vroeg-naoorlogse stadswijken in Nederland*. Utrecht: Koninklijk Nederlands Aardrijkskundig Genootschap, Faculteit Geowetenschappen, Universiteit Utrecht.

Bijlage 1 Contactladder

De Contactladder ©

Intensiteit van contacten			Aanwezige contacten			Wenselijke contacten		
Achtergrondvragen								
1. Wat is uw leeftijd?	4. Hoe is uw huishouden samengesteld? <input type="checkbox"/> Alleen <input type="checkbox"/> Alleen met __ kinderen <input type="checkbox"/> Echtbaar/samenwonend zonder kind(eren) <input type="checkbox"/> Echtbaar/samenwonend met __ kinderen <input type="checkbox"/> Anders, namelijk ...	6. Hoe lang woont u al in deze buurt? jaren	Helemaal mee eens Een beetje mee eens Een beetje mee oneens Helemaal mee oneens Wil ik graag zo houden Zou beter kunnen Niet belangrijk					
2. Wat is uw geslacht? <input type="checkbox"/> Man <input type="checkbox"/> Vrouw	7. Woont u in een huur- of koopwoning? <input type="checkbox"/> Huur <input type="checkbox"/> Koop	8. Bent u in Nederland geboren? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee						
3. Wat is uw voornaamste dagbesteding? <input type="checkbox"/> Betaald werk <input type="checkbox"/> Onbetaald werk / Vrijwilligerswerk <input type="checkbox"/> Studerend/Schoolgaand <input type="checkbox"/> Werkloos/Werkzoekend <input type="checkbox"/> Gepensioneerd <input type="checkbox"/> Anders, namelijk ...	5. Woont u in ... ? <input type="checkbox"/> Eengezinswoning <input type="checkbox"/> Benedenwoning <input type="checkbox"/> Bovenwoning <input type="checkbox"/> Flat	9. Is/zijn uw ouder(s) in het buitenland geboren? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee						
10. Denkt u binnen 2 jaar te gaan verhuizen? <input type="checkbox"/> Nee, wil niet verhuizen <input type="checkbox"/> Misschien, weet (nog) niet <input type="checkbox"/> Ja, op zoek naar andere woning <input type="checkbox"/> Ja, heeft al een andere woning gevonden								
11. Indien ja, wat is hiervoor de belangrijkste reden?								
Stellingen								
12. Ik woon in een gezellige buurt waar saamhorigheid is.								
13. In deze buurt hebben bewoners nauwelijks contact met elkaar.								
14. In deze buurt hebben bewoners een zekere angst voor elkaar.								
15. Als ik behoefte heb aan gezelschap, dan kan ik terecht bij een buurtgenoot.								
16. Af en toe ervaar ik geluidsoverlast van mijn buurtgenoten.								
17. Ik erger mij regelmatig aan sommige buurtgenoten.								
18. Als ik persoonlijke problemen heb, dan kan ik daarover praten met een buurtbewoner.								
19. Als ik een ingrediënt voor het eten mis, dan kan ik dat lenen van een buurtbewoner.								
20. Als er iets in de buurt georganiseerd wordt, bijvoorbeeld een straatfeest, dan ben ik van de partij.								
21. In deze buurt letten bewoners op elkaar.								
22. In deze buurt hebben wij afspraken gemaakt over het samenleven met elkaar.								
23. Door in deze buurt te wonen heb ik nieuwe vrienden gekregen.								
24. De bewoners in deze buurt hebben dezelfde opvattingen over wat wel en niet kan in de buurt.								
Vervolg op pagina 2								

De Contactladder ©

Stellingen (vervolg)									
25. Door contacten met mijn buurtgenoten ben ik positiever gaan denken over de buurt en de mensen die er wonen.									
26. Ik voel mij niet veilig in deze buurt.									
27. Ik voel mij thuis in deze buurt.									
28. Ik voel mij sterk betrokken bij deze buurt.									
29. De buurt waar ik woon is voor vrienden en familie een reden om minder bij mij op bezoek te komen.									
30. Het contact met mijn buurtgenoten is voor mij een belangrijke reden om niet te willen verhuizen.									

Oppervlakkig contact	Aanwezig	Gewenst		
	Aantal of frequentie <i>(Omcirkel of kruis het gekozen antwoord aan)</i>	Wil ik graag zo houden	Zou beter kunnen	Niet belangrijk
31. Hoeveel mensen kent u bij naam in deze buurt?	0, 1-3, 4-6, 7-10, > 10			
32. Hoeveel mensen die bij u in de buurt wonen groet u als u ze tegenkomt?	0, 1-3, 4-6, 7-10, > 10			
33. Met hoeveel mensen uit uw buurt maakt u een praatje wanneer u ze tegenkomt?	0, 1-3, 4-6, 7-10, > 10			
34. Bij hoeveel buurtgenoten gaat u geregeld op bezoek?	0, 1-3, 4-6, 7-10, > 10			
35. Hoe vaak komt u buurtgenoten tegen in bijvoorbeeld winkels, cafés of andere ontmoetingsplaatsen?	<input type="checkbox"/> Aantal keer per week <input type="checkbox"/> 1-6 keer per maand <input type="checkbox"/> Zelden <input type="checkbox"/> Nooit			
36. Hoe vaak helpt u uw buurtgenoten met kleine dingen, zoals boodschappen doen, de planten water geven, meegaan naar de dokter?	<input type="checkbox"/> Aantal keer per week <input type="checkbox"/> 1-6 keer per maand <input type="checkbox"/> Zelden <input type="checkbox"/> Nooit			
37. Hoeveel familieleden wonen er in de buurt?	0, 1-3, 4-6, 7-10, > 10			
38. Bij hoeveel van hen gaat u geregeld op bezoek?	0, 1-3, 4-6, 7-10, > 10			

Eigen bijdrage	
39. Heeft u het afgelopen jaar samengewerkt met andere buurtbewoners om iets te doen voor uw buurt?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
40. Zou u actief willen meewerken aan straat- en buurtactiviteiten om het samenleven in uw buurt te verbeteren?	<input type="checkbox"/> Ja <i>(Enquêteur: contactgegevens noteren op apart blaadje)</i> <input type="checkbox"/> Nee

De Contactladder ©

41. Aan welke straat- en buurtactiviteiten zou u willen meewerken? <i>(meerdere antwoorden mogelijk)</i>	<input type="checkbox"/> Sport- en spelactiviteiten <input type="checkbox"/> Activiteiten voor kinderen/ jongeren <input type="checkbox"/> Activiteiten voor ouderen <input type="checkbox"/> Straatfeest/ BBQ <input type="checkbox"/> Afspraken maken over samenleven <input type="checkbox"/> Anders, namelijk:
42. Van welke diensten en/of voorzieningen maakt u gebruik? <i>Voor de enquêteur: Als de respondent niets weet te noemen, dan categorieën noemen (zie instructie)</i>	_____ _____ _____
43. Aan welke dienst(en) en/of voorziening(en) hebt u behoefte? <i>Voor de enquêteur: Als de respondent niets weet te noemen, dan categorieën noemen (zie instructie)</i>	_____ _____ _____
44. Wat zou u voor uw buurt kunnen betekenen? Denk bijvoorbeeld aan meehelpen bij een buurtfeest, een boodschap doen voor uw buurman/buurvrouw, of af en toe het speelplein vegen.	_____ _____ _____
45. Bent u bereid een buurtgenoot te helpen, zo ja, waarmee zou u willen en kunnen helpen?	<input type="checkbox"/> Ja, namelijk <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Misschien

Mantelzorg	
46. Zorgt u voor een huisgenoot of familielid in verband met een ziekte of aandoening?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
47. Hebt u zelf een ziekte of een aandoening waarvoor u zorg ontvangt?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee

Tot slot	
48. Als u 1 ding in uw buurt zou mogen verbeteren / veranderen, wat zou dat dan zijn?	_____ _____

VOOR DE ENQUÊTEUR:

Straatnaam: _____

Bijzonderheden (bijvoorbeeld: was er op het moment van enquêteren nog iemand anders aanwezig, regende het keihard, was er net iets ergs op het journaal etc.) :

Beheersing Nederlandse taal : goed redelijk matig slecht

Bijlage 2 Kenmerken van de respondenten

Aan de enquête deden 283 bewoners mee: 108 mannen en 175 vrouwen. Onderstaande tabellen tonen de verdelingen naar geslacht, leeftijdscategorie, etniciteit, voornaamste dagbesteding, samenstelling huishouden, woonsituatie en woonduur.

Tabel 2.1 Geslacht (N = 283)

	N	%
Mannen	108	38%
Vrouwen	175	62%
Totaal	283	100%

Tabel 2.2 Leeftijdscategorieën (N= 283)

	N	%
16 tot 25 jaar	27	10
25 tot 40 jaar	88	31
40 tot 65 jaar	106	38
65 jaar en ouder	62	22
Totaal	283	100%

Tabel 2.3 Etniciteit² (N=283)

	N	%
Autochtoon	210	74%
Allochtoon	73	26%
Totaal	283	100%

Tabel 2.4 Voornaamste dagbesteding (N=282)

	N	%
Betaald werk	139	49%
Onbetaald werk / vrijwilligerswerk	19	7%
Studerend / schoolgaand	23	8%
Werkloos / Werkzoekend	11	4%
Gepensioneerd	46	16%
Anders	44	16%
Totaal	282	100%

² Bij etniciteit wordt hier alleen onderscheid gemaakt in autochtone en allochtone bewoners. Allochtoon wordt hier opgevat als minimaal één van de ouders in het buitenland geboren en/of zelf in het buitenland geboren.

Tabel 2.5 Huishoudensamenstelling (N=283)

	N	%
Alleen	90	32%
Alleen met een of meer kinderen	30	11%
Echtpaar/samenwonend zonder kind(eren)	70	25%
Echtpaar/samenwonend met een of meer kinderen	88	31%
Anders	5	2%
Totaal	283	100%

Tabel 2.6 Woonsituatie (N=281)

	N	%
Eengezinswoning	59	21
Benedenwoning	6	2
Flat	215	76
Bungalow	1	0
Totaal	281	100%

Tabel 2.7 Woonduur (N=282)

	Laagbouw	Rijnflat Hoorneslaan	Hoogbouw overig	Totaal
0 tot en met 5 jaar	13%	15%	50%	39%
6 tot en met 10 jaar	10%	23%	17%	16%
11 tot en met 15 jaar	5%	12%	9%	9%
16 tot en met 20 jaar	15%	12%	6%	9%
21 tot en met 30 jaar	16%	23%	6%	10%
Langer dan 30 jaar	41%	15%	11%	18%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Bijlage 3 Behoeftediensten of voorzieningen

Tabel 3.16 Aan welke diensten of voorzieningen hebt u behoefte?

Thema	Genoemde voorbeelden	Aantal bewoners
Geen behoefte	<p>Laagbouw</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alles is al in de buurt. Tevreden - Ga overal naar toe, waar ik wil - Gaat zelf naar verenigingen toe - Geen (nog niet) - Geen idee (2x) - Geen (18x) - Goed zoals het is - Goed - Kan alles (nog) zelf - Nee (5x) - Niet op dit moment - Niet van toepassing - Niets (3x) <p>Rijnflat Hoorneslaan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geen behoefte - Geen (3x) - Heb alles. - Nee (2x) - Niet - Niets (4x) - Voorlopig niet - Zou het niet weten <p>Hoogbouw overig</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alles is aanwezig op dit moment - Alles is er (2x) - Als ik iets nodig heb, ga ik er wel heen. - Als nodig is alleen - Geen idee (2x) - Geen, alles bij de hand - Geen (47x) - Het is oké zo - Hoeft niet - Nee (31x) - Nee, er is best veel te doen. Wel te weinig voor jongeren. - Nee. Als je het nodig hebt, zoek je het op. - Niets nodig - Nog niets - Nu niets - Op het ogenblik nog niet - Tevreden (4x) - Tot dusver niet - Weet niet (6x) - Zou het niet weten (2x) - Zou niet weten 	Totaal: 159

Uitbreiding aanwezige faciliteiten	<p>Laagbouw</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alles beter gewoon: binnen bereik - Discotheek, coffeeshop - Eventueel schilderles - Gezellig café - Huishoudelijke hulp - Saunacomplex <p>Rijnflat Hoorneslaan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klusjesdienst of iets dergelijks - Regiotaxi <p>Hoogbouw overig</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bioscoop en theater - Bioscoop (2x) - Buurthuis - Cultureel centrum; bibliotheek met Spaanse boeken en theater - Fietsenstalling - Huisarts en buurthuis - Nederlands taalonderwijs - Iets als een waterspeeltuin, ook voor grotere kinderen - Wachtlijstbemiddeling en financiële hulp 	Totaal: 18
Voorzieningen kinderen	<p>Laagbouw</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geen speelgelegenheid voor de kleinkinderen (drie tot tien jaar) - Kinderclubwerk (contact tussen kinderen). - Meer meidenactiviteiten: knutselen en opmaken bijvoorbeeld <p>Hoogbouw overig</p> <ul style="list-style-type: none"> - Activiteiten voor kinderen in de buurt - Activiteiten voor kinderen/gelegenheid - Afdgedekte speeltuin vanwege de hangjongeren - Groter speelplein (om te skaten) - Kinderactiviteiten in bijvoorbeeld Donk - Kinderspeelplaats - Meer activiteiten voor jongere kinderen (wenselijk in jongerencentrum) - Speelattributen voor kleine kinderen (denk aan zandbak en glijbaan). Veilige glijbaan - Speelgelegenheid met meer variatie voor kinderen. - Speeltuin voor kinderen. In de winter activiteiten voor kinderen - Zondag iets te doen voor kinderen 	Totaal: 14
Winkels	<p>Rijnflat Hoorneslaan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Postkantoor <p>Hoogbouw overig</p> <ul style="list-style-type: none"> - Toko's - Winkels open op zondag - Goede pizzeria en bezorgers - Winkels tot later open - Zondag opening 	Totaal: 6
Afbakening / omheining speelplekken of hondenuitlaatplekken	<p>Laagbouw</p> <ul style="list-style-type: none"> - Omheining loslopen hond <p>Hoogbouw overig</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grote speeltuin met een hek erom heen - Hekje om kinderspeelplaats en hondenuitrenplaats - Afbakende hondenuitlaatplekken 	Totaal: 5

	- Betere voorzieningen voor honden, hek om tuin. Hekje om speelpleintje heen	
Sportvoorzieningen	Hoogbouw overig - Sport - Sportschool voor conditie - Sportvereniging - Wil gaan sporten - Sportzaal	Totaal: 5
Handhaving en toezicht	Laagbouw - Meer toezicht op grote plein Hoogbouw overig - Meer wijkagenten in de buurt - Politiecontrole - Zou wel willen weten wie de wijkagent is - Wijkagent vaker in de buurt. Meer toezicht	Totaal: 5
Voorzieningen (hang)jongeren	Hoogbouw overig - Gebouw om te chillen - Goede hangplek, zonder overlast - Iets voor oudere jeugd: opvang ofzo	Totaal: 3
Specifieke voorzieningen voor vrouwen	Hoogbouw overig - Femke is belangrijk. Goede sporthal voor vrouwen (yoga-) apparaten - Turkse activiteiten (vrouwenactiviteiten waarschijnlijk) - Zwemles voor vrouwen	Totaal: 3
Groenvoorzieningen in de buurt	Hoogbouw overig - Bosjes - Grote groenbak	Totaal: 2
Betere verkeersveiligheid	Hoogbouw overig - veiligheidverkeersmaatregelen	Totaal: 1
Fysieke verbeteringen aan de woning / straat	Hoogbouw overig - Lift in de flat en een schotel(centrale) op het dak van de flat	Totaal: 1
Beter openbaar vervoer	Laagbouw - Beter openbaar vervoer	Totaal: 1
Verbeteren onderling contact / onderlinge omgang	Hoogbouw overig - Mensen van verschillende culturen bij elkaar brengen	Totaal: 1

Bijlage 4 Eén ding veranderen...

Tabel 3.17 Als u één ding mocht veranderen in uw buurt, wat zou dit dan zijn?

<p>Schoon en heel</p>	<p>Laagbouw</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ben tevreden. Drankflessen / hondenpoep opruimen. Na december veel erger geworden. - Dierenparkje hondenpoep. - Een schone buurt (in de zomer urineren buiten). - Hondenpoep op straat/speelplein. Gras langs de sloot. - Hondenpoep opruimen / toezicht. - Hondenpoep weg. Niet zomaar het groen snoeien/weghalen. - Minder hondenpoep. - Ondergrondse containers. - Overlast scholieren: zwerfvuil. - Rommel van de jeugd - Rommel/vuilnis aan de overkant (flats). - Vuil en zwerfvuil, onrust buiten. - Vuilaanbiedplaats dichterbij. - Vuilcontainers bij school. - Vuilnis in de containers of op de goede plaats wegbrengen en hondenpoep opruimen (het is zo'n mooi park). - Zwerfvuil in verband met school. - Zwerfvuil van de school. - Zwerfvuil (2x) - Zwerfvuil en hondenpoep. Grofvuil bij Boerslaan/Helmberg. - Zwerfvuil in de sloot. Maar gemeente houdt het wel goed bij. <p>Rijnflat Hoorneslaan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zwerfvuil, onderhoud plantsoen, goed. <p>Hoogbouw overig</p> <ul style="list-style-type: none"> - Afvalbakken in de grond. - Betere uitstraling: frisser en fleuriger. - Container voor plastic afval. - Containers ondergronds. - Dat de buurt schoon blijft (in het portiek). Toezicht hierop door woningcorporatie. - Dat iedereen nadenkt over wat hij/zij bij de vuilnis zet. - Eén persoon die zijn vuilnis niet in de bak wil gooien. Verder is de opening van de papierbak te klein. - Glas en troep. - Glas op speeltuin. Veel blowende jongens, maar daarover is wel goed contact met wijkagent. Boekhorststraat. - Het vuilnis bij containers: grofvuil, papier, etc. - Honden niet bij de boomkransen uitlaten. Opruimen - Hondenpoep (2x) - Hondenpoep en zwerfvuil. - Hondenpoep moet ook beter worden aangepakt. - Hondenpoep! Dat moet weg. - Hondenpoep!!! - Hondenpoepoverlast. - Hondenpoepzakjes worden niet bijgevoerd bij de bakken. - Iedereen hondenpoep opruimen. 	<p>Totaal: 65</p>
-----------------------	--	-------------------

	<ul style="list-style-type: none"> - Mensen! Balkons opruimen en schotels weg. - Aanzien van de buurt. - Minder fietsen en afval. - Mooi schoon portiek, daar wil ik wel over praten en meedoen. Afval in containers en niet ernaast. Geen grofvuil neerzetten en laten staan in het weekend. - Netter, bomen snoeien. - Ondergrondse vuilcontainers. Beter verzorgen van groen en meer kleur/het opfleuren van woonomgeving. Verder geen vuil naast containers. - Rotzooi in tuin vanaf plein Boekhorststraat. - Schone straat (achterkant wordt afval naar beneden gegooid). - Schone flat (ook schuren) - Schoner buiten. - Schoner in de buurt. Minder obstakels (toegankelijkheid). - Schoner - Schoonmaken van het plein en betere controle. Jongeren laten namelijk vuil en glasscherven achter. - Schoonmaken van het portiek. - Vuil bij container. Het liefst zou dat ondergronds of afsluitbaar zijn. - Vuilcontainers ondergronds. - Vuiligheid op de straat. Dan gaat het om snoeppapier, peuken en ook op de trap. Er wordt wel regelmatig geprikt. Heeft zelf hondenzakjes. Er is veel hondenpoep op gras. - Vuilnis laten ophalen voor papier, glas, plastic, etc. - Vuilnis naast de bakken. - Vuilnisbakken vaker legen, die zijn vaak vol. - Vieze portiek schoonhouden - Zwerfvuil (glas) - Zwerfafval - Zwerfvuil, vuil bij containers. Hondenpoep. 	
<p>Onderlinge omgang buurtbewoners / onderling samenleven</p>	<p>Laagbouw</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dat kinderen op straat en in speeltuintjes socialer en verantwoordelijker met elkaar omgaan. - Dat mensen wat meer rekening met elkaar houden. - Geen buitenlanders meer in de wijk. <p>Rijnflat Hoorneslaan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gezamenlijke ontmoetingsruimte voor bewoners in de flat. - Meer vriendelijkheid en meelevend. - Mensen met zichzelf bemoeien. - Samenspraak, gemoedelijk. <p>Hoogbouw overig</p> <ul style="list-style-type: none"> - Andere burens. - Bewoning van flats. Gezinnen bij gezinnen, betere afstemming. - Burens zouden goed met elkaar moeten communiceren. - Culturen mengen. Ze zitten allemaal bij elkaar. - Dat de bewoners meer naar elkaar luisteren en praten als er wat is. Er wordt wel tegen elkaar geklaagd, maar niet bij instanties (bouwvereniging en politie). - Discriminatie groeit de laatste tijd. Mensen worden bang voor elkaar. Er moet samengewerkt worden vanuit overeenkomsten in plaats van verschillen. - Evenwichtiger woningtoewijzing. ik wil hier wel mijn kinderen veilig kunnen opvoeden. - Geen portiek vol met moslims (eng). - Gemoedelijker samenleven. - Integreren van buitenlanders verbeteren. - Levensstandaard mensen. 	<p>Totaal: 40</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Meer contact met elkaar. (2x) - Meer contact tussen buurtbewoners onderling. Buitenlandse mensen gaan wel bij elkaar zitten, maar Nederlanders niet. Wel in Langeveldtstraat, maar niet hier. - Meer lachende en vriendelijke mensen. - Meer onderling contact. - Meer respect voor elkaar. - Meer saamhorigheid, mensen leven langs elkaar heen (werk?). - Meer samenhang in de buurt. - Meer Turkse mensen in de buurt. - Mensen bij elkaar brengen. - Mensen netter en vriendelijker. - Mensen vriendelijker tegen elkaar geen haat en niet opkomen voor elkaar. - Mensen wat dichterbij elkaar. - Meer variatie in bewoners. - Minder allochtonen. - Minder buitenlanders. - Minder buitenlanders. Iedereen aan de regels houden. - Onderling contact. - Saamhorigheidsgevoel. Menselijk zijn. - Samenleven in flats verbeteren. Toewijzingsbeleid flats veranderen. - Voor kinderen sociaal onveilig om op speelpleintjes te spelen (tussen flats). - Zou toleranter kunnen. 	
<p>Speelvoorzieningen (veiligheid van)</p>	<p>Laagbouw</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hek aan slootzijde is te laag bij voetbalveld Helmbengerweg, daardoor lopen kinderen risico. - Meer voorzieningen voor kinderen, namelijk speelattributen en niet alleen wipkippen. - Weinig speelgelegenheid voor kinderen <p>Hoogbouw overig</p> <ul style="list-style-type: none"> - Betere speelvoorziening voor kinderen. - Dochter, speeltoestellen, wipkip. Basketbalveldje: ruzie met buitenlandse kindjes, uitgedaagd. - Groot park voor kinderen met speeldingen. Ook boom voor raam weg. - Gebruik schoolpleinen, meer speelmogelijkheden voor jonge kinderen (5+8 jaar). - Hekje. <p>Hek om honden uitrenplaats. Parkeerplaatsen naast speeltuintje: stom en gevaarlijk.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hondenuitlaatveld, voetbaldoeltjes, speelapparaat voor kleine en grotere kinderen. - Leuker speelplein met meer voorzieningen voor de kinderen. - Leuker speeltuintje. Parkje wat minder bebost. Meer verlichting aan de overkant Helmbengerweg. - Meer en andere ingerichte speelplaatsen voor kinderen. - Meer speelgelegenheid voor kinderen. - Op het plein meer speelattributen voor kinderen. Het voetbal en basketbal weg. Geen toegang voor scooters en fietsers. Hangjongeren weg (ook 's nachts rustiger). - Meer dingen voor kinderen. Glas op speelplekken. - Schommels terug. Speelgelegenheid voor kinderen. - Speelpleintje uitbreiden/voetbalveldje. - Speelgelegenheid voor kinderen beneden de 8 jaar. - Speelplaats voor kleintjes. Leuke activiteiten zoals bijvoorbeeld Sinterklaas. - Speelplaats: hondenpoep en losse honden. 	<p>Totaal: 29</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Speeltuin, geen glas op de grond. - Speeltuin met een hek. - Speelruimte voor kinderen. - Speeltuintje dat echt voor kinderen is (4-7 jaar). - Uitbreiding kinderspeelplaats/park - Veilige en leuke speelplek voor kinderen van 6-10 jaar. - Veilige speelomgeving en meer en afgesloten. - Voor kinderen meer speelattributen. 	
Verkeersveiligheid / verkeersoverlast	<p>Laagbouw</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fietsers zijn brutaal en fietsen met vier naast elkaar als de school uitgaat. - Hoge drempels weg, files op Hoorneslaan. - Minder doorgaand verkeer: er is teveel verkeersdrukke. - Parkeeroverlast vanuit de boerslaan. - Parkeergedrag: als je een oprit hebt, graag daar parkeren. - Parkeren in de vakken en niet op de stoep. Soms steken auto's door via de stoep i.p.v de weg. Vooral in de zomer last van, is gevaarlijk voor kinderen. - Scholieren naar school levensgevaarlijk. - Schoolkinderen die gevaarlijk fietsen - Te hard rijden, eenrichtingverkeer wordt niet aan gehouden. - Teveel auto's: bezoekers bemoeiden zich. - Vluchtheuvels weg, bloembak voor in de plaats. <p>Rijnflat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minder druk verkeer op Hoorneslaan. - Rotonde op Biltlaan en Hoorneslaan. <p>Hoogbouw overig</p> <ul style="list-style-type: none"> - Auto's rijden te snel op ventweg. - Betere verkeersveiligheid voor kinderen: spelen in de buurt. - De Hoorneslaan is slecht op te komen door de hoeveelheid verkeer. - De verkeersdrempels zijn te hoog. - Fietsers uit school. - Flat uitrusten met dubbele ramen. Verkeersgeluid auto's. - Geluidsoverlast provinciale weg. - Hoorneslaan minder druk en dubbel glas. - Hoorneslaan minder druk. - Hoorneslaan wat rustiger en dubbelglas. - Paaltjes bij de garages om auto's tegen te gaan. Herrie Donk - Snelheid auto's, - Snelle verkeer voor de flat, op de ventweg. Verkeersveiligheid. - Veiliger speelgelegenheid met betrekking tot het verkeer. - Verkeersdrukke op Hoorneslaan. - Verkeersdrukke, verkeersveiligheid op Ventweg en Hoorneslaan. 	Totaal: 29
Voorzieningen in de buurt / Uitstraling van de buurt	<p>Laagbouw</p> <ul style="list-style-type: none"> - De buurt gezelliger maken. Renovatie van de flat, nu is het armoedig. - Flat wat schoner is. Dubbel glas. - Onverzorgde buurt, oude flats en kaal. - Schotels eruit (wij mogen ook geen antennes op dak). <p>Hoogbouw overig</p> <ul style="list-style-type: none"> - Barretje of iets dergelijks op loopafstand. - Buurthuis, opknappen pleintje (geluidsarmer maken). - Discotheek en coffeeshop. - Flats afbreken en vervangen door eengezinswoningen. - Flats moderniseren. Bomen korter voor licht en uitzicht. - Flat opknappen. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Lift uit flat. - Meer winkels in de buurt. - Mooier buurtcentrum, mooiere omgeving. - Natuurspeeltuin. - Onderhoud van de flats, zowel binnen als buiten. - Oost/west kant van de wijk opknappen. - Opknappen speelterrein/afgesloten. - Oude flats mogen vernieuwd worden, - Ramen schoonhouden slecht. Flats en buurt slecht onderhouden en dat is slecht voor aanzien. - Renovatie van de flat. Bomen laten staan. - Renovatie: dubbel glas en eigen OV-ketel. - Renovatie/opknappen woningen. Dubbelglas bijvoorbeeld. De overkant is wel gedaan. - Schotel(centrale) op het dak van de flat in verband met info uit geboorteland. - Schotels van voorgevel. Verpaupering/aanzicht. Verfje voordeur en flat. - Verbetering van de flatgebouwen. - Verven van de woningen in de wijk. Renovatie, bijvoorbeeld fonteintje in de wc. - Verzorging plein: hek repaeren en nieuwe doeltjes en belijning. - Uitstraling van de buurt. Schotels weg en de associaties erbij. - Uitstraling, het heeft een troosteloos uiterlijk. Zoals bij de overkant van de Hoorneslaan. 	Totaal: 29
Geluidsoverlast buurt/ burengerucht	<p>Laagbouw</p> <ul style="list-style-type: none"> - Die vrouw van 4 hoog aanpakken. Overlast weekend van de jongeren. - Geluid asfalt speelveldje. - Herrie bij schoolfeesten is af en toe hinderlijk. <p>Rijnflat Hoorneslaan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meeuwenoverlast <p>Hoogbouw overig</p> <ul style="list-style-type: none"> - 's Avonds na 10 uur wat rustiger, er zijn dan veel kleine kinderen buiten. - Dubbele beglazing in huis om herrie en kou buiten te houden. - Dubbele beglazing. - Geluidsoverlast vanuit middengebied tussen flats. Met hekjes, bal op asfalt. Hondenpoep, zwerfvuil in sloten. - Geluidsoverlast verminderen. Afspraken erover maken en isolatie woning. - Geluidsoverlast, denk ook bij weggaan. Fietsen weg, die staan te veel op een klein stukje. Doe ze in de berging. - Geluidsoverlast. - Geluidsoverlast: binnen en buiten. Speelgelegenheid voor kleinere kinderen (Boekhorstplein wordt gedomineerd door grote knullen). - Isoleren woning - Overlast. - Minder herrie van burens. - Minder overlast. - Rekening met elkaar houden met betrekking tot geluid. 	Totaal: 17
Drugsoverlast	<p>Hoogbouw overig</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dealen - Dealers uit de wijk en mensen die niet willen communiceren. - Drughandel en drugsgebruik. Verpaupering. Aanzicht flats (renovatie). Imago van getto verbeteren. - Drughandel en drugsgebruik aanpakken! - Drugsdealer uit portiek. Deur van portiek. - Drugsdealers eruit. - Drugsdealers weg en daarmee ook de angstgerelateerde zaken. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Drugsgebruik en drugshandel weg. Geluidsoverlast - Junks eruit, meer toezicht bij deur bij Donk. - Meer toezicht op straat in verband met drugsgebruik en drugsverkoop. - Niet meer zoveel dealers, vooral op het speeltuintje (kinderen van ongeveer 11 jaar spelen daar) wordt veel gedeald. Meer toezicht hierop van de politie. Hekje om uitlaatveldje, overloop naar speeltuintje. - Veel drugs - Veel drugsdealers, dat verpaupert heel erg. Laatste vijf jaar gaat het bergafwaarts en is de reden van verhuizing. - Veel drugsoverlast, moet weg. 	Totaal: 14
Terugdringen jongerenoverlast / faciliteiten voor hangjongeren	<p>Laagbouw</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebouw waar allochtone jongeren welkom zijn met pooltafel. <p>Hoogbouw overig</p> <ul style="list-style-type: none"> - Af en toe voelt het niet veilig. Er zouden wat meer plekken moeten zijn waar jongeren heen kunnen in plaats van allemaal hier. Vooral als ze bij de ingang van het gebouw staan. - Controle oudere jongens. - Hangjongeren komen 's nachts. - Hangjongeren op pleintje bij Suurmondstraat. - Hangjongeren op pleintje. - Hangjongeren, plein boekhorststraat, containerbrandjes en herrie 's avonds. - Hangjongeren - Hangjongerenopvang goed in de gaten. Donk inloop middagen. - Hangjongeren uit speelpleintje overlast en rommel: gebroken glas e.d. Zo kunnen kinderen weer veilig spelen. - Jeugd (van buiten HNO) van pleintje moet meer respect hebben (tonen) voor oudere mensen en anderen. - Meer activiteiten voor jongeren. - Meer contact met achterkant (laagbouw). 	Totaal: 13
Criminaliteit / veiligheid	<p>Laagbouw</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meer toezicht op veiligheid <p>Rijnflat Hoorneslaan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Criminaliteit. <p>Hoogbouw overig</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meer politiecontrole. - Sociale veiligheid. - Stoepje breder. - Veiliger voor honden en kinderen. - Veiligheid! - Veiligheid! Kinderen! - Veiligheid: er is vaak politie in de straat. Inbraken in huis en schuur. - Veiligheid voor vrouwen en meisjes 's nachts en 's avonds. 	Totaal: 10
Groenvoorziening	<p>Laagbouw</p> <ul style="list-style-type: none"> - In het laatste blok van de Boekhorststraat is er geen zon op het balkon in verband met de hoge bomen. <p>Rijnflat Hoorneslaan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aandacht voor aanzien van buurt, zoals groenvoorziening, schotelantennes, etc. <p>Hoogbouw overig</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bomen rooien langs Hoorneslaan, Hoorneslaan is te smal. - Bomen uit toppen: te hoog. 	Totaal: 9

	<ul style="list-style-type: none"> - Bomen weg aan de voorkant vanwege zon. - Boomwortels in de straat. Bomen moeten wel blijven. - Meer groen en meer onderhoud. - Meer groen, bomen in de wijk. - Meer uitzicht, daarvoor moeten de bomen omlaag. 	
Overig	<p>Laagbouw</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contact met middelbare school aan overkant. - Geestelijke en lichamelijke zorg. Meer mantelzorg. <p>Rijnflat Hoorneslaan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Heel veel. - Intercom goed laten werken. - Kaartsleutel. - Trottoirs zijn ongelijk en dat zorgt voor valgevaar. <p>Hoogbouw overig</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alles bij stellingen waarbij respondent 'dat kan beter' heeft geantwoord. Vanuit eigen cultuur burens inschakelen als aanvulling op de thuishulp. Niet lang alleen zijn als je ziek bent, ook voor respondent zelf als dat nodig is. - Beter en meer openbaar vervoer. Alle richtingen op en een nachtbus. - Donk is ongeschikte locatie. - Versterken positieve zaken. - Wilt graag dat spiritwonen helpt met groter huis. Respondent wil graag in Katwijk blijven, maar wil huis met slaapkamer. Moet dus weg uit Katwijk. Krijgt deze niet hier en staat daarvoor wel 5 jaar ingeschreven. - Woningbouw flexibeler. Bij aanpassingen (inclusief schoonmaak) servicekosten. 	Totaal: 12
Geen	<p>Laagbouw</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geen idee. (6x) - Geen idee, alles gaat zijn gangetje. - Geen problemen. - Niet van toepassing. - Niets - Niets! Helemaal blij. - Rijnflat Hoorneslaan - Tevreden (2x) - Vindt het wel goed zo. - We leven hier goed. - Zou het niet weten. <p>Rijnflat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Niets, volop tevredenheid - Niets (5x) - Vindt alles goed - Zou het niet weten (2x) - Zou het niet weten. Voor mezelf heb ik zat <p>Hoogbouw overig</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alles is goed. (4x) - Alles is hier goed. - Ben blij en tevreden. - Geen (3x) - Geen idee. (3x) - Geen idee. De bomen moeten blijven. - Geen wens (3x) - Heel goed in de buurt op het moment. - Ik vind het zo goed. - Is tevreden. - Kan niets bedenken. 	Totaal: 56

	<ul style="list-style-type: none">- Niets (3x)- Niets, is tevreden.- Niets hoeft te worden veranderd. Alles is goed.- Nog niets- Weet dat nu niet.- Weet niet op dit moment.- Vind het goed zoals het is.	
--	---	--

Colofon

Oprichtgever/financier Factor Welzijn Katwijk
Auteurs Drs. L.M. Verwijs, dr. E. van Marissing, m.m.v. F. Hermens
Uitgave Verwey-Jonker Instituut
Kromme Nieuwegracht 6
3512 HG Utrecht
telefoon 030-2300799
telefax 030-2300683
e-mail secr@verwey-jonker.nl
website www.verwey-jonker.nl

ISBN 978-90-5830-381-3

De publicatie

Publicatie *De Contactladder in Katwijk: nulmeting in de wijk Hoornes-Noordoost* is te downloaden op de website www.verwey-jonker.nl.

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2010

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.

Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

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

Partial reproduction is allowed, on condition that the source is mentioned.

