
Masterthesis

Emma Elaine Caviët

617973

Verbinding als Fundament

'De impact van een buurthuis op gemeenschapsveerkracht van bewoners in een kwetsbare wijk'

Erasmus Universiteit Rotterdam

Faculteit Erasmus School of Health Public & Management

Master Zorgmanagement

1e beoordelaar: dr. O.S. Van der Woerd

2e beoordelaar: prof. dr. I.N. Fabbricotti

10 juni 2025

Voorwoord

Bij de start van deze masterthesis was het mijn streven om me te verdiepen in een maatschappelijk thema dat ertoe doet. Via de Scriptiewerkplaats in Den Haag Zuidwest kwam ik terecht bij een organisatie die actuele maatschappelijke vraagstukken verbindt aan de wetenschap.

Binnen dit traject werd ik gekoppeld aan Marieke Breed, die deel uitmaakt van een vierjarig onderzoek genaamd *“het tegengaan van syndemische kwetsbaarheid: een gemeenschapsaanpak gericht op veerkracht”*. Het doel van dit onderzoek is om inzichtelijk te maken welke maatregelen de opeenstapeling van gezondheidsklachten, die leiden tot de gezondheidsverschillen tussen bevolkingsgroepen binnen Nederland, kunnen helpen te verkleinen. Dit onderzoek maakt deel uit van een groter consortium, dat gefinancierd wordt door onder andere de Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO). Het voor u liggende onderzoek bestrijkt een klein deel van het grotere onderzoek.

Wat begon als een academische opdracht, groeide uit tot een leerzaam en persoonlijk traject. Door de gesprekken met de bewoners uit Moerwijk-West kreeg ik een beeld over hoe zij dagelijks omgaan met een diversiteit aan lastige omstandigheden die een uitdaging zijn voor hun veerkracht. Ik ben dankbaar voor het vertrouwen dat zij mij hebben gegeven om hun verhalen te mogen horen. Ik hoop dat deze scriptie recht doet aan de mensen die ik heb gesproken, en bijdraagt aan meer begrip voor de waarde van buurthuizen in wijken zoals Moerwijk-West.

Tot slot wil ik mijn speciale dank uitspreken naar een aantal personen, want tenslotte staan achter elke thesis mensen die hebben meegeholpen of gesteund. Allereerst gaat mijn grote dank uit naar de Scriptiewerkplaats, die hebben bijgedragen aan mijn groei. Door de verplichte workshops en evenementen heb ik mijn onderzoekvaardigheden verder kunnen ontwikkelen. Als tweede wil ik mijn begeleider vanuit de universiteit Oemar van der Woerd bedanken voor de waardevolle adviezen die mij steeds weer een stap verder brachten in het proces. Tot slot wil ik het thuisfront bedanken, mijn vriend Sjoerd van Bergen en mijn moeder Monique Barelts, voor het meelezen, meedenken en meeleven.

Emma Elaine Caviët,
Zoetermeer, 10 juni 2025

Samenvatting

Dit onderzoek betreft een casestudie die is uitgevoerd bij het buurthuis 'Buurtkamer De Luyk' in Moerwijk-West, een kwetsbare in Den Haag. Het onderzoek heeft als doel om inzicht te verkrijgen in de rol die het buurthuis speelt bij de gemeenschapsveerkracht en hoe bewoners deze rol ervaren. Gezien de vele personeelsswisselingen binnen het buurthuis in de afgelopen jaren is de impact van deze instabiliteit meegenomen in het onderzoek.

Gemeenschapsveerkracht verwijst naar het vermogen van een gemeenschap om met lastige omstandigheden om te gaan. In een veerkrachtige gemeenschap is de sociale verbondenheid sterker en zullen er steunnetwerken zijn.

Het onderzoek richt zich op een tamelijk onontgonnen gebied, want tot op heden is er weinig tot geen onderzoek verricht naar de invloed van buurthuizen op gemeenschapsveerkracht vanuit het perspectief van de bewoners uit de wijk. Voor de dataverzameling zijn verschillende kwalitatieve methoden ingezet: semigestructureerd interviews, informele gesprekken, documentenanalyse, observaties en een verdieping in de coördinatorwisselingen. De data zijn gecodeerd en vervolgens geanalyseerd aan hand van de drie niveaus van veerkracht van Hall et al. (2023) en de factoren die bepalend zijn voor sociaal kapitaal van Hall & Lamont (2013). Deze bevindingen zijn verder uitgediept door gebruik te maken van de mechanismen bonding-, bridging- en linking van Putnam (2000).

De kernbevindingen uit dit onderzoek zijn:

- Er is sprake van verbondenheid, al staat deze onder druk door de instabiliteit die is veroorzaakt door de vele personeelsswisselingen in het buurthuis. De verbondenheid lijkt wel beperkt tot de buurthuisbezoekers.
- Het buurthuis biedt de bezoekers betekenisvolle sociale steun in de kwetsbare wijk. Afgezet tegen de omvang van de wijk, zijn de bezoekersaantallen echter gering.
- De relaties van het buurthuis met formele instanties zou een belangrijkere rol moeten innemen dan momenteel het geval is.

De algemene conclusie van deze studie is dat het buurthuis in Moerwijk-West een bijdrage levert aan gemeenschapsveerkracht door het bieden van onderlinge steun en daarmee het bevorderen van verbondenheid. Het buurthuis kan potentieel helpen de ongelijkheid tussen kwetsbare en kansrijke wijken verminderen, maar om die rol op te pakken moeten er wel een aantal verbeterlagen gemaakt worden. Van groot belang is hiervoor het onderhouden van relaties met formele netwerken. Daarnaast moet het buurthuis door betere communicatie haar zichtbaarheid vergroten en het stigma wegnemen (slechts een koffiehuis voor ouderen). Vanuit organisatorisch perspectief zou de stabiliteit van het buurthuis prioriteit moeten zijn, waarbij er duidelijkheid en transparantie moet komen over de financiële middelen. Deze elementen zijn essentieel om het vertrouwen van de bewoners in de instanties te herstellen.



115 1/m 125

119

BUURT
KAMER

BUURT
SPORT
FEEST

COFFEE &
CONNECT

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
Samenvatting.....	3
1 Inleiding.....	7
1.1 Maatschappelijke relevantie.....	8
1.2 Wetenschappelijke relevantie	8
2 Theoretisch kader	11
2.1 Inleiding	11
2.2 Gemeenschapsveerkracht	11
2.3 Theoretische modellen in dit onderzoek.....	13
3 Onderzoeksmethoden en context	14
3.1 Onderzoeksmethoden.....	14
3.1.1 Benadering	14
3.1.2 Dataverzameling	14
3.2 Kwaliteitscriteria	19
3.3 Onderzoek context	20
3.3.1 De wijk	20
3.3.2 Buurthuis: 'Buurtkamer De Luyk'	20
3.3.3 Stakeholders in en rondom het buurthuis	20
4 Resultaten	22
4.1 Individuele veerkracht	22
4.2 Gemeenschapsveerkracht	23
4.2.1 Verbondenheid (cognitief sociaal kapitaal).....	23
4.2.2 Onderlinge steun (structureel sociaal kapitaal)	24
4.2.3 De rol van instabiliteit	26
4.3 Systeemniveau.....	29
5 Discussie en conclusie.....	31
5.1 Verbondenheid	31
5.2 Onderlinge steun	32
5.3 De rol van formele instanties	33
5.4 Belemmering bij het onderzoek	34
5.5 Conclusie.....	35
Bronnenlijst	37
Appendix A - Flyer	41
Appendix B – Hoofdcodes en sub-codes.....	42
Appendix C – Respondentenschema	45

Appendix D - Semigestructureerde vragenlijst coördinator	46
Appendix E – Semigestructureerde vragenlijst vrijwilligers	48
Appendix F – Semigestructureerde vragenlijst bezoekers	49
Appendix G – Topiclijst informele gesprekken met bezoekers.....	50
Appendix H – Topiclijst informele gesprekken met niet-bezoekers	51
Appendix I – Observatieverslag	52
Appendix J – Documentanalyse.....	55
Appendix K – Codeboom	68
Appendix L – Tijdlijn	69

1 Inleiding

In Nederland bestaan grote gezondheidsverschillen tussen sociaaleconomische groepen. Mensen met een lagere sociaaleconomische status leven gemiddeld korter en kampen vaker met gezondheidsproblemen dan mensen met meer financiële en sociale zekerheid (Schwartz et al., 2020; Kunst, 2007; Wilkinson et al., 2006). Deze gezondheidsverschillen worden vaak verergerd door sociale uitdagingen, zoals eenzaamheid en beperkte toegang tot ondersteunende netwerken. Binnen een veerkrachtige gemeenschap die kan reageren op uitdagingen, is de sociale verbondenheid sterker en zullen er steunnetwerken zijn. Hierdoor zullen mensen beter in staat zijn om te gaan met stress en problemen. Een sterke gemeenschap kenmerkt zich door het hebben van 'gemeenschapsveerkracht', oftewel de capaciteit om samen uitdagingen te overwinnen en zich aan te passen aan veranderende omstandigheden (Norris et al., 2008). Deze gemeenschapsveerkracht is cruciaal om sociaaleconomische nadelen te compenseren en zo negatieve effecten van achterstanden op gezondheid en welzijn te verminderen (Reijneveld et al., 2010; Vos et al., 2015). Tot tien jaar geleden kreeg gemeenschapsveerkracht in stedelijke contexten nauwelijks aandacht in de wetenschappelijke literatuur (Beilin & Wilkinson, 2015). Sindsdien is dit onderwerp in opkomst. Hoewel er daarna veel bekend is geworden over gemeenschapsveerkracht is de verbinding met ontmoetingsplekken relatief onderbelicht (Cretney & Bond, 2016).

Een voorbeeld van zo'n ontmoetingsplek is het buurthuis. Het eerste buurthuis is in 1926 opgericht in Den Haag. Jaap de Bruin is daar de eerste, en voor lange tijd, enige professionele kracht. Hij groeit uit tot een boegbeeld van het buurthuis dat startte in een arme wijk met ongeschoolde arbeiders die in een zeer kleine wereld leefden. Jaap is een pionier en spreekt de taal van de straat. Zijn streven is om de eigenwaarde van de bewoners te verbeteren, zonder daarbij moraliserend te zijn (Krijnen, 2021). Zeer uitzonderlijk voor die tijd. De aanpak van de Bruin staat onder druk als de wijken veranderen. Andere bewoners, veelal migranten, zijn de nieuwe bewoners en de homogene sociale cultuur verdwijnt. Wat blijft door bijna honderd jaar heen, is het feit dat een buurthuis in de buurt geworteld moet zijn. Verbinding met degenen die deze voorziening het hardst nodig hebben was en blijft essentieel.

Met de verandering van de maatschappij en de samenstelling van de doelgroepen is het belang van de buurtcentra toegenomen. Maar de buurthuizen staan onder druk, niet in de laatste plaats door de relatief nieuwe uitdaging van sociale heterogeniteit. Er wonen in kwetsbare wijken steeds meer mensen met verschillende achtergronden en problematieken. Daardoor zijn de verwachtingen veranderd over wat buurtcentra moeten bieden. Naast sociale bijeenkomsten bieden de buurthuizen nu vaak praktische ondersteuning, zoals workshops, activiteiten en toegang tot hulpbronnen. Tegelijkertijd verschuift de maatschappelijke waarde naar de marktwaarde van maatschappelijk vastgoed waar ze gevestigd zijn. Dit maakt het voor buurthuizen moeilijker om hun rol in de wijk te blijven vervullen (Jeuring, 2023).

De vraag werpt zich op hoe bewoners het buurthuis ervaren aangaande gemeenschapsveerkracht en welke invloed het functioneren van het buurthuis daarop heeft. Om deze vraag te beantwoorden, is er een casestudie uitgevoerd in Moerwijk-West, een kwetsbare wijk in Den Haag. De centrale onderzoeksvraag die daarbij past is:

"Hoe ervaren bewoners in Moerwijk-West de rol van het plaatselijke buurthuis in relatie tot gemeenschapsveerkracht, en hoe draagt het buurthuis bij aan de gemeenschapsveerkracht?"

1.1 Maatschappelijke relevantie

Gemeenschapsveerkracht wordt steeds vaker gepositioneerd als een belangrijk beleidsinstrument binnen stedelijke contexten (Wagenaar & Wilkinson, 2013; Van Duin et al., 2024). Recente gebeurtenissen zoals de COVID-19 pandemie en de opvang van Oekraïense vluchtelingen, hebben het belang van veerkracht op lokaal niveau verder benadrukt en het urgentiebesef hierover bij zowel beleidsmakers als burgers vergroot (Van Duin et al., 2024; Boin et al., 2020).

In reactie hierop zoeken gemeenten en beleidsmakers naar manieren om de gemeenschapsveerkracht te versterken teneinde hierdoor fundamentele problemen op te lossen die er op lokaal niveau zijn. Buurthuizen en ontmoetingsplekken kunnen worden gezien als belangrijke dragers van sociale cohesie en lokale veerkracht (Slagt-Tichelman, 2024). Die veerkracht kan een belangrijk (beleids-)component zijn om problemen in de wijk te helpen oplossen.

Van Buuren en Meulenbeld (2016) benadrukken dat het van maatschappelijk belang is om continu te leren van de manier waarop de overheid sociale veerkracht probeert te organiseren en welke interventies daadwerkelijk effect sorteren. Naarmate overheden het versterken van gemeenschapsveerkracht nadrukkelijker opnemen in stedelijk beleid, wordt het des te belangrijker om te begrijpen hoe bewoners zélf deze veerkracht ervaren en welke plekken en sociale structuren hieraan bijdragen. Er wordt veel geschreven over het belang van gemeenschapsveerkracht vanuit het oogpunt van beleidsmakers. Onderbelicht blijft hoe bewoners zélf betekenis geven aan plekken waar die veerkracht in de praktijk wordt gebracht (Cretney & Bond, 2016). Dit onderzoek legt precies daar de vinger op. Daarmee beoogt dit onderzoek een leemte op te vullen in de kennis over de gemeenschapsveerkracht van buurten. Dit onderzoek kijkt niet vanuit cijfers, maar vanuit de ervaringen van de bewoners. Het begrip van gemeenschapsveerkracht wordt hierdoor verrijkt en beleidsmakers krijgen hierdoor beter inzicht in effectieve interventies die daadwerkelijk aansluiten bij de behoeften van bewoners. De ervaringen van bewoners kunnen in dit kader tevens interessante inzichten opleveren die helpen te begrijpen hoe gemeenschapsveerkracht syndemische gezondheidsproblemen beïnvloeden.

1.2 Wetenschappelijke relevantie

Eerdere literatuur over gemeenschapsveerkracht was voornamelijk gefocust op veerkracht in de stedelijke context (Beilin & Wilkinson 2015). Erna verschenen er vaker wetenschappelijke studies naar gemeenschapsveerkracht. Deze onderzoeken concentreren zich vooral op het definiëren van het concept en de discussie over de operationalisering ervan. Daarbij verschillen de opvattingen vaak per discipline (Matarrita-Cascante et al., 2017). Ook de voordelen van gemeenschapsveerkracht zijn uitvoerig gedocumenteerd (Aldrich & Meyer, 2015; Berkman & Kawachi, 2000; Norris et al., 2008). Desalniettemin is er een duidelijke kloof in de literatuur als het gaat om empirisch onderzoek naar hoe veerkracht daadwerkelijk wordt ervaren en gerealiseerd in de praktijk, vooral vanuit het perspectief van de bewoners of burgers zelf. Dit is een essentiële lacune die nog onvoldoende is verkend.

Het onderzoek van Fan & Lyu (2021) biedt een belangrijke bijdrage door 583 studies over gemeenschapsveerkracht te analyseren. Zij constateren daarin een merkbaar gebrek aan aandacht voor de ervaringen en perspectieven van bewoners. Zij pleiten voor meer praktijkgericht onderzoek naar de factoren die daadwerkelijk bijdragen aan de veerkracht van gemeenschappen. Dit onderzoek sluit hier naadloos bij aan, door zich specifiek te richten op

de rol van buurthuizen in Moerwijk-West als informele, maar cruciale infrastructuur, voor gemeenschapsveerkracht.

Tevens heeft dit onderzoek wetenschappelijk relevantie, omdat er tot op heden weinig tot geen specifiek onderzoek is gepubliceerd naar de invloed van buurthuizen op gemeenschapsveerkracht. Dit onderzoek levert een belangrijk bijdrage aan de literatuur om dit nog niet-onderzochte terrein te verkennen.

Een casestudie van één buurthuis in Moerwijk-West levert nieuwe inzichten op over de invloed van buurthuizen op gemeenschapsveerkracht. En daarmee over de manier waarop informele ontmoetingsplekken bijdragen aan de versterking van gemeenschapsveerkracht. Hiernaast biedt het inzicht in de perceptie van de rol van het buurthuis op de veerkracht van de leden van de gemeenschap.



2 Theoretisch kader

2.1 Inleiding

Het leven confronteert mensen met talrijke uitdagingen en men moet daardoor voortdurend met veranderende omgevingsfactoren omgaan (Huber, 2013). Grootschalige gebeurtenissen zoals de COVID-19 pandemie illustreren dat op een aangrijpende manier. Maar ook in het alledaagse leven worden mensen geconfronteerd met situaties die om veerkracht vragen, bijvoorbeeld bij financiële onzekerheid of in een sociaal isolement. Om met deze uitdagingen om te gaan, is er aanpassingsvermogen nodig. Dit wordt in de literatuur vaak aangeduid als 'veerkracht' of 'resilience'. Het Engelse begrip komt vermoedelijk van het Latijnse 'resilire' wat terugstuiten betekent. Veerkracht is tegenwoordig een veelgehoorde term. Het woord wordt onder meer gebruikt in de natuurkunde in de letterlijke zin, bij beleid waar de overheid rekent op de veerkracht van de bevolking en in de gezondheidszorg waar de veerkracht van een individu centraal staat. Het wordt zelfs regelmatig gebruikt in namen van zeer diverse organisaties, van bouwbedrijf tot aan een school. De interpretatie van het begrip is niet altijd eenduidig in de literatuur. De oorsprong van het concept ligt in de natuurkunde waarin het aanduidt dat een voorwerp na een impact zich herstelt in de originele vorm. Vertaald naar de psychologie is veerkracht het vermogen van een individu om met tegenslagen om te gaan en zich op een positieve manier te blijven ontwikkelen na negatieve ervaringen (Kaulingfreks, Sieckelink & Walraven, 2021). Bij het sociologische perspectief op veerkracht verschuift de focus van het individu naar de gemeenschap. Binnen dit onderzoek wordt er gekeken naar hoe bewoners in Moerwijk-West de rol van het buurthuis ervaren in relatie tot gemeenschapsveerkracht en hoe het buurthuis hieraan bijdraagt.

Het begrip 'gemeenschapsveerkracht' oftewel 'community resilience' (Chaskin, 2008; Ungar, 2011) wordt vaak sociale veerkracht, oftewel 'social resilience' (Bolzan & Gale, 2012), genoemd. Beide begrippen worden door elkaar gebruikt om het aanpassingsvermogen van gemeenschappen onder lastige omstandigheden beschrijven (Van der Schoor et al., 2022). Het verschil is subtiel. De sociale veerkracht heeft betrekking op het vermogen van individuen en/of netwerken om zich aan te passen. Hier is aandacht voor onderlinge steun (sociaal kapitaal) en coping maar ook voor sociale hulpbronnen. Gemeenschapsveerkracht wordt gekarakteriseerd door het collectief, hier wordt verwezen naar het herstellervermogen van een hele gemeenschap, waarbij zowel formele en informele netwerken een rol spelen. In dit onderzoek wordt omwille van de helderheid en eenduidigheid consequent de term gemeenschapsveerkracht gebruikt. Het gebruik van beide begrippen zou de leesbaarheid en duidelijkheid onnodig bemoeilijken. Belangrijke elementen die in de literatuur onder sociale veerkracht vallen, zijn onlosmakelijk verbonden met het functioneren van gemeenschappen en worden derhalve gebruikt binnen de analyse. Voorbeelden hiervan zijn verbondenheid en onderlinge steun, die volgens de literatuur onderdeel zijn van sociaal kapitaal (Hall & Lamont, 2013).

2.2 Gemeenschapsveerkracht

Holling (1973) heeft gemeenschapsveerkracht gedefinieerd als *"the capacity of persistence of functional relations in a system, in the context of profound environmental imbalance caused by external forces"* (Holling, 1973). Vrij vertaald gaat het om het vermogen van een gemeenschap om te reageren op, zich aan te passen aan, en zich te herstellen van verstoringen. Folke (2016) beschouwt veerkracht meer als 'resilience approach' of 'resilience thinking'. Net als binnen deze studie, onderscheidt Folke de termen sociale veerkracht of gemeenschapsveerkracht niet expliciet maar bekijkt veerkracht in een breder kader. Volgens Folke (2016) is veerkracht niet alleen de 'capacity', oftewel het vermogen om 'terug te veren' en de stabiliteit te herstellen na een ingrijpende verandering die Holling (1973) identificeert.

Meer nog is het het vermogen om zich aan te passen en constructief mee te veranderen na impactvolle gebeurtenissen of bij stressvolle situaties.

Aanpassingsvermogen is een dynamisch proces. Hall et al. (2023) onderscheiden drie niveaus waarop aanpassingsvermogen kan optreden: het individueel -, gemeenschaps- en systeemniveau. Deze niveaus beïnvloeden elkaar. Kaulingfreks et al. (2021) gingen Hall et al. reeds voor, door veerkracht in te delen op die van het individu en gezin (microniveau), de gemeenschap en buurt (mesoniveau) en de samenleving (macroniveau). In dit onderzoek worden de resultaten gelinkt aan de niveaus van Hall et al. (2023).

Individueel niveau

Van Pelt & Ročak (2023) betogen dat veerkrachtig zijn gedeeltelijk een persoonlijke, individuele eigenschap is. Het kan zich volgens hen uiten in bijvoorbeeld de eigenschap doorzettingsvermogen, maar ook in een lichamelijke bepaling zoals de hormoonbalans. Dit sluit aan bij Kaulingsfreks et al. (2021) die van mening zijn dat persoonlijke eigenschappen voornamelijk erfelijk bepaald zijn. Om deze reden zou veerkracht lastig stuurbaar zijn. Jongers (2022) stelt dat als het niet lukt om jezelf staande te houden, dat je eigen schuld is. Er wordt wel de kanttekening bij geplaatst dat kansen niet gelijk verdeeld zijn in onze samenleving. Van zowel veel 'hoopvollen' als van veel 'hooplozen' is de basis van hun goede dan wel uitzichtloze positie, al voor de geboorte gelegd (Jongers, 2022). Bewoners van Moerwijk-West hebben vanuit dit perspectief in het algemeen minder kansen dan bewoners uit bijvoorbeeld Benoordenhout, een van de meest exclusieve wijken van Den Haag.

Hall & Lamont (2013) wijzen erop dat veerkracht door onderzoekers en door beleidsmakers vaak wordt gezien als iets wat het individu zelf moet doen. De beleidsmakers rekenen als vanzelfsprekend op de veerkracht van haar burgers. Beter zou het volgens Hall & Lamont (2013) zijn om te kiezen voor een sociale benadering van veerkracht met de nadruk op interactie met andere partijen.

Gemeenschapsniveau

Volgens Hall et al. (2023) staat op gemeenschapsniveau het 'sociaal kapitaal' centraal. Dit wordt aangeduid als sociale netwerken en onderlinge afhankelijkheid. Nergens wordt het belang van sociaal kapitaal zo sterk benadrukt als in de relatie met het domein van gezondheid en welzijn (Vyncke et al., 2010). Sociaal kapitaal wordt in verband gebracht met onder andere sterftcijfers, morbiditeit en ervaren lichamelijke en psychische gezondheid (Ferlander, 2007). Tevens kan het sociaal kapitaal van invloed zijn op hoe gezondheid bevorderende interventies zich verspreiden (Vyncke et al., 2010).

Binnen het sociaal kapitaal wordt door Hall et al. (2023) onderscheid gemaakt tussen structureel- en cognitief sociaal kapitaal. Het eerste betreft de fysieke netwerken, de participatie in gemeenschapsactiviteiten en de mate waarin bewoners actief betrokken zijn bij het sociale leven binnen het buurthuis of de wijk. Deze vorm van kapitaal geeft inzicht in de mate betrokkenheid op het niveau van sociale netwerken, zoals het belang van het buurthuis voor zowel de bezoekers als bewoners van Moerwijk West. Het cognitieve sociaal kapitaal draait om vertrouwen, het gevoel van verbondenheid en de wederkerigheid onder de bewoners. Tezamen vormen deze elementen van het sociaal kapitaal de basis voor een gedeeld gevoel van veiligheid en cohesie, welke essentieel zijn voor het versterken van gemeenschapsveerkracht (Putnam, 2000; Hall et al., 2023).

Bij het uitwerken van sociaal kapitaal werden Hall et al. (2023) geïnspireerd door Putnam (2000), die sociaal kapitaal ziet als essentieel voor het komen tot hoge gemeenschapsveerkracht. Er wordt het werk van Putnam (2000) onderscheid gemaakt tussen drie mechanismen van sociale relaties: bonding, bridging en linking. Deze driedeling is geïnspireerd door eerdere studies van Granovetter (1973;1985; 2000;) over hoe sociale

relaties ingebed zijn in grotere netwerken. Granovetter stelt dat het voor de toegang tot middelen, informatie en steun bepalend is hoe hecht de onderlinge relaties zijn. Bij de eerste vorm 'bonding' gaat het over hechte relaties met mensen die gelijkenissen met elkaar hebben, zoals religie, leeftijd of sociaaleconomische status. In veel situaties lijken dit de gemakkelijkste relaties om aan te gaan. Het volgende mechanisme 'bridging' gaat over de relaties met mensen buiten de eigen groep. Wanneer de relaties te verplichtend of sterk zijn, worden ze minder effectief. Tegelijkertijd geldt een stevige 'bonding' in de eigen groep doorgaans wel als noodzakelijke voorwaarde om effectieve 'bridging' relaties aan te gaan. Tot slot gaat 'linking' over de relaties tussen individuen, sociale groepen en formele instanties. Deze vorm van sociaal kapitaal is belangrijk om toegang tot hulpbronnen en ondersteuning van die instanties te krijgen. Volgens Engbersen & Van Rest (2020) beheersen juist meer kwetsbare personen in de samenleving linking slecht, omdat ze hiervoor niet competent zijn of wantrouwend zijn richting overheidsinstanties.

Uit onderzoek blijkt dat een hoog niveau van sociaal kapitaal meestal positieve effecten heeft. Een hoog niveau van sociaal kapitaal vermindert psychische problemen en bevordert emotionele verwerking na gebeurtenissen (Hall et al., 2023). Een gebrek aan sociaal kapitaal heeft implicaties voor de veerkracht die volgens Van Pelt & Roçak (2023) niet oneindig is. Wanneer er te veel op veerkracht moet worden teruggevallen en er daarbij weinig hulp uit de omgeving is, kan het op langere termijn te veel worden en kan het, net als een stuk elastiek, knappen.

Systeemniveau

Het systeemniveau omvat de effectieve beleidsmaatregelen en structuren. Op dit niveau kan er worden vastgesteld hoe beleidsmatige en institutionele systemen, zoals onderwijs en zorg, bijdragen aan het vermogen van mensen en de gemeenschap waar zij deel van uitmaken, om te aan met veranderingen en stressvolle situaties. Ook culturele normen en de sociaaleconomische context zijn variabelen die Hall & Lamont (2013) hier onderscheiden. Tezamen vormen deze niveaus volgens Huber (2013) een geïntegreerde aanpak om veerkracht te begrijpen en te versterken, wat cruciaal is voor een gezonde samenleving.

2.3 Theoretische modellen in dit onderzoek

In de resultaten worden de uitkomsten geordend aan de hand van de drie niveaus die Hall et al. (2023) onderscheiden. Deze niveaus helpen een onderscheid te maken in hoe gemeenschapsveerkracht wordt beïnvloed door respectievelijk de relaties tussen mensen, binnen netwerken en de interactie met formele instanties. Door deze structuur wordt tevens de dynamiek tussen de onderscheiden niveaus inzichtelijk, zodat een beeld ontstaat van de invloed van het individueel-, en systeemniveau op het gemeenschapsniveau.

Op het gemeenschapsniveau wordt vervolgens een verdiepingsslag gemaakt naar cognitief sociaal kapitaal (verbondenheid) en structureel sociaal kapitaal (onderlinge steun) volgens Hall & Lamont (2013). Dit wordt gedaan om scheiding te maken tussen praktische hulpbronnen zoals aangeboden door het buurthuis en de bewoners onderling en het gevoel van verbondenheid dat heerst binnen de gemeenschap. De gedeelde waarden en normen die ontstaan door verbondenheid, stellen de gemeenschap in staat om gezamenlijk het hoofd te bieden aan uitdagingen.

In de discussie worden tenslotte de kernbevindingen geïllustreerd met behulp van de mechanismen van bonding, bridging en linking volgens de theorie van Putnam (2000). Deze ordening helpt om een scherper beeld te krijgen van de sociale relaties binnen Moerwijk-West en de invloed hierop van het buurthuis. De theorie van Putnam (2000) heeft ook geholpen bij het identificeren van belemmeringen en aanbevelingen.

3 Onderzoeksmethoden en context

Dit hoofdstuk biedt een toelichting van de gehanteerde aanpak van het onderzoek. Er wordt allereerst ingegaan op de onderzoeksmethodologie. Vervolgens wordt er gereflecteerd op de wetenschappelijke kwaliteit van het onderzoek, waarbij aandacht wordt besteed aan de validiteit, betrouwbaarheid en generaliseerbaarheid. Aan het eind van het hoofdstuk wordt de context geschetst waarbinnen het onderzoek zich afspeelde. Dit omvat een omschrijving van de kenmerken van de wijk, het buurthuis en de betrokken stakeholders. Deze contextuele inkadering is essentieel om de positionering van het onderzoek te duiden.

3.1 Onderzoeksmethoden

In paragraaf 3.1 worden de onderzoeksmethoden toegelicht. Er is gekozen voor een kwalitatieve benadering die in 3.1.1 wordt toegelicht. De volgende paragraaf 3.1.2 zal de gehanteerde dataverzamelmethode onderbouwen. In deze onderbouwing wordt tevens uiteengezet hoe de verkregen data zijn geanalyseerd.

3.1.1 Benadering

In dit onderzoek is gekozen voor een kwalitatieve benadering in de vorm van een intensieve casestudie. Deze aanpak is passend, omdat zij zich goed leent voor het analyseren van complexe sociale processen en interacties binnen een specifieke wijkcontext (Swanborn, 2015). De centrale focus ligt op het begrijpen van de betekenis van het buurthuis voor de gemeenschapsveerkracht in Moerwijk-West, zoals deze wordt ervaren door bewoners.

Het onderzoek is bovendien fenomenologisch geïnspireerd. Deze benadering richt zich op het verkrijgen van inzicht in hoe mensen gebeurtenissen in hun dagelijks leven beleven en betekenis geven aan hun ervaringen (Vagle, 2018). Deze insteek sluit nauw aan bij het doel van het onderzoek: het verkennen van hoe het buurthuis door betrokkenen wordt ervaren als betekenisvolle plek in het versterken van gemeenschapsveerkracht.

3.1.2 Dataverzameling

De bewoners uit Moerwijk-West vormen de belangrijkste groep in dit onderzoek en zijn opgesplitst in bezoekers en niet-bezoekers van het buurthuis. Het onderzoek richt zich centraal op de ervaringen van bewoners, maar zal ook de belemmerende en bevorderende factoren van het buurthuis betrekken in het beantwoorden van de vraag als geheel. Hoe de bewoners het buurthuis ervaren hangt namelijk af van hoe het buurthuis functioneert. De keuze om niet-bezoekers te bevragen is, omdat zij ook onderdeel uitmaken van de wijk en het interessant is om achterliggende redenen te achterhalen waarom zij niet naar het buurthuis gaan.

De onderzoeksvraag wordt beantwoord aan de hand van triangulatie. De keuze voor triangulatie is gemaakt om de rol van het buurthuis vanuit meerdere invalshoeken te benaderen. De dataverzamelmethode zijn semigestructureerde interviews, informele gesprekken met bezoekers en niet-bezoekers, documentanalyse, observaties en verdieping in de coördinatorwisselingen. Hieronder worden alle methoden per methoden verder toegelicht. Voor analyse is er een codeboek opgesteld met alle methoden, deze is terug te vinden in appendix K.

I. Semigestructureerde interviews

De doelgroep van dit onderzoek bleek lastig benaderbaar. Veel bewoners staan wantrouwend ten opzichte van onderzoekers, die snel geassocieerd worden met de overheid of formele instanties. Deze houding werd versterkt doordat zij in het verleden al vaak bevraagd zijn. Tevens spelen er praktische drempels, zoals gebrek aan concentratievermogen of tijd, omdat zij daar kwamen om vrienden te spreken. Deze combinatie van factoren zorgde ervoor dat het voeren van interviews slechts bij een beperkt aantal mensen haalbaar was.

In totaal zijn vijf semigestructureerde interviews afgenomen: één met de (tijdelijk) buurthuiscoördinator, twee met vrijwilligers en twee met bezoekers van het buurthuis. Deze drie groepen zijn geselecteerd, omdat zij vanuit verschillende rollen direct verbonden zijn met het buurthuis. Van daaruit bieden zij ieder een uniek inzicht in het begrijpen van de context en de rol van het buurthuis op de gemeenschapsveerkracht.

De buurthuiscoördinator is geïnterviewd vanwege haar centrale rol binnen het buurthuis. Zij heeft kennis over de organisatorische kant van het buurthuis, maar ziet ook de betekenis van het buurthuis voor de wijk en de belemmerende en bevorderende factoren. Tegelijkertijd biedt zij, door haar contacten met de vrijwilligers en bewoners, ook waardevolle perspectieven op de betekenis die het buurthuis heeft op de gemeenschapsveerkracht in Moerwijk-West.

De twee vrijwilligers zijn als bewoner en vrijwilliger belangrijke bij het functioneren van het buurthuis. Door hun dubbele positie beschikken zij over een uniek perspectief. Zij zien de behoeften van de bewoners, de dynamiek in de wijk en de praktische uitdagingen waarmee de bewoners en het buurthuis worden geconfronteerd.

Om de bezoekerservaringen in beeld te brengen, zijn er twee bezoekers geïnterviewd. Zij kunnen ervaringen delen over de invloed van het buurthuis op het gevoel veerkracht van de wijk. Het perspectief van bezoekers is van waarde voor het begrijpen van de ervaren impact van het buurthuis. Naast deze interviews zijn er informele gesprekken gevoerd met andere bezoekers. Er is hiervoor gekozen, omdat bewoners in de wijk al veel worden benaderd voor onderzoek, wat tot interviewmoeheid heeft geleid. Informele gesprekken zijn een laagdrempeliger manier om aanvullende inzichten te verkrijgen zonder de formele interviewdruk te verhogen.

De semigestructureerde interviews met deze drie groepen sloten inhoudelijk en methodologisch goed aan bij de emic-benadering, die gericht is op het begrijpen van betekenisgeving vanuit het perspectief van de betrokkenen zelf (Swanborg, 2015). Deze benadering is van belang om in dit onderzoek, waarin onderzocht wordt hoe bewoners zelf de rol van het buurthuis ervaren in relatie tot gemeenschapsveerkracht. De semigestructureerde interviews bieden om ruimte voor open en diepgaande gesprekken, waardoor ervaringen en de onderliggende redenen van de geïnterviewden beter begrepen kunnen worden (Vagle, 2018).

De interviews zijn afgenomen met drie semigestructureerde vragenlijsten, opgebouwd uit thematische blokken die voortvloeien uit de literatuur en afgestemd zijn op de rol van de respondent. In lijn met de doelgroep in Moerwijk-West, is de taal bewust eenvoudig en toegankelijk gehouden. Deze aanpassing droeg bij aan een veilige sfeer, waarin respondenten zich gehoord voelden en hun verhaal open konden delen. Kvale & Brinkmann (2014) benadrukken namelijk dat een open en informele interviewstijl het vertrouwen vergroot en diepere inzichten oplevert. Daarnaast vonden alle interviews plaats in het buurthuis, omdat dit voor hen een vertrouwde en informele omgeving is. Ook dit droeg bij aan het opbouwen van vertrouwen en het verkrijgen van eerlijke antwoorden.

II. Informele gesprekken

Hoewel de interviews waardevolle informatie opleverden, bleef het noodzakelijk om deze aan te vullen met informele gesprekken. In dit onderzoek is gekozen voor een etnografisch geïnspireerde aanpak, waarbij informele gesprekken centraal staan. Deze benadering sluit goed aan bij het verkennende karakter van het onderzoek en het belang om diepgaand inzicht te verkrijgen in de ervaringen van de bewoners. Dit past goed bij de etnografische benadering, waarin sociale betekenissen worden geanalyseerd als dynamisch en relationeel. Door deze aanpak kunnen de gesprekken niet alleen inzicht geven in wat bewoners zeggen, maar hoe ze zich uiten en welke sociale contexten en gedragingen hierbij een rol spelen.

Net als bij de semigestructureerde interviews is er voorafgaand aan de dataverzameling geïnvesteerd in het opbouwen van een vertrouwensband met de bezoekers van het buurthuis. Enerzijds is dit gedaan door middel van een introductieflyer over het onderzoek, die is neergelegd in het buurthuis, zie appendix A. Anderzijds is de onderlinge band met de bezoekers van het buurthuis opgebouwd door vaak in het buurthuis aanwezig te zijn, veel gesprekken met de bewoners te voeren en mee te doen met de georganiseerde activiteiten. Deze aanpak liet ruimte om aandacht te besteden aan niet alleen wat mensen zeggen, maar ook hoe en wanneer zij zich uiten, en welke gedragingen, interacties en omgevingsfactoren daarbij een rol spelen.

Tijdens veldbezoeken zijn informele gesprekken gevoerd met bezoekers en niet-bezoekers, waarbij ook gelet is op context en gedrag. Er zijn per groep topiclijsten opgesteld, zie appendix B en C, met als doel richting te geven aan de gesprekken en te waarborgen dat de kernonderwerpen van het onderzoek aan bod kwamen. Van elk gesprek is een samenvattend verslag gemaakt.

Het merendeel van de respondenten behoort tot de groep bezoekers. Met hen zijn in totaal tien informele gesprekken gevoerd. De werving van bezoekers vond plaats via de sneeuwbalmethode en via reeds opgebouwde contacten in het buurthuis. Er is rekening gehouden met de diversiteit van respondenten, om een representatieve onderzoeksgroep te verkrijgen wat betreft leeftijd en culturele achtergrond.

Ook bewoners die geen gebruik maken van het buurthuis kunnen interessante perspectieven verschaffen. Voor het bereiken van niet-bezoekers is een actieve benadering gehanteerd, waarbij bewoners willekeurig op straat zijn aangesproken. Bij deze groep is eveneens rekening gehouden met de diversiteit en is er tevens bewust voor gekozen voor spreiding over verschillende dagen en tijdstippen. Er zijn in totaal zes informele gesprekken met niet-bezoekers gevoerd, waarvan sommige gesprekken in groepsverband. Deze perspectieven zijn van belang, vanwege de achterliggende redenen waarom zij niet naar het buurthuis komen en wat dit betekent voor hun ervaren gemeenschapsveerkracht in de wijk.

Een overzicht van alle respondenten, ook van de interviews, is opgenomen in het respondentenschema, zie appendix C. Tevens zijn alle interviews na verkregen toestemming opgenomen en getranscribeerd. De transcripties van de interviews en de samenvattingen van de informele gesprekken zijn op dezelfde wijze thematisch gecodeerd. Deze codering werd op een hybride wijze uitgevoerd, wat betekent dat er een deductieve en inductieve benadering is toegepast. Aan de hand van bestaande literatuur zijn vooraf enkele algemene codes geformuleerd, terwijl daarnaast ruimte werd gelaten voor nieuwe, opkomende thema's die tijdens de analyse uit de data naar voren kwamen. In appendix B is een beknopt overzicht opgenomen van het coderingssysteem dat is toegepast tijdens de analyse. Dit overzicht bestaat uit verschillende hoofdcodes, sub-codes, een bijhorende toelichting en een voorbeeld per sub-code. Daarnaast zijn de volledig uitgewerkte coderingen per quote, uitgewerkt in meerdere tabellen. Deze zijn opgenomen in de bijlagen van het aparte bijlagendocument.

III. Observaties

De observaties zijn een andere centrale, gebruikte onderzoeksmethoden van dit onderzoek. Dit is een methode waarbij de onderzoeker langdurig in de sociale omgeving van de onderzoeksetting aanwezig is (Mortelmans, 2013). De observaties zijn zowel participerende als niet-participerende uitgevoerd, om zo een gelaagd beeld te creëren van de ervaringen van bewoners.

Mortelmans (2013) onderscheidt vier observatierollen. Twee van deze rollen zijn ingezet, namelijk de participant-as-observator en observator-as-participant. Bij de participant-as-observator rol werd er door de onderzoeker informeel aan meerdere activiteitenmomenten heeft deelgenomen, met volledige openheid over de rol als onderzoeker. Tevens is er door de onderzoeker tijdens meerdere momenten bewust een afstand genomen (observator-as-participant). Hierdoor konden de interacties en dynamieken ongestoord geobserveerd worden. De onderzoeker nam dan bijvoorbeeld tijdens de lunch plaats op de bank in plaats van de lange tafel met de bezoekers. Door het afwisselen van beide vormen werden inzichtelijk hoe men met elkaar omgaat, over welke onderwerpen men sprak, welke steunvragen er leefden enz.

Het doel van de observaties was meerledig. In de eerste plaats verschaften de observaties informatie over hoe bezoekers met elkaar omgaan. Daarbij werd er gelet op gezichtsexpressies en de onderwerpen die in gesprekken tussen bezoekers onderling aan bod kwamen. Belangrijk hierbij waren gesprekken waar uit bleek dat de bezoekers er voor elkaar zijn en gesprekken waarin er werd gesproken over persoonlijke omstandigheden. Ten tweede boden de observaties inzicht in de ruimte en setting van het buurthuis. Uiteraard verschaftte de observaties ook informatie over het aantal bezoekers en de verblijfstijd. De observaties versterkte het begrip van de interviews en informele gesprekken.

De tijdens de observaties gemaakte veldnotities zijn vastgelegd in een algemeen observatieverslag. Dit omvat een feitelijke beschrijving, interpretaties en reflectie van het eigen gevoel in het buurthuis. Het observatieverslag is thematisch opgebouwd en richt zich op de ruimtelijke omschrijving van het buurthuis, de sfeer in het buurthuis, de bezoekersssamenstelling en -aantallen, de onderlinge steun en verbondenheid, taalgebruik en groepsvorming, de rol van vrijwilligers en de mate van zelfstandigheid van bezoekers in het buurthuis.

IV. Documentanalyse

Voor de documentanalyse zijn twee typen bronnen geanalyseerd, namelijk documenten op gebied van het systeemniveau en communicatiemiddelen van het buurthuis. Aangezien deze bronnen verschillende aard en functie hebben, zijn er voor elk typen documenten passende analysecategorieën opgesteld.

De documenten met betrekking tot het systeemniveau zijn geanalyseerd om zo dit niveau te betrekken bij het onderzoek. Voor deze analyse zijn de volgende stukken zijn inductief geanalyseerd:

1. Beleidsstuk: Regio Deal Den Haag Zuidwest II
2. Nieuwsbericht: Geruchten over miljoenensubsidie 'verzieken' sfeer in Den Haag Zuidwest
3. Buurtplatform: Wat is de toekomst van 'Buurthuis Moerwijk' na faillissement

De codering van deze beleidsdocumenten is in drie thematische categorieën verdeeld: (1) verwijzingen naar veerkracht, (2) buurthuis/ ontmoetingsplekken in de wijk, (3) begrippen gelijk aan of nauw gelinkt aan verbondenheid of sociale steun. Deze thematische analyse

maakt inzichtelijk in hoeverre er sprake is van overeenkomsten of juist tegenstrijdigheden tussen beleid en praktijk, en welke belemmeringen daarbij naar voren komen. Op deze manier wordt duidelijk of en hoe beleidsdoelen aansluiten bij de ervaringen en behoeften van bewoners.

Daarnaast zijn diverse communicatiemiddelen van het buurthuis geanalyseerd om een beter beeld te krijgen van de positionering, activiteiten en de bereikstrategie van het buurthuis. Deze analyse draagt bij aan het inzicht in de context van het buurthuis, evenals in de factoren die de rol van het buurthuis in gemeenschapsveerkracht bevorderen of belemmeren. Een nadere toelichting op de keuze per communicatieonderdeel is opgenomen in de appendix J. De volgende vier bronnen zijn geanalyseerd:

1. Het wekelijkse activiteitschema van Buurtkamer de Luyk (zie bladzijde 63)
2. De officiële website van het buurthuis: buurtkamerdeluyk.nl
3. De Instagram-pagina van het buurthuis: @deluyk119
4. Het flyerrek met informatiefolders. Fysiek in het buurthuis aanwezig

De communicatiekanalen van het buurthuis zijn geanalyseerd aan de hand van een set categorieën die voortkwamen uit veldobservaties, interviews en informele gesprekken, dus inductief. Deze zijn gericht op: (1) verandering over tijd, (2) toegankelijkheid van informatie en communicatie, (3) doelgroepen en inclusiviteit, en (4) de rol van het buurthuis in de praktijk.

V. Aanvullende contextinformatie: personele wisselingen

In verschillende gesprekken met respondenten kwam naar voren dat de wisselingen van coördinatoren veel impact hebben gehad op het functioneren van het buurthuis en op de ervaringen van bewoners. Dit maakte het interessant om de wisselingen van de afgelopen vijf jaar in kaart te brengen in een chronologische tijdlijn.

In eerste instantie is er geprobeerd deze informatie te verzamelen met respondenten, maar dit bleek lastig en onvolledig. Om de betrouwbaarheid en volledigheid te vergroten is contact opgenomen met Stichting MEION. Deze stichting is onder andere verantwoordelijk voor de financiën en de sollicitaties voor de rol als coördinator van het buurthuis. Stichting MEION heeft informatie gedeeld over de periode vanaf april 2021, inclusief enige achtergrondinformatie. Deze informatie is uitgewerkt in een overzicht, terug te vinden op appendix K.

3.2 Kwaliteitscriteria

Het gebruik van meerdere dataverzamelmethode(n), oftewel methodologische triangulatie, vergroot de validiteit van het onderzoek (Mortelmans, 2020). Hierdoor kunnen de resultaten vanuit meerdere perspectieven worden geverifieerd, wat de betrouwbaarheid en interne validiteit van de conclusies versterkt (Swanborn, 2015). Elk van deze methoden belicht een ander aspect van de werkelijkheid. De interviews en informele gesprekken geven inzicht over de subjectieve ervaringen van bewoners, documenten laten zien hoe dit beleidsmatig gekaderd wordt en de observaties tonen de interacties en veerkracht in de praktijk.

De observaties zijn voorgelegd aan een andere onderzoeker die gelijktijdig veldwerk uitvoert in de wijk. Hoewel haar onderzoek een ander thema betreft, heeft zij h veel veldwerk in het buurthuis gedaan en is zij veel in het buurthuis aanwezig geweest. Zij bevestigde dat de observaties overeenkomen met haar eigen bevindingen. Dit draagt bij aan de intersubjectieve validiteit van deze dataverzameling.

Een ander aspect van kwalitatief onderzoek is de onvermijdelijke subjectiviteit van de onderzoeker. Door tijdens de diepte-interviews continu kritisch te reflecteren op eigen aannames, kan deze invloed worden beperkt. Deze reflexiviteit draagt bij aan de objectiviteit en betrouwbaarheid (Mortelmans, 2020).

De interviews zullen nooit exact op dezelfde wijze worden gehouden, maar door het gebruik van de semigestructureerde vragenlijst zal de consistentie wel toenemen. Bovendien is er door de opnames geen informatie verloren gegaan. Voor het vergroten van de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid zijn de coderingen en analyses van de interviews door een tweede onderzoeker beoordeeld.

De informele gesprekken zijn niet opgenomen, maar samenvattend vastgesteld. Hoewel een topiclijst is gebruikt voor meer consistentie, kunnen nuances verloren zijn gegaan of vertekend door de interpretatie van de onderzoeker. Dit heeft mogelijk een negatieve invloed op de betrouwbaarheid.

Een andere limitatie van het onderzoek is dat niet mogelijk was om alle bezoekers van het buurthuis te spreken. Hierdoor bestaat de mogelijkheid dat andere bezoekers andere inzichten zouden bieden. Dit zorgt ervoor dat het onderzoek minder betrouwbaar is. Daarnaast is er sprake van een casestudie, waarbij één buurthuis in een specifieke wijk centraal staat. De resultaten zijn daarom context gebonden en in mindere mate te generaliseren naar andere wijken.

3.3 Onderzoek context

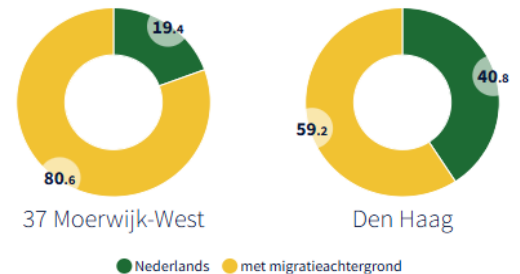
Hieronder wordt de wijk en het buurthuis met haar stakeholders nader beschreven.

3.3.1 De wijk

In Moerwijk-West wonen ongeveer 6.300 mensen in circa 3.500 huishoudens. Velen (80.6%) hebben een migratieachtergrond, zoals een Marokkaanse, Turkse en Surinaamse herkomst (AlleCijfers, 2024).

De wijk kampt met sociaaleconomische uitdagingen, waaronder een hoog percentage bijstandsontvangers en eenoudergezinnen (Vlegel, 2020). Zoals vaak gaat hier armoede hand in hand met een onveilige omgeving. Bovendien wonen er in Moerwijk steeds meer kwetsbare alleenstaande mensen met een zorgvraag.

Inwoners naar migratieachtergrond
percentage



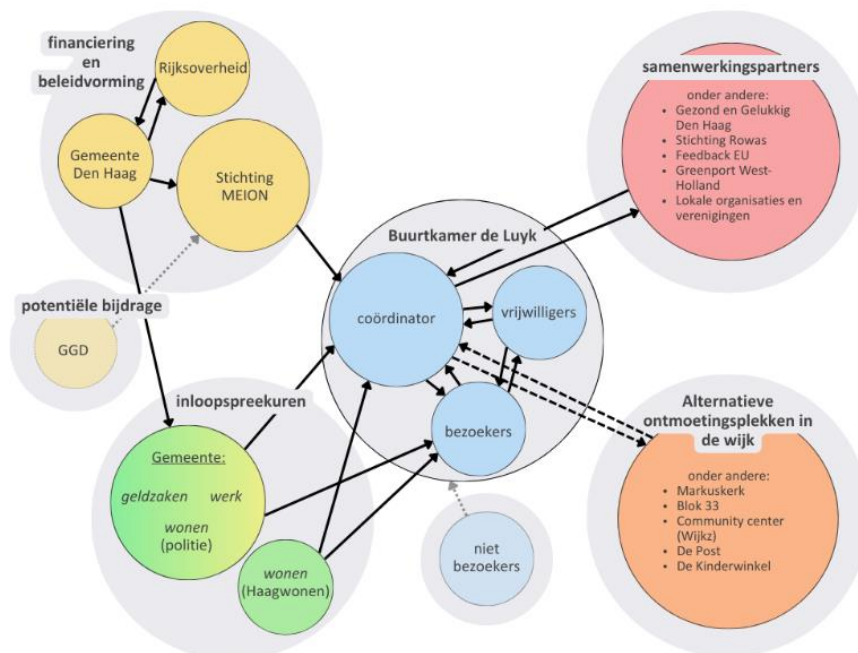
Figuur 1. Inwoners naar migratieachtergrond (Gemeente Den Haag, 2024)

3.3.2 Buurthuis: 'Buurtkamer De Luyk'

De functie van een buurthuis is kortgezegd het versterken van de sociale samenhang van de buurt. 'Buurtkamer De Luyk' is het buurthuis in Moerwijk-West. Het pand aan de Jan Luykenlaan biedt een laagdrempelige ontmoetingsplek voor alle leeftijden. Er worden regelmatig workshops, maaltijden en culturele activiteiten georganiseerd voor verschillende doelgroepen. Het buurthuis wordt financieel ondersteund door de gemeente en is onderdeel van Stichting MEION.

3.3.3 Stakeholders in en rondom het buurthuis

Buurtkamer De Luyk is ingebed in een breed netwerk van organisaties die samenwerken en ieder een andere functie hebben. Het netwerkorganogram hieronder illustreert deze betrokken stakeholders. De stakeholders worden aan de hand hiervan in sub-paragrafen toegelicht.



Figuur 2. Netwerkorganogram Buurtkamer de Luyk

Kernstakeholders van het onderzoek

De belangrijkste stakeholders van Buurtkamer De Luyk zijn weergegeven in het blauw in het organogram: de coördinator, vrijwilligers en bewoners. Binnen dit onderzoek staan de bewoners centraal, onderverdeeld in bezoekers en niet-bezoekers van de buurtkamer. De focus ligt op de ervaringen en opvattingen van bezoekers, maar ook niet-bezoekers worden betrokken om te achterhalen waarom zij geen gebruik maken van de buurtkamer.

Een belangrijke groep zijn de vrijwilligers van het buurthuis. Zij zetten zich in op verschillende vlakken, zoals bijvoorbeeld het bereiden van de aangeboden maaltijden. De vrijwilligers zijn bewoners, veelal mensen met veel verbinding met de buurt. Deze vrijwilligers hebben over het algemeen een goed inzicht in de behoeften van bewoners, van de sociale dynamiek binnen het buurthuis en van de praktische uitdagingen waarmee de bewoners worden geconfronteerd. Samen met de coördinator, die op dit moment tijdelijk is aangesteld, houden zij het buurthuis draaiende.

Financiering en beleidsvorming

De gemeente verstrekt een subsidie aan het buurthuis via Stichting MEION, die de financiën beheert en het buurthuis maandelijks ondersteunt. Er wordt gestreefd naar zelfredzaamheid, waarbij het buurthuis evenveel binnenhaalt, bijvoorbeeld via bijdragen voor de aanboden maaltijden, als het uitgeeft. MEION regelt ook administratief organisatorische zaken zoals sollicitaties voor de coördinator.

Inloopsprekuren als vorm van laagdrempelige dienstverlening

Naast de eerdergenoemde actoren zijn er nog andere belangrijke stakeholders die formeel betrokken zijn bij de Buurtkamer. Een voorbeeld hiervan zijn de wekelijkse inloopsprekuren, die elke donderdag plaatsvinden. Tijdens deze spreekuren zijn diverse organisaties aanwezig in het buurthuis om bewoners praktisch te ondersteunen bij uiteenlopende hulpvragen.

Samenwerkingspartners

Dankzij samenwerkingspartners kan het buurthuis een breed scala aan activiteiten organiseren. Deze activiteiten zijn vaak kortdurend en variabel, afhankelijk van de bijdrage van de partners. De samenwerking met deze externe organisaties maakt het mogelijk om het aanbod in het buurthuis te diversifiëren en de dienstverlening te versterken.

4 Resultaten

De bevindingen van het onderzoek worden in dit hoofdstuk gepresenteerd, geordend aan de hand van de drie niveaus van Hall et al. (2023) waar veerkracht tot uiting komt, namelijk op individueel-, gemeenschaps- en systeemniveau. Hierbij ligt de nadruk op gemeenschapsveerkracht, omdat dit de centrale onderzoeksvraag van deze thesis betreft. Daar deze niet in isolatie gezien kan worden, zijn ook de andere twee niveaus belicht.

Quotes zijn in enkele gevallen licht aangepast om de leesbaarheid te verbeteren. Deze aanpassingen hebben geen invloed op de essentie van de antwoorden.

4.1 Individuele veerkracht

Deze paragraaf zal ingaan op hoe het buurthuis de individuele veerkracht van de bezoekers beïnvloedt. Hoe een persoon hiermee omgaat is afhankelijk van persoonlijke, soms erfelijke, eigenschappen (Van Pelt & Roçak, 2023; Kaulingsfreks et al., 2021). Maar ook de omgeving, in casu het buurthuis, kan bijdragen aan de individuele veerkracht. Voor de meeste bewoners vervult het buurthuis niet alleen de functie van ontmoetingsplek, maar ook als plek voor steun en oriëntatie, vooral wanneer hun persoonlijke draagkracht onder druk staat. Met persoonlijke draagkracht wordt gerefereerd naar het vermogen om met stressvolle en uitdagende omstandigheden om te gaan. Verschillende respondenten benoemden hierbij specifieke problemen, zoals armoede, gezondheidsproblemen en het gebrek aan arbeidsparticipatie. Binnen dergelijke omstandigheden kan het buurthuis van grote betekenis zijn, door het geven van steun. Zo blijkt uit het verhaal van een van de respondenten. Zij bevond zich in een stressvolle situatie en werd door een buurtgenoot attent gemaakt op de aanwezigheid en functie van het buurthuis.

“Ik kom zelf uit een vervelende situatie. Heb verkeerde keuzes gemaakt. En toen begreep ik van iemand dat ik het buurthuis kon bellen. En toen kreeg ik adviezen over mijn hulpvragen. Ik ben met goede hulp van het buurthuis nu zelf weer eruit weten te kruipen. Het buurthuis is daarin voor mij heel belangrijk geweest.” (IB2)

Deze respondent geeft hierdoor blijk van positieve ervaringen met het buurthuis op haar herstelvermogen. Tegelijkertijd benadrukt ze haar eigen rol bij het vergroten van haar individuele veerkracht:

“Als ik het zelf niet zou aanpakken, dan kom je nergens. Ik ben nou zover dat ik bijna overal vanaf weet.” (IB2)

De respondent geeft hiermee aan dat het buurthuis haar heeft geholpen om informatie te vinden en kennis op te doen. Dit is een voorbeeld van versterking van individuele veerkracht en de rol die het buurthuis daarbij kan spelen. Het buurthuis fungeert daarmee als hulpbron. Tegelijkertijd geeft het aan dat individuele veerkracht mede afhankelijk is van individuele capaciteiten en inzet van de burgers zelf. Deze respondent is iemand die zelf de regie pakt om hulp te zoeken om er vervolgens zelf verder mee aan de slag te gaan. Het buurthuis is dus voornamelijk instrumenteel van aard, het reikt informatie en is een ontmoetingsplaats waar netwerken ontstaan. Maar uiteraard is een voorwaarde dat de bewoners er actief gebruik van maken.

Een ander voorbeeld dat de versterking van persoonlijke capaciteiten dankzij het buurthuis uitstekend illustreert, was het gesprek met IB1. Hij gaf aan dat zijn beheersing van de Nederlandse taal is verbeterd door regelmatig het buurthuis te bezoeken. De informele setting zorgde ervoor dat hij op een laagdrempelige manier de taal kon oefenen. Dit heeft zijn zelfstandigheid aanzienlijk vergroot. Hij geeft aan dat hij hierdoor zelfverzekerder is

geworden. Als voorbeeld noemt hij het voeren van telefoongesprekken met instanties, zoals met de huisarts.

4.2 Gemeenschapsveerkracht

Hall & Lamont (2013) benadrukken dat individuele veerkracht niet losstaat en niet kan worden opgevat als volledig eigenverantwoordelijkheid. Het hangt ook af van de sociale context. Immers, een individu is veerkrachtiger binnen een sterke gemeenschap terwijl omgekeerd individuele veerkracht bijdraagt aan een veerkrachtige gemeenschap. Hierbij komt het eerder aangehaalde subtiele verschil tussen gemeenschapsveerkracht en sociale veerkracht terug.

Bij gemeenschapsveerkracht staat de gemeenschap centraal en het collectieve vermogen om aan te passen. Binnen het sociaal kapitaal worden structureel en cognitief sociaal kapitaal onderscheiden. Sociaal kapitaal wordt door Hall et al. (2023) *“gezien als een belangrijke bepalende factor van gemeenschapsveerkracht en weerspiegelt de sterkte van een sociaal netwerk, wederkerigheid in de gemeenschap en vertrouwen in mensen en instellingen”*. In de volgende paragraaf worden de verzamelde data aan de hand van de bovenstaande elementen van sociaal kapitaal gedeeld.

4.2.1 Verbondenheid (cognitief sociaal kapitaal)

Verbondenheid is een belangrijk kenmerk van gemeenschapsveerkracht. Dit onderzoek laat zien dat het buurthuis hierin een faciliterende rol speelt, maar met een wisselend bereik. Verschillende bezoekers zeggen dat zij via het buurthuis sociale contacten hebben opgebouwd (T4, IB1, IB2, IB3, IB4, IB7, IB8). Eén van hen, die als nieuwkomer in de wijk startte zonder netwerk, vertelt:

“Ik kende niemand toen ik in de wijk kwam wonen. Nu heb ik een vriendengroep van dertien mensen. Allemaal via het buurthuis.” (IB1)

Deze contacten bieden emotionele verlichting. Zo geven andere respondenten (IB3, IB4) aan dat het helpt mede bij de verminderen van psychosociale stress, zoals eenzaamheid en zorgen thuis. Een bezoeker zegt hier specifiek over:

“Het mensen ontmoeten en de activiteiten van het buurthuis geven mij afleiding. Ik heb geen makkelijk leven” (IB4)

Toch maken niet alle bewoners gebruik van het buurthuis of voelen ze zich ermee verbonden. In gesprekken met niet-bezoekers kwam meermaals naar voren dat zij het buurthuis niet kenden of niet goed wisten waarvoor het bedoeld is (INB1, INB4, INB5, INB6). Sommigen meenden dat het buurthuis enkel een koffiehuis is en gericht op ouderen (INB1, INB4, INB5). Er komt hieruit naar voren dat er onjuist stigma is over de functie van het buurthuis.

Vanuit de groep bezoekers is er wel begrip voor de afstand die sommige bewoners ervaren. Het is voor hen begrijpelijk dat mensen een drempel ervaren om binnen te stappen, zeker als ze het buurthuis niet kennen of onzeker zijn over wat er gebeurt (T3, T5). Sommigen geven aan dat zij zelf aanvankelijk ook aarzelden vanwege bijvoorbeeld onzekerheid en het idee dat het buurthuis niets voor hen zou zijn. Tegelijkertijd benadrukken bezoekers dat de sfeer binnen het buurthuis juist laagdrempelig is zodra je eenmaal binnen bent (T1, T3, T5). Meerdere vrijwilligers vertellen dat zij bewoners waar de gelegenheid zich voordoet, proberen aan te moedigen om naar het buurthuis te komen (T2, T3).

Het is opvallend op dat niet-bezoekers zowel het buurthuis als de wijk negatiever lijken te ervaren dan de bezoekers van het buurthuis. In het grootste deel van de gesprekken met niet-bezoekers komt naar voren dat deze groep weinig tot geen verbondenheid voelt met de wijk (INB1, INB2, INB4, NB5, INB6). Enkele zijn daarbij zeer sceptisch over het buurthuis en stellen dat er toch geen plek is die je echt kan helpen (INB2) en je problemen, zelf, zonder hulp, gewoon moet oplossen (INB5). Deze meningen verschillen enorm van die van de buurthuisbezoekers, die bijvoorbeeld aangeven door het buurthuis meer verbondenheid te voelen met de wijk (IB1), zich veiliger en meer op het gemak te voelen in de wijk (IB3) of het gevoel te hebben dat bewoners door het buurthuis meer naar elkaar omkijken (IB5).

De verbondenheid lijkt dus wel binnen de muren van het buurthuis te bestaan, maar werkt niet automatisch door naar de wijk. Cohesie lijkt minder aanwezig buiten het buurthuis waar onveiligheid overheerst. De coördinator vertelde dat de buurt later op de dag grimmiger is. Er hangen (groepjes) mensen buiten rond waarvan het onduidelijk is wat zij op straat doen. De coördinator probeert daarom vaak tot sluitingstijd te blijven om zelf af te kunnen sluiten. INB2 vertelde ook dat ze de buurt als onveilig beschouwt. Overigens ervoer de onderzoeker het buurthuis zelf ook niet altijd als veilig. Zo waren er enkele momenten dat mannelijke bezoekers op vervelende, intimiderende wijze een gesprek probeerden aan te gaan. Tijdens observaties is dit gedrag van deze mannen niet waargenomen richting vrouwelijke bezoekers van het buurthuis. Dit kan als een indicatie van verbondenheid van de gemeenschap van buurthuisbezoekers worden opgevat.

4.2.2 Onderlinge steun (structureel sociaal kapitaal)

Bezoekers zoeken steun en gezelschap bij elkaar en bij de vrijwilligers. Het ontmoeten van mensen en een praatje kunnen maken of een verhaal kwijt kunnen, is soms al genoeg. Maar soms strekt het verder en is er een hulpvraag, bijvoorbeeld over kinderopvang of werk, en wijst men elkaar op hulpbronnen. Volgens de coördinator:

“Ze komen echt wel hiernaartoe. Of naar elkaar of naar mij toe. Er is wat aan de hand, en dan komen ze hier. Dat is wel fijn. De mensen komen hier echt wel met het doel om andere mensen op te zoeken, om hun hart te luchten en om gewoon effe te sparren van: oké er is een bepaalde situatie, ik vind het lastig, wat moet ik hiermee, wat vinden jullie?” (T1)

Ze voegt toe dat bewoners soms worstelen met situaties in de wijk, zoals veiligheid, maar het helpt als ze het in het buurthuis kunnen delen:

“Heel vaak doen ze dingen uit goede intentie, maar dan zijn ze op straat en daar zijn ook slechte personen. Dan hebben ze wel vermoeden van: er klopt iets niet maar weten ze niet bij wie of wat, niks gaat je helpen. Dus dan komen ze hier en vertellen het, en dan kunnen we kijken van: joh wat is wijsheid, waar moet je op letten. Het helpt echt wel.” (T1)

Naast deze eigen bijdrage aan steun door vrijwilligers zelf, biedt het buurthuis praktische ondersteuning door formele instanties. Dit gebeurt door het aanbieden van inloopsprekken, waar bewoners terecht kunnen met vragen over geldzaken, veiligheid in de wijk, woning en werk. In observaties viel op dat deze relatief weinig werden bezocht. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat veel bezoekers aangaven niet op de hoogte te zijn van deze gesprekken (T4, IB1, IB2, IB4, IB7, IB8, IB9, IB10). Ter ondersteuning van deze praktische hulp is er een flyerrek aanwezig in het buurthuis. In de documentanalyse is het flyerrek daarom meegenomen. Het flyerrek bevat verschillende informatiebrochures die bewoners gratis kunnen meenemen. Deze flyers bevatten informatie over bijvoorbeeld medische controles en financiële ondersteuning. Hoewel de flyers opvallen door hun kleurrijke vormgeving, werd tijdens meerdere observatiemomenten vastgesteld dat de flyers nauwelijks

worden gepakt. Het is voor de onderzoeker onduidelijk of het flyerrek voor bezoekers te onvoldoende opvalt of dat deze vorm van informatievoorziening niet aansluit bij de doelgroep. Daarbij viel wel op dat de flyers rommelig gepresenteerd waren. Flyers hingen over elkaar heen, staken slordig uit het rek en lagen voorovergebogen. Dit draagt mogelijk bij aan een minder uitnodigende uitstraling, wat het gebruik zou kunnen beperken. Het buurthuis probeert op deze twee manieren bij te dragen aan de praktische hulp voor bewoners, maar de effectiviteit lijkt zeer beperkt.

Ondanks de praktische ondersteuning die in beperkte mate wordt benut, is het buurthuis wel een plek waar bezoekers veel emotionele steun bij elkaar vinden (IB1, IB3, IB4, IB6, IB7, T4, T5). Dit kwam naar voren in de interviews en informele gesprekken en werd bevestigd in observaties. Zo werd er op meerdere observatiemomenten waargenomen dat bezoekers elkaar geregeld vroegen hoe het met de ander ging en ontstonden er spontane gesprekken over persoonlijke omstandigheden, zoals gezondheidsproblemen of zorgen over familieleden.

Vrijwilligers (T2, T3) geven eveneens aan dat zij regelmatig benaderd worden met vragen of hulpverzoeken van bewoners. Zo stelt een van hen:

“Ja wij krijgen best wel veel vragen. Dat zie je iedere dag wel. En tuurlijk help ik deze bezoekers dan.” (T3)

De andere vrijwilliger geeft als voorbeeld:

“Was laatst een vrouw hier, oudere vrouw ja, uh die had net verdrietig nieuws en toen ging ze hierheen en met anderen erover praten.” (T2)

Ondanks dat deze praktische (externe) hulp slechts beperkt lijkt aan te slaan, blijkt uit een interview met de coördinator dat het buurthuis op een andere, meer indirecte wijze betekenisvol is voor problemen in de wijk. Dit is volgens de coördinator vanwege de maatschappelijke alertheid van vrijwilligers. De coördinator beschrijft hoe de vrijwilligers signalen oppikken uit de wijk:

“Wat ik wel heel mooi vind aan de Buurtkamer en aan de vrijwilligers, is dat ze de buurt in de gaten houden. Dus soms als er dan bijvoorbeeld iemand in de buurt is die eenzaam is en iemand ziet die persoon, [...] zeggen van kom een keertje binnen, kom koffiedrinken. En meestal blijven ze dan gewoon wel hangen.” (T1)

Dit voorbeeld illustreert hoe de vrijwilligers oog hebben voor zowel de mensen binnen als buiten het buurthuis. En tevens laat het zien wat de verschillende rollen van het buurthuis zijn. Het is niet beperkt tot individuele steun of tot bezoekers van het buurthuis. Het willen helpen van de gemeenschap strekt zich uit over de wijk.

Niet alle bezoekers ervaren de vrijwilligers overigens als betrokken. Zo geeft (T4) aan dat vrijwilligers op andere ontmoetingsplekken veel meer interactie met de bezoekers hebben en pro-actiever zijn bij het benaderen van de bezoekers. Ook in observaties bleek dat het verschil per vrijwilliger hoe betrokken zij waren bij de mensen. Deze variatie laat zien dat het sociaal kapitaal in het buurthuis vooral informele sociale contacten betreft en dat deze voor een belangrijk deel afhankelijk zijn van de personen.

Structureel sociaal kapitaal kwam in hoge mate tot uiting tijdens de COVID-19 pandemie. Dit vormde een uitzonderlijke periode. Het aanpassingsvermogen van mensen op de hele wereld, maar zeker van de gemeenschap in Moerwijk West werd zwaar op de proef gesteld. Om inzicht te krijgen in de rol van het buurthuis tijdens crisissituaties, is in interviews en

informele gesprekken gevraagd naar deze periode als voorbeeld. Voor meerdere bewoners bleek het buurthuis tijdens de pandemie een belangrijke steunpilaar (IB7, IB10, T3).

Een van de bewoners (T3) benadrukte het belang van de praktische ondersteuning. Deze werd vanuit het buurthuis werd georganiseerd:

“Ja, het buurthuis was in deze periode zeker heel belangrijk. Er werden dingen uitgedeeld door mensen van het buurthuis, warme maaltijden enzovoort. Ja, dus het buurthuis organiseerde dat toen heel goed.”

Hoewel de fysieke deuren grotendeels gesloten waren, hielpen bezoekers, vrijwilligers en coördinator elkaar en de bewoners. Zo haalden zij bijvoorbeeld boodschappen voor elkaar en dronken gezamenlijk via de FaceTime koffie. Naast dit praktische voorbeeld, bleek uit gesprekken dat men regelmatig contact met elkaar onderhield en de lat om elkaar om een dienst te vragen lager lag.

Naarmate de druk op de bewoners toeneemt, door stress of onzekerheid, lijkt het buurthuis beter in staat om als sociaal vangnet te functioneren en collectieve veerkracht te versterken. In deze periode bleek duidelijk de aanwezigheid van structureel sociaal kapitaal binnen Moerwijk-West en het buurthuis.

4.2.3 De rol van instabiliteit

De onderzoeksvraag gaat niet alleen om hoe de bewoners het buurthuis ervaren in relatie tot gemeenschapsveerkracht, maar ook andersom: hoe draagt het buurthuis bij aan de gemeenschapsveerkracht? Om deze vraag te beantwoorden is er in de interviews, informele gesprekken en observaties gekeken naar hoe het buurthuis functioneert. Tenslotte heeft dit veel effect op hoe de bewoners het buurthuis ervaren. Een veelvoudig terugkomend genoemd knelpunt was het verloop onder vrijwilligers en in het bijzonder, van de coördinatoren. Dit verloop lijkt een negatieve invloed te hebben op het functioneren van het buurthuis. Vrij vertaald is dit een afname van het sociaal kapitaal van de gemeenschap.

De beschreven wisselingen hebben zeker impact gehad op de bezoekers. Zoals een van hen verwoordde:

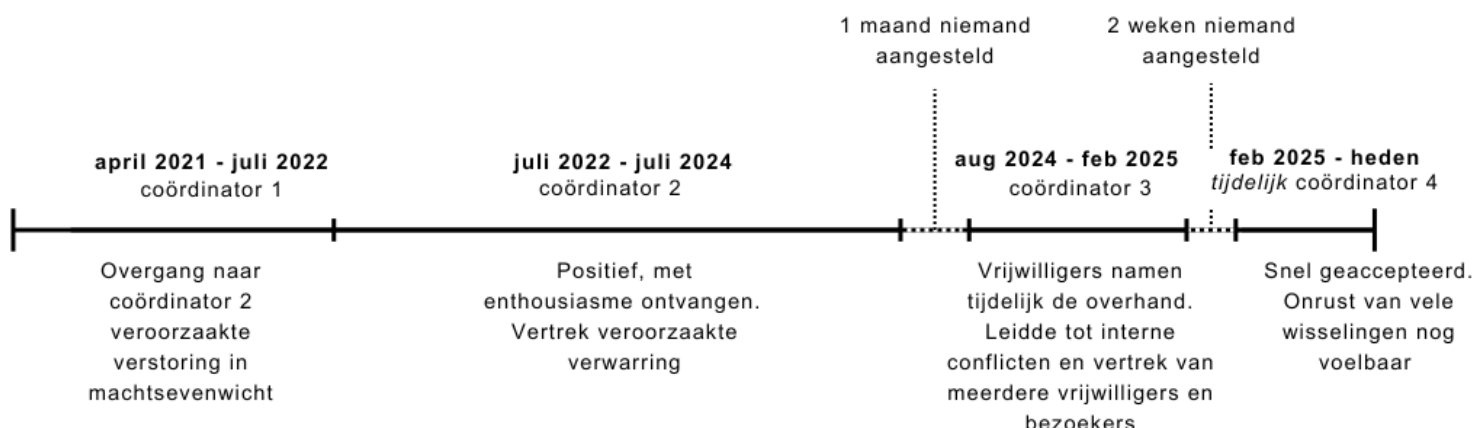
“Als de coördinator wisselt, merk je dat meteen. Het duurt even voordat alles weer op gang komt.” (T6)

De impact gaat verder dan alleen praktische verstoringen. Verschillende bezoekers gaven aan dat het vertrek van de coördinatoren gevoelens van onzekerheid en boosheid oproept. Eén bezoeker werd zelfs zichtbaar emotioneel toen het hierover ging:

“Er is natuurlijk leiding weg hier. Niet leuk. Dat zijn wel erge dingen, maar ik heb geen zin daar over te praten.” (T2)

Hoewel zij open sprak over andere onderwerpen, kon zij hier niet over praten. Deze reactie illustreert hoe ingrijpend het vertrek van een coördinator kan voelen bij sommige bezoekers. Een groot deel van de bezoekers gaf aan de afgelopen tijd negatieve ontwikkeling te hebben ervaren binnen het buurthuis, zoals een terugloop van de bezoekersaantallen (IB2, IB4, IB5, IB7, IB9). Een andere bezoeker uitte eveneens haar zorgen over deze achteruitgang (IB2). Zij vergeleek in het gesprek het buurthuis met een andere ontmoetingsplek in de wijk, namelijk het Hindoestaanse huis. Mevrouw is daar zelf vrijwilliger en ziet op die plek meer saamhorigheidsgevoel en merkt dat mensen daar meer met elkaar zijn betrokken.

De coördinatorwisselingen zijn met behulp van een tijdlijn in kaart gebracht:



De huidige coördinator vertelde dat er voorafgaand aan haar start een periode van ongeveer twee weken helemaal geen coördinator aanwezig was. Dit leek een extra negatief effect te hebben:

“Want toen ik hier kwam, was het echt heel onstabiel!” (T1)

Volgens haar ging dit onder andere over de vrijwilligers:

“De communicatie was sowieso heel onstabiel. Toen ik hier kwam merkte ik dat de vrijwilligers hier echt de overhand hadden in wat er gebeurde. En dat is goed voor de vrijwilligers. Maar niet goed voor het buurthuis natuurlijk. Dat zorgt ook heel erg voor die instabiliteit. Want je werkt met alleen vrijwilligers, dus als twee vrijwilligers op de voorgrond trekken en de rest ineens onder ze staat. Ja, dat is heel raar. Dat veroorzaakte heel veel ruzies en discussies. Heel veel mensen zijn weggegaan.” (T1)

Bij haar aantreden heeft zij actief geprobeerd een basis te leggen voor herstel:

“het team was onstabiel. Ik heb die basisregels er weer bij gepakt. Dit zijn de regels en dit is wat we gaan doen. Dit had ook direct effect. Toen zijn er twee mensen weggegaan [...] Maar wij zijn nu weer aan het groeien. Ik heb elke dag wel vrijwilligers die terug willen komen. Het is een stuk drukker. Ik ben wel heel blij als ik binnenkom en ik zie mensen, dan denk ik: ja, het gaat beter.” (T1)

De onduidelijkheid ten aanzien van verantwoordelijkheden, kortom de instabiliteit, had ook invloed op de activiteiten in het buurthuis, zo gaf de coördinator aan:

“Er gebeurde bijna niks. Want toen ik hier kwam gebeurde er bijna niks. Er was geen programma. Ze hadden alleen de lunch en de wereldkeuken, maar dat was echt heel minimaal. Toen kwam ik hier en dacht echt van: what’s going on?” (T1)

De door de coördinator genoemde verbeteringen blijken tevens uit de documentanalyse. Aan het begin van de onderzoeksperiode, in maart 2025, ontbrak er een actueel activiteitschema. Bij navraag gaf een vrijwilliger aan dat er op dat moment geen vast schema aanwezig was. In het buurthuis hing geen aankondiging van activiteiten en op de website stond voornamelijk verouderde informatie. Zo stond er bijvoorbeeld een evenement van 3 februari en stonden er uitnodigingen om aan te melden voor evenementen bij een inmiddels niet meer actieve coördinator. In de periode van maart 2025 tot eind mei 2025, na de komst van een nieuwe coördinator, zijn deze informatievoorzieningen zichtbaar verbeterd.

Er is een activiteitenschema opgesteld, zichtbaar opgehangen in het buurthuis en gedeeld via de website. Daarnaast wordt er een bredere doelgroep geprobeerd te benaderen met nieuwe activiteiten, zoals de kinderbingo. Dergelijke activiteiten zijn niet alleen gericht op kinderen, maar bieden ook ruimte en verlichting voor (veelal alleenstaande) ouders. Er komen namelijk veel alleenstaande ouders voor in Moerwijk. Zoals de coördinator aangaf:

“Zodat ouders hun kinderen hier even kunnen brengen en een paar uurtjes boodschappen kunnen doen of thuis aan het huishouden toekomen.” (T1)

Dit voorbeeld laat de directe, positieve, impact zien van een coördinatorwisseling op het functioneren van het buurthuis. Tevens laat het zien dat een verbetering in informatievoorziening direct invloed heeft op de toeloop van bezoekers. Terwijl duidelijkheid, door invoering van basisregels, vrijwilligers stimuleert. Het werd langzamerhand weer drukker in het buurthuis.

De bevindingen van de documentanalyse lieten ook zien hoe het buurthuis zich presenteert op een ander platform: de Instagram pagina. Er is te zien dat dit platform een aantal jaar geleden actief gebruikt is door het buurthuis. Het account heeft veel volgers en ziet er aantrekkelijk uit. Het bevat veel kleurrijke aankondigingen van evenementen en straalt een toegankelijke sfeer uit. Toch dateert de meest recente post van juni 2023, wat wijst op een gebrek aan structureel beheer van dit platform. Zoals al eerder aangegeven, bleek er in meerdere gesprekken met niet-bezoekers dat het buurthuis relatief onbekend is in de wijk en zij niet op de hoogte zijn over wat het buurthuis aanbiedt (INB1, INB4, INB5, INB6). Het gebruik van dit platform zou kunnen bijdragen aan deze zichtbaarheid, zeker bij de jongere doelgroep.

Het valt op dat een groot deel van de niet-bezoekers niet of nauwelijks op de hoogte is van het bestaan, de functie, de doelgroep of het aanbod, van het buurthuis in hun wijk. Dit wijst erop dat het buurthuis een beperkte zichtbaarheid heeft. Het valt op dat meerdere mensen aangaven dat het buurthuis vroeger drukker bezocht werd dan nu. Er is in elk geval ruimschoots plek in het buurthuis voor (aanzienlijk) meer bezoekers, zoals tijdens observaties was vastgesteld. De vraag komt boven of bekendheid middels mond-tot-mond reclame, zoals de vrijwilligers nu doen, voldoende is.

Samenvattend laat deze paragraaf zien welke impact de instabiliteit op het gebied van coördinator -, vrijwilligers wisselingen en communicatie heeft gehad op de rol van het buurthuis in de wijk. Het aanpakken van de procedures, communicatie en activiteiten door de huidige coördinator zijn concrete eerste stappen om direct het structureel sociaal kapitaal omhoog te brengen, waarna het cognitief sociaal kapitaal automatisch zal volgen. Er moet wel gewaakt worden dat het nog broze, net opgebouwde sociaal kapitaal niet teniet wordt gedaan als er weer een wisseling van de wacht is. Een goede overdracht en continuïteit van het beleid zijn hierbij essentieel. Het grote aantal coördinatorwisselingen van de afgelopen jaren, zoals te zien in de tijdlijn, geeft de bewoners en vrijwilligers continu onzekerheid en dit leidt tot afname van bezoeken en betrokkenheid. Juist die factoren die de basis zijn om gemeenschapsveerkracht van bewoners te versterken, worden aangetast door instabiliteit.

Waar deze bevindingen focussen op het gemeenschapsniveau door te kijken naar het interne functioneren van het buurthuis en de ervaringen van bewoners, wordt op het volgende niveau gekeken naar de variabelen op systeemniveau die de gemeenschapsveerkracht beïnvloeden.

4.3 Systeemniveau

Op het systeemniveau (Hall & Lamont, 2013) kan er worden vastgesteld hoe beleidsmatige en institutionele systemen, zoals onderwijs en zorg, bijdragen aan het versterken van de gemeenschapsveerkracht. Om inzicht te krijgen in maatregelen die raakten aan Moerwijk-West is er met name documentanalyse gedaan.

Het veruit grootste en meest relevante, beleidsinitiatief is het Nationaal Programma Den Haag Zuidwest (NPZW). Het is een zogenaamde Regio Deal die voortvloeide uit het regeerakkoord van Rutte (IV) waarin voor 'Omzien naar elkaar, vooruitkijken naar de toekomst', een groot bedrag beschikbaar is gesteld om lokale deals af te sluiten voor de periode 2022-2025. In de vierde tranche van het NPZW wordt er beleid uitgewerkt voor twee pijlers; het verbeteren van het zogenaamde 'sociaal weefsel' en het bieden van perspectief op werk. Er wordt door de beleidsmakers onderstreept dat een integrale aanpak op zeer lokaal, dus wijkniveau het meest effectief is. Bij de pijler sociaal weefsel richt het zich onder meer op ontmoetingsplekken, waar de buurtkamer er uiteraard een van is. In de Regio Deal Den Haag Zuidwest II staat:

“De aanname is dat door te investeren in de sociale infrastructuur van de buurten en de initiatieven van bewoners zelf, de sociale cohesie en daarmee ook de veerkracht van de mensen vergroot wordt. Het streven is een fijnmazig netwerk op te bouwen met buurtkamers, ontmoetingsplekken in het groen en wijkbedrijven. Die laatste om de arbeidsparticipatie te stimuleren. Voor wat betreft de buurthuizen, wordt er “ingezet op het opleiden van actieve bewoners tot professionele en betaalde coördinatoren. Zo ontstaat meer professionele capaciteit om activiteiten te organiseren en buurtgenoten te betrekken, die door de overheid niet worden bereikt.”

Op gemeentelijk niveau zijn er verder initiatieven voor het verbeteren van de leefbaarheid en versterken van de sociale cohesie verder uitgewerkt. Naast het opknappen van woningen en binnentuinen, staat het creëren en uitbouwen van ontmoetingsplekken zoals de buurtkamer sinds enkele jaren als vast punt op de wijkagenda.

In de Regio Deal Den Haag Zuidwest II wordt erkend dat de financiering van ontmoetingsruimten nog niet is gestructureerd. De gemeente moet onderzoeken hoe dit in te bedden in de gemeentelijke begroting en uitvoering. Het gebrek aan structuur komt tevens naar voren op het niveau van het buurthuis zelf. Uit het interview met de coördinator blijkt dat de financiën worden geregeld door stichting MEION in opdracht van de gemeente. Het buurthuis ontvangt hiervan zelf direct een bedrag van 300 euro per week waarvan al de activiteiten moeten worden gefinancierd. Dit betekent dat er een keuze gemaakt moet worden welke activiteiten er plaatsvinden. Stichting MEION wil dat het buurthuis uiteindelijk grotendeels zelfredzaam wordt. Daarom wordt er voor maaltijden en evenementen al enige tijd een bijdrage gevraagd aan de bezoekers. Uit observatie - een aankondiging aan de wand - blijkt dat de prijzen van deze maaltijden recent zijn verhoogd.

Het belang van ontmoetingsplekken, dus buurthuizen wordt onderkend. En toch komen en gaan er buurthuizen. In Moerwijk heeft het buurthuis op het Heeswijkplein begin dit jaar haar deuren moeten sluiten (De Wandelaar, 2025). De Stichting Moerwijk, die voor dit buurthuis de financiële belangen behartigde, ging failliet na te verzuimen om loonbelasting en Belasting over de Toegevoegde Waarde (BTW) te betalen. Het was de besteding van het subsidiegeld onder de Regio Deal Den Haag Zuidwest II dat de genadeklap gaf. Deze 'meevaller' was namelijk beperkt tot het buurthuis en niet voor de twee weggeefwinkels die onder de stichting vielen en voor welke de subsidie werd afgewezen, hetgeen op voorhand onduidelijk was.

En al eerder was er gesteggel over financiële middelen. Ondanks de goede intenties en ambities van overheid en de gemeente Den Haag, ontstond er reeds in 2023 onrust over de miljoenen subsidie. Anonieme bewoners van Moerwijk sturen de gemeenteraad een brandbrief om hun “diepe bezorgdheid te uiten over wat zij zien als wijdverbreide vriendjespolitiek binnen de gemeente” (Hofstede, 2024). Deze zorg is door Omroep West geverifieerd bij zeven welzijnswerkers in Den Haag Zuid West. Deze bronnen, die anoniem willen blijven, geven onder meer aan dat er partijen opduiken in de wijken die veel subsidie krijgen maar er weinig mee doen. Dit is een voorbeeld van daar waar het mis gaat op systeemniveau, dit direct impact kan hebben op het gemeenschapsniveau. Immers, het vertrouwen van de bewoners in het gemeentelijk beleid is beschadigd en het gevoel is ontstaan dat de geldstroom niet besteed wordt aan de buurt, maar in plaats daarvan terecht komt bij de verkeerde partijen.

Bovenstaande incidenten tonen allen het belang aan van een goede structurering en helderheid van de financiering en de regels omtrent subsidies. Met het oog op het feit dat het systeemniveau een onmisbaar onderdeel is van de geïntegreerde aanpak ter versterking van de gemeenschapsveerkracht, is dit een belangrijke slag om te maken.

5 Discussie en conclusie

Het doel van het onderzoek was om een antwoord te krijgen op de vraag hoe bewoners uit Moerwijk-West de rol van het buurthuis ervaren in relatie tot gemeenschapsveerkracht en hoe het buurthuis bijdraagt aan die gemeenschapsveerkracht. Door de uitkomsten te koppelen aan de theorieën over gemeenschapsveerkracht van Hall et al. (2023) en Putnam (2000) wordt dit onderzoek zowel maatschappelijk als wetenschappelijk relevant.

De informatie om de hoofdvraag te beantwoorden is verkregen door een combinatie van onderzoeksmethoden, namelijk semigestructureerde interviews, informele gesprekken, documentanalyse, observaties en een verdieping in de coördinatorwisselingen. De gekozen methodes laten ruimte voor nuances en verschillen in de interviews en voor een eigen interpretatie bij de observaties. Het is niet mogelijk een eenduidige conclusie te trekken over hoe de bewoners de rol van het buurthuis in gemeenschapsveerkracht ervaren maar er zijn wel relevante inzichten verkregen. Deze leiden tot onderstaande kernbevindingen:

- Er is sprake van verbondenheid, al staat deze onder druk door de instabiliteit die is veroorzaakt door de vele personeelwisselingen. De verbondenheid lijkt beperkt tot de buurthuisbezoekers.
- Het buurthuis biedt de bezoekers betekenisvolle sociale steun in de kwetsbare wijk. Afgezet tegen de omvang van de wijk, zijn de bezoekersaantallen gering.
- Formele instanties zouden een belangrijkere rol moeten innemen dan momenteel het geval is.

Deze drie kernbevindingen worden in de volgende paragrafen verder uitgediept en gekoppeld aan het theoretisch kader. In deze verdieping volgen aanvullende bevindingen.

Anders dan in het resultaten hoofdstuk staan hier niet de niveaus van Hall et al. (2023) centraal, maar vormen de kernbevindingen het uitgangspunt. De niveaus van worden ter verduidelijking van de context benoemd. Daarnaast worden de drie mechanismen van sociale relaties, zoals benoemd door Putnam (2000), gelinkt aan de resultaten.

5.1 Verbondenheid

Bij verbondenheid gaat het om vertrouwen, dus hoe het gevoel van verbintenis is van mensen ten aanzien de gemeenschap. Leidend hierbij is of men zichzelf deel vindt uitmaken van deze groep en daar emotionele steun van ervaart. Bij bonding gaat het over hechte relaties en meer specifiek, tussen mensen die gelijkenissen met elkaar hebben. Het mechanisme van bonding bevordert solidariteit en vertrouwen binnen hechte groepen.

Binnen het buurthuis is er sprake van sterke bonding, met als grootste gemeenschappelijke deler de sociaaleconomische status. Uit gesprekken met bezoekers kwam naar voren dat het buurthuis een plek is waar mensen elkaar leren kennen, zich gehoord voelen en waar hechte vriendschappen ontstaan. Met deze vrienden komen zij wekelijks of zelfs vaker, langs. Binnen deze vriendengroepen zijn vaak meerdere gelijkenissen te zien, zoals dezelfde leeftijdscategorie of dezelfde etniciteit. Dat enkele vrijwilligers een migratieachtergrond hebben vergemakkelijkt de bonding in voorkomende gevallen. Het verlaagt ook de drempel van het buurthuis dat daardoor makkelijker toegankelijk is. Men kan er communiceren in de eigen taal en hierdoor ontstaat er sneller een sociale relatie. Dit versterkt de verbondenheid tussen bezoekers en vrijwilligers. De hechte relaties die ontstaan door het buurthuis hebben een positieve impact op het cognitief sociaal kapitaal, en zijn volgens Putnam (2000) essentieel om overeind te blijven. In dit opzicht draagt het buurthuis bij aan het welzijn van

bezoekers. Illustratief voor deze stelling is een vaste kern bezoekers, die allen kampten met eenzaamheid. De hechte vriendschappen die tussen hen werden opgebouwd, zijn voor hen van grote waarde. In meerdere gesprekken kwam terug dat deze vriendschappen ook buiten het buurthuis bestaan. Deze relaties dragen bij aan het gevoel van ergens bij horen. Het draait dus hierbij om de beleving van verbondenheid, naast dat het bijdraagt aan praktische uitwisseling van hulp (structureel kapitaal).

Naast de hechte contacten binnen homogene groepen (bonding), stimuleert het buurthuis verbindingen met mensen buiten de eigen groep (bridging). Het kan worden aangenomen dat bridging een positief effect heeft op de cohesie binnen de wijk en achterstandswijken in het algemeen. Elkaar kennen door het buurthuis, al is het maar van gezicht, geeft een gevoel van saamhorigheid, iets dat bijvoorbeeld bijdraagt aan een veiliger gevoel op straat.

Ook contact met andere informele partners in de wijk wordt door de onderzoeker geschaard onder bridging. Echter, het buurthuis heeft door de wisselingen van coördinatoren waardevolle contacten met andere ontmoetingsplekken en samenwerkingspartners in de wijk grotendeels verloren. Uit gesprekken met bezoekers komt naar voren dat de stabiliteit onder het personeelsleden als belangrijk wordt ervaren. Bezoekers hebben tijd nodig om vertrouwd te raken met medewerkers en een band met hen op te bouwen. Wanneer er voortdurend wisselingen zijn, wordt dat proces bemoeilijkt. Hierbij gaat het dus om vertrouwen, het opbouwen van relaties en daarmee verbondenheid. Een stabielere organisatorische basis is hiervoor essentieel. Het zou waardevol zijn om in een vervolgonderzoek de oorzaken van het verloop onder de coördinatoren te onderzoeken en waar mogelijk, aan te pakken. En wanneer wisselingen onvermijdelijk zijn, moet er een protocol zijn dat een goede overdracht waarborgt, zodat kennisverlies en instabiliteit worden voorkomen. In geen geval mag er een periode zijn waar er bijvoorbeeld helemaal geen coördinator is.

Uit bovenstaande voorbeelden blijkt dat verbondenheid wordt gevoed door middel van bonding en bridging (Putnam, 2000). Door deze mechanismen ontstaan de sociale relaties die essentieel zijn voor gemeenschapsveerkracht.

5.2 Onderlinge steun

Het verschil tussen verbondenheid (cognitief sociaal kapitaal) en onderlinge steun is dat onderlinge steun meestal gericht is op acties. Onderlinge steun betreft zaken als hulp bieden, faciliteren maar bijvoorbeeld ook een luisterend oor bieden. Bij het creëren van sociale steun, dus structureel sociaal kapitaal, worden weer de mechanismen van bonding en bridging ingezet.

Hoe bonding leidde tot onderlinge steun kwam heel duidelijk naar voren tijdens de COVID-19 pandemie. Tijdens deze uitzonderlijke periode waren de fysieke deuren van het buurthuis meestentijds gesloten. Toch hielpen de bezoekers, vrijwilligers, coördinator en bewoners elkaar.

In het etnisch diverse Moerwijk-West is het buurthuis een plek waar bewoners van verschillende leeftijden en achtergronden samenkomen. Bridging is volgens Putnam (2000) nodig om vooruit te komen, dus heel belangrijk. Tijdens activiteiten, maaltijden of bij toevallige ontmoetingen in het buurthuis, ontstaan er bijna automatisch nieuwe sociale relaties tussen mensen die normaal gesproken weinig met elkaar zouden optrekken. Het buurthuis is een plek waar iedereen welkom is en waar in principe iedereen gelijk hoort te zijn. De coördinator vertelde dat een paar maanden geleden enkele vrijwilligers onterecht meer te zeggen hadden dan anderen, maar dit lijkt nu grotendeels hersteld. Uit observaties blijkt dat de onderlinge verschillen niet leiden tot uitsluiting, maar dat er wel barrières bestaan. Zichtbaar was dat met name taalbarrières bridging tegenwerkten. De bezoekers

sluiten zich makkelijker aan bij taalgenoten. Opvallend was dat er bij sommige bezoekers, ondanks aanpassingen in kleding en taalgebruik, naar de onderzoeker toe een afstand merkbaar was. Het kan dat deze houding gevoed werd door onderzoek moeheid.

Vrijwilligers staan soms wat verder van de bezoekers af, maar vervullen een brugfunctie in het buurthuis door bezoekers wegwijs te maken in het aanbod van hulp en activiteiten. Gezien hun functie, zouden deze medewerkers actief moeten bridgen. In enkele informele gesprekken en uit observaties, blijkt echter dat er nog winst te behalen is in de zichtbaarheid en betrokkenheid van de vrijwilligers naar (nieuwe) bezoekers toe.

Bridging inzetten is niet beperkt tot het buurthuis zelf. Het bevordert namelijk de toegang tot nieuwe ideeën en informatie. Samenwerking met andere buurthuizen in Den Haag kan bijvoorbeeld waardevol zijn. Door ervaringen te delen kunnen de buurthuizen van elkaar leren. En wanneer er wordt samengewerkt wordt de draagkracht vergroot, bijvoorbeeld bij het organiseren van activiteiten of het opzetten van nieuwe initiatieven.

Duidelijk is geworden dat het buurthuis een positieve rol heeft bij het creëren van een netwerk voor onderlinge steun, een van de fundamenten van gemeenschapsveerkracht. Bonding zou zeker intensiever moeten gebeuren in de wijk. Daarvoor zijn eerst hogere bezoekersaantallen nodig. Voorts zal meer bridging met informele partners leiden tot een verdere verhoging van de professionaliteit van het buurthuis.

5.3 De rol van formele instanties

Het mechanisme van linking betreft de relaties van individuen en groepen met formele instanties. Het belang is hierbij om toegang tot hulpbronnen en ondersteuning van instanties te krijgen. Voor veel bewoners uit Moerwijk-West wordt dit als lastig ervaren. Uit gesprekken kwam naar voren dat bewoners wantrouwend zijn naar instanties. Er werd bijvoorbeeld gezegd dat bij de gemeente toch niemand is die je echt helpt (IB4, INB2). Hierbij spelen een gebrek aan vaardigheden en kennis een rol. Dit blijkt bijvoorbeeld uit het gesprek met een bezoeker die aangeeft websites van instanties heel ingewikkeld te vinden en er simpelweg niet zonder hulp zelf uit te kunnen komen (IB1). Het buurthuis heeft hem de sociale steun verleend om zijn weg te vinden.

Een positief voorbeeld waar linking heeft gewerkt, is de assistent-coördinator die door het verwerven van deze betaalde functie weer terug kon komen als werkende in de maatschappij. Een ander positief voorbeeld is een dame die vertelde dat zij heel trots is dat zij nu als betaalde vrijwilliger in het buurthuis werkt. Na een periode zonder werk en geld is ze hierdoor weer opgekrabbeld. Deze voorbeelden laten zien dat ook de personeelsrollen die het buurthuis biedt, bijdragen aan veerkrachtigheid van mensen die dat op hun beurt weer doorgeven aan de gemeenschap.

Ook bij de kernbevinding over formele instanties, hebben de coördinatorwisselingen een nadelige invloed gehad. Net als de informele contacten zijn de opgebouwde contacten met formele organisaties volgens de huidige coördinator (grotendeels) verloren gegaan. Opmerkelijk is dat volgens haar de betrokkenheid van de gemeente beperkt blijft tot beleid op papier en het beschikbaar stellen van subsidie. Dit betekent dat de gemeente als weinig betrokken wordt ervaren door de coördinator en dat kan uitstralen naar de bezoekers. Hier ligt dus zeker een aandachtspunt voor de gemeente. Samengevat, hoewel het buurthuis een belangrijke schakel zou moeten vormen tussen de bewoners en formele instanties, zijn er nog flinke stappen te zetten om het vertrouwen te creëren ofwel te herstellen.

Op donderdagochtend is er in het buurthuis sinds kort een inloopspreekuur waar de gemeente, de wijkagent, woningcorporatie Haag Wonen en een financieel adviseur

aanwezig zijn. Het buurthuis fungeert daarmee als plaats om vragen te stellen en geholpen te worden. Uit observaties bleek dat deze functie van het buurthuis niet volledig wordt benut. De opkomst van bezoekers was tijdens deze inloopspreekuren zeer laag. Uit informele gesprekken kwam hierover naar voren dat veel bezoekers niet op de hoogte waren van de inloopspreekuren. Het buurthuis benut hierdoor dus niet de potentie voor linking met de instanties. De oplossing ligt in het vergroten van de bekendheid van dit soort contactmomenten. Dat zou kunnen door communicatie, bijvoorbeeld door de Instagram-pagina opnieuw actief te gebruiken, door te flyeren in de wijk, de informatie op de website en in het buurthuis up-to-date te houden en mogelijk het flyerrek overzichtelijker te maken. Meer zichtbaarheid betekent waarschijnlijk meer bezoekers en daarmee op termijn meer vertrouwen in de formele instanties. Dit draagt bij tot het vergroten van de gemeenschapsveerkracht. Opgemerkt moet worden dat er waarschijnlijk altijd een bepaalde groep wijkbewoners blijft die nooit gebruik zal maken van het buurthuis.

4.4 Belemmering bij het onderzoek

Tijdens het uitvoeren van het onderzoek in Moerwijk-West liep de onderzoeker tegen een aantal zaken aan die het verzamelen van data bemoeilijkten. Bij aanvang van het veldonderzoek bleek dat er meerdere studentonderzoekers van de Scriptiewerkplaats in het buurthuis onderzoek deden. Dientengevolge was er een hoge mate van onderzoeksvermoeidheid merkbaar bij de bezoekers van het buurthuis. Deze vermoeidheid uitte zich in terughoudendheid en een verminderde bereidheid om opnieuw deel te nemen aan gesprekken of interviews. Door de vele onderzoeken is men in de wijk sceptisch en wantrouwend geworden ten aanzien van wat de gemeente er in de praktijk mee doet. Er waren al veel eerdere teleurstellingen waar beloften niet waren nagekomen. De Scriptiewerkplaats heeft dit inmiddels erkend en Moerwijk-West van het programma van volgend jaar heeft afgehaald.

Het wantrouwen vereiste dat de onderzoeker eerst op informele wijze vertrouwen met de bezoekers opbouwde alvorens in gesprek te kunnen over het onderzoeksonderwerp. De interviews en informele gesprekken waren bovendien niet te plannen, waardoor het veldonderzoek tijdrovend was. Spontane momenten werden benut, maar dit leidde tot frequente onderbrekingen tijdens de gesprekken of interviews, wat met name de duur van de interviews beïnvloedde. De beperkte beschikbaarheid van respondenten, de noodzaak tot spontane benadering, de onderzoeksvermoeidheid en de context van de gesprekken droegen hier allen aan bij.

Een andere belemmerende factor betrof de taalbarrière. Er kon uitsluitend worden gesproken met bewoners die het Nederlands voldoende beheersten, wat de inclusiviteit van het onderzoek beperkte. Hierdoor zijn er mogelijk bepaalde ervaringen van bewoners, die de Nederlandse taal niet voldoende beheersen, onderbelicht gebleven.

Tenslotte moet worden benoemd dat de onderzoeker een aantal keer te maken kreeg met grensoverschrijdende opmerkingen van enkele bezoekers. Deze opmerkingen riepen gevoelens op van onveiligheid, waardoor de onderzoeker op dergelijke momenten besloot het buurthuis te verlaten en op een andere dag weer te hervatten. Hoewel deze situaties niet structureel waren, hebben deze wel invloed gehad op het verloop en continuïteit van het onderzoeksproces.

5.5 Conclusie

Sociale steun en verbondenheid is essentieel voor het omgaan met uitdagende omstandigheden. Uit het onderzoek komt naar voren dat hierbij zeker een rol voor het buurthuis is weggelegd. Een voorwaarde is dat die rol goed en op een stabiele manier wordt ingevuld en men bovendien in staat zal zijn om meer mensen uit de wijk aan te trekken. Als dat lukt, kan het buurthuis helpen de veerkracht op individueel- en gemeenschapsniveau (Hall et al., 2023) te vergroten. Deze stappen zullen ook een weerslag hebben op hoe de bezoekers het buurthuis zullen ervaren. Het kan voor een groter deel van Moerwijk West de plek zijn waar zij sociale steun vinden en verbondenheid ervaren.

Evenzeer van belang zijn de relaties op het systeemniveau, dus de relaties met formele instanties. Ook hier kan het buurthuis een cruciale rol spelen. Hier geldt eveneens als voorwaarde dat men erin slaagt meer bezoekers te trekken, in dit geval voor de inloopuren. Wellicht kan het aantal instanties ook verder worden uitgebreid. Omdat de niveaus elkaar beïnvloeden en geïntegreerd zijn, zullen hechtere relaties met de formele instanties uiteindelijk de veerkracht op alle niveaus ten goede komen, dus zowel het individueel, gemeenschaps- alsook het systeemniveau.

Op het systeemniveau ligt de bal niet alleen bij het buurthuis of de instanties die op het inloopsprekuur aanwezig zijn. Door middel van de documentanalyse is er een beeld verkregen van welke initiatieven er zijn ondernomen door de overheid en gemeente Den Haag om de problematiek van probleemwijken, respectievelijk Moerwijk-West, aan te pakken. De veruit belangrijkste is de regiodeal. Het is positief dat de regiodeal wil investeren in lokale ontmoetingsplekken en andere concrete, kleinschalige maatregelen. De regiodeal onderkende al het belang van gestroomlijnde financiën maar helaas blijkt dat in de praktijk niet altijd het geval. Uit enkele voorbeelden blijkt dat het zeer belangrijk is dat er volledige transparantie is over de inzet van de subsidies en waar de middelen precies voor beschikbaar zijn. Bij beleid op dit gebied moet bovendien continu worden gewaakt dat de interventies niet alleen zijn gericht op maatregelen gericht op grotere problemen, zoals armoede. In lijn met Van Buuren en Meulenbeld (2016) is het van maatschappelijk belang om continu te evalueren welke beleidsinterventies daadwerkelijk bijdragen aan het versterken van gemeenschapsveerkracht. Voorts moeten de beleidsmakers de ervaringen van bewoners structureel meenemen in beleidsvorming en -evaluatie. Naast effectievere uitkomsten zal dit helpen om de sceptische houding en het wantrouwen van de bewoners ten opzichte van de beleidsmakers weg te nemen.

In dit onderzoek is voortgebouwd op bestaande theorieën over gemeenschapsveerkracht. Dit onderzoek voegt wel onbelichte dimensies toe door specifiek te kijken naar de rol van het buurthuis en het meenemen van de ervaringen van bewoners. Daar waar de meerderheid van de studies naar gemeenschapsveerkracht kijkt vanuit het systeemniveau, kijkt deze casestudie naar hoe gemeenschapsveerkracht vanuit de praktijk wordt beleefd. Hiermee komt de casestudie tegemoet aan de pleit van Fan & Lyu (2021) naar meer praktijkgericht onderzoek.

Afsluitend luidt de conclusie dat gemeenschapsveerkracht essentieel is voor een duurzame verbetering van de levensomstandigheden. Wanneer gemeenschapsveerkracht groeit door het buurthuis en gerichte beleidsmaatregelen, kan de impact zeer positief zijn. Zo zal de arbeidsparticipatie omhooggaan, de wijk zal veiliger worden en dat niet alleen door handhaving, de bewoners zullen zelf in staat zijn hun financiën regelen en minder afhankelijk zijn van uitkeringen, enzovoort. Een buurthuis dat goed is georganiseerd en goed wordt gefaciliteerd door een passend beleid, kan een groot deel van de wijk aantrekken en hiermee een grote toegevoegde waarde hebben. Het kan daarmee bijdragen aan het verkleinen van hardnekkige verschillen tussen sociaal kwetsbare en meer 'normale' kansrijke wijken. Dit sluit aan bij het groter consortium onderzoek van Marieke Breed.

Het buurthuis in Moerwijk West heeft zeker potentie om haar bijdrage op termijn te laten groeien. De voorwaarden hiervoor zijn in deze conclusie genoemd. Naar de wijk gekeken lijkt het sociaal kapitaal gering, maar onder de bezoekers is het beeld een stuk rooskleuriger. En dat wordt onderschreven door de ervaringen van de bezoekers zelf. In het buurthuis weten bezoekers elkaar te vinden, ook als ze van verschillende achtergronden zijn. Cohesie en inclusiviteit zijn vaak genoemde termen in beleidsstukken, maar worden door het buurthuis daadwerkelijk in de praktijk tot leven gebracht.

Bronnenlijst

- AlleCijfers.nl. (2024). *Statistieken buurt Moerwijk-West, Den Haag*. Geraadpleegd op 23 maart 2025, van <https://allecijfers.nl/buurt/moerwijk-west-den-haag/>
- Aldrich, D. P., & Meyer, M. A. (2015). Social capital and community resilience. *American behavioral scientist*, 59(2), 254-269.
- Beilin, R., & Wilkinson, C. (2015). Introduction: Governing for urban resilience. *Urban studies*, 52(7), 1205-1217.
- Berkman, L.F., & Kawachi, I. (2000), 'Social cohesion, social capital and health'. *Social epidemiology*, 174(7), 290-319.
- Boin, A., Linck, R., Van Duin, M., Hendriks, J., Van der Varst, L., & Berger, E. (2020). *Versterken van veerkracht: naar een gezamenlijke aanpak van ongekende crisis*. Instituut Fysieke Veiligheid.
- Cretney, R. M., & Bond S. (2016) Shifting relationships to place: a relational place-based perspective on SES resilience. *Urban Geography*, 38(1), 8-24. Geraadpleegd op 5 april 2025, van https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02723638.2016.1139865?casa_token=pqq8i0oBUkAAAAA:oVok1KwtN7aekzcGIW5VZ2xEI4MRhoIUUxnkt2Y_uJs7dwjA5wqe1qAGQK6ONkAsKQ4wJfvqpei
- Engbersen, R., & Van Rest, E. (2020). De maatschappelijke betekenis van de kringloopwinkels met een buurthuisfunctie van Schroeder van der Kolk. In *Movisie*. Geraadpleegd op 2 mei 2025, van <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2020-09/Het-sociaal-kloppend-hart.pdf>
- Fan, Y., & Lyu, X. (2021). Exploring Two Decades of Research in Community Resilience: A Content Analysis Across the International Literature. *Psychology Research And Behavior Management, Volume 14*, 1643–1654. Geraadpleegd op 2 april 2025, van <https://doi.org/10.2147/prbm.s329829>
- Ferlander, S., (2007), 'The Importance of Different Forms of Social Capital for Health', *Acta Sociologica*, 50(2), 115-128.
- Gemeente Den Haag. (2024). *Bevolking – Wijkprofielen Den Haag in Cijfers*. Geraadpleegd op 26 maart 2025, van <https://denhaag.incijfers.nl/mosaic/en-us/wijkprofielen/bevolking>
- Granovetter, M. (1985). Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddedness. *American Journal of Sociology*, 91(3), 481–510.
- Granovetter, M. (2000). A Theoretical Agenda for Economic Sociology. *The new sociology: Developments in an emerging field*, 48, 35-60.
- Granovetter, M. (1973). The Strength of Weak Ties. *American Journal of Sociology* 78(6), 1360–80.
- Hall, E., Wehling, H., Stansfield, J., South, J., Brooks, S. K., Greenberg, N., Amlôt, R., & Weston, D. (2023). Examining the role of community resilience and social capital on mental health in public health emergency and disaster response: A scoping review. *BMC*

- Public Health*, 23(2482). Geraadpleegd op 8 april 2025, van <https://doi.org/10.1186/s12889-023-17242-x>
- Hall, P., & Lamont, M. (2013). *Social Resilience in the Neoliberal Era*. Cambridge University Press.
- Hilhorst, P., Glimmerveen, L., Kremer, M., Schmidt, J., & Schut, J. (2025). De belofte van de gemeenschap & zeven belemmerende mythes. Geraadpleegd op 24 april 2025, van <https://research.vu.nl/en/publications/de-belofte-van-de-gemeenschap-amp-zeven-belemmerende-mythes>
- Huber, M. (2013). Naar een nieuw begrip van gezondheid: Pijlers voor Positieve Gezondheid. *Tijdschrift voor gezondheidswetenschappen*, 91, 133-134.
- Jeuring K. (2023). *Ontmoetingsplekken onder druk*. LSA. Geraadpleegd op 6 maart 2025, van <https://www.lsabewoners.nl/eigen-gebouw/ontmoetingsplekken-onder-druk/>
- Kaulingfreks, F., Siekelinck, S., & Walraven, G. (2021). *Perspectieven op veerkracht: een inleiding voor professionals in het sociaal domein*. Hogeschool InHolland en Vrije Universiteit Amsterdam.
- Krijnen, H. (2021). *Grondlegger van het Nederlandse buurthuiswerk: Jaap de Bruin*. Buurtwijs. Geraadpleegd op 9 april 2025, van <https://www.buurtwijs.nl/content/grondlegger-van-het-nederlandse-buurthuiswerk-jaap-de-bruin>
- Kunst, A. (2007). Sociaal-economische verschillen in sterfte en gezondheid in Nederland: een overzicht van vorderingen in recent beschrijvend onderzoek. *Bevolkingstrends: statistisch kwartaalblad over de demografie van Nederland/Centraal Bureau voor de Statistiek*, 34-44.
- Matarrita-Cascante, D., Trejos, B., Qin, H., Joo, D., & Debner, S. (2017). Conceptualizing community resilience: Revisiting conceptual distinctions. *Community Development*, 48(1), 105-123.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2025). *Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid*. Geraadpleegd op 27 maart 2025, van <https://www.leefbaarenveilig.nl/>
- Mortelmans, D. (2020). *Handboek Kwalitatieve Onderzoeksmethoden* (1st ed.). Acco Uitgeverij.
- Norris, F. H., Stevens, S. P., Pfefferbaum, B., Wyche, K. F., & Pfefferbaum, R. L. (2008). Community resilience as a metaphor, theory, set of capacities, and strategy for disaster readiness. *American Journal of Community Psychology*, 41, 127-150.
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. Simon & Schuster.
- Reijneveld, S. A., et al. (2010). Area deprivation affects behavioral problems of young adolescents in mixed urban and rural areas: The TRAILS study. *Journal of Adolescent Health*, 46(2), 189–196.
- Schwartz, T., Luiten, W., & Kok, L. (2020). *Gezondheidsproblemen personen met een lage sociaal-economische status*. SEO Economisch Onderzoek.

- Sherrieb, K., Norris, F. H., & Galea, S. (2010). *Measuring Capacities for Community Resilience. Social Indicators Research*, 99(2), 227–247. Geraadpleegd op 28 februari 2025, van <https://doi.org/10.1007/s11205-010-9576-9>
- Slagt-Tichelman, E. (2024). *Initiatiefnota over wijkgerichte ouderenzorg door zorgzame buurten (Kamerstuk 36635)*. Tweede Kamer der Staten-Generaal.
- Vagle, M. D. (2018). *Crafting Phenomenological Research (2nd ed.)*. Routledge.
- Van Buuren, A., & Meulenbeld, R. (2016). *Nieuwe vormen van organiserend vermogen voor een veerkrachtige stad*. Geraadpleegd op 25 februari 2025, van https://verhalenvanbotu.nl/wp-content/uploads/2021/09/Veerkrachtig-besturen-gemeenschapsveerkracht_Val.pdf
- Van Duin, M., Luesink, M., Landsman, J., & Leentvaar, E. (2024). *Werken aan weerbaarheid en veerkracht*. Nederlands Instituut Publieke Veiligheid (NIPV). Geraadpleegd op 26 februari 2025, van <https://nipv.nl/wp-content/uploads/2024/12/20241204-NIPV-Werken-aan-weerbaarheid-en-veerkracht.pdf>
- Van Pelt, M., & Ročak, M. (2023). Veerkracht nader beschouwd. *Vakblad Sociaal Werk*, 24(3), 5-9. Geraadpleegd op 12 april 2025, van <https://link.springer.com/article/10.1007/s12459-023-1566-5>
- Vos, A. A., et al. (2015). Differences in perinatal morbidity and mortality on the neighbourhood level in Dutch municipalities: A population based cohort study. *BMC Pregnancy and Childbirth*, 15, 201–201.
- Vyncke, V., Willems, S., Buffel, T., Verté, D., & Peersman, W. (2010). Sociaal kapitaal en gezondheid. *Welzijns gids (Mechelen)*, (78), 47-64. Geraadpleegd op 2 mei 2025, van <https://core.ac.uk/download/pdf/55797718.pdf>
- Wilkinson, R. G., & Pickett, K. (2006). Income inequality and health: *A review and explanation of the evidence. Social Science & Medicine*, 62(7), 1768-1784.



TIME FOR TEA...

EVERYTHING IN THIS BOX IS PURE AND NATURAL. THERE SIMPLY ISN'T A SINGLE ARTIFICIAL INGREDIENT IN ANY OF OUR PRODUCTS.

CLIPPER®
NATURAL, FAIR & DELICIOUS™

CLIPPER
NATURAL, FAIR & DELICIOUS™



Appendix A - Flyer

Ter introductie is er een flyer opgesteld die in het buurthuis is neergelegd.



The flyer has a yellow background with a subtle pattern of small white dots. At the top left, the title 'EVEN VOORSTELLEN' is written in large, bold, black, serif capital letters. To the right of the title is a circular photograph of a woman with long brown hair, wearing a bright yellow dress, standing next to a potted plant and a stack of firewood. Below the title, there are three paragraphs of text in a black, monospaced font. The first paragraph introduces Emma and her research topic. The second paragraph expresses her interest in the residents' experiences. The third paragraph states her regular presence and provides a phone number. At the bottom, there is a logo consisting of a house outline with a central arched doorway, flanked by two potted plants and leafy branches. Above the house, the text 'Samen maken we de buurt sterker' is written in a curved path. Below the house, the text 'Alvast heel erg bedankt!' is written.

EVEN VOORSTELLEN

Hoi! Mijn naam is Emma. Voor mijn masterthesis doe ik onderzoek naar de Buurtkamer de Luyk. Ik ben benieuwd naar jullie ervaringen en verhalen over dit buurthuis.

De komende tijd zal ik hier regelmatig langskomen. Spreek me gerust aan of kom gezellig een praatje maken! (06-44856292)

Samen maken we de buurt sterker

Alvast heel erg bedankt!

Appendix B – Hoofdcodes en sub-codes

Onderstaande tabel bevat een geknopte toelichting van de hoofdcodes en sub-codes die gebruikt zijn bij het coderen van de interviews en informele gesprekken. Een uitgebreide codering is terug te vinden in het losse bijlagendocument.

Hoofdcodes	Sub-codes	Toelichting/ definitie	Voorbeeld
Onderlinge steun	Praktische hulp	Hulp in de vorm van concrete handelingen, afkomstig van bewoners onderling of vanuit het buurthuis richting bezoekers.	Mevrouw is op de hoogte van de praktische hulp die dit buurthuis aanbiedt, maar volgens haar is dit zeer beperkt aanwezig en wordt er slecht over gecommuniceerd. Ze weet bijvoorbeeld niet op welke momenten en in welke vorm deze hulp precies wordt aangeboden.
	Emotionele steun	Het ervaren van mentale steun van andere bewoners.	Was laatst een vrouw hier, oudere vrouw ja, uh die had net verdrietig nieuws en toen ging ze hierheen en met anderen erover praten.
	Impact COVID-19 pandemie (voorbeeld)	De COVID-19 pandemie was een ingrijpende periode, die bewoners voor grote veerkrachtige uitdagingen stelde. Deze sub-code dient als voorbeeldsituatie hoe een crisissituatie de veerkracht en de rol van het buurthuis zichtbaar maakte.	Aan de overkant werden dingen uitgedeeld door mensen van het buurthuis, warme maaltijden en die werden zelfs uitgedeeld. Dat deden ze heel goed.
	Nieuwe contacten door het buurthuis	De nieuwe sociale relaties die door interacties in het buurthuis zijn ontstaan.	De man woont sinds twee jaar in Moerwijk-West en kende eerder niemand hier in de wijk. Via het buurthuis is hij actief op zoek gegaan naar sociale contacten, wat met succes gelukt is.

Verbondenheid	Gevoel van erbij horen	Het individueel ervaren gevoel van verbondenheid met andere bewoners uit de wijk. Deze verbondenheid hoeft niet ten alle tijden wederzijds te zijn. Iemand kan zich verbonden voelen, ongeacht of deze wederkerig is.	
	Verschillen in bezoekers en niet-bezoekers	De wijze waarom bezoekers ten opzichte van niet-bezoekers het buurthuis subjectief ervaren en zich ermee verbonden voelen.	
	Saamhorigheidsgevoel	Het collectieve gevoel van verbondenheid met andere bewoners uit de wijk. Het gaat om het groepsgevoel.	
Instabiliteit	Wisselingen coördinatoren	Factoren of veranderingen in het buurthuis die volgens bewoners zijn specifiek worden gelinkt aan de coördinatorwisselingen.	Als de leiding weggaat is dat niet leuk, er verandert dan veel.
	Veranderingen de afgelopen periode	De veranderingen die zijn ervaren in het buurthuis de afgelopen jaren. Het kan gaan om sociale, organisatorische en fysieke veranderingen van het buurthuis.	Vroeger was het veel drukker in het buurthuis dan nu.
Toegankelijkheid en participatie van het buurthuis	Doelgroep	De specifieke doelgroepen waarop het buurthuis haar activiteiten richt, evenals de ervaren doelgroep door bewoners en de gestigmatiseerde gedachten over de doelgroep van niet-bezoekers.	Is het buurthuis voor iedereen dan? Het is toch alleen voor oude mensen?
	Ervaren drempels om naar het buurthuis te komen	Ervaren drempels die het betreden van het buurthuis belemmeren, zoals ervaren door	Vroeger voelde mevrouw een drempel om naar het buurthuis te komen.

		bezoekers en niet-bezoekers	Ze vertelt dat zij zich schaamde, omdat zij niemand in het buurthuis kende.
	Rol vrijwilligers	De rol en impact van vrijwilligers binnen het buurthuis, zowel in het faciliteren van activiteiten als het bevorderen van de sociale dynamiek en toegankelijkheid.	Toen ik hier kwam merkte ik dat de vrijwilligers hier echt de overhand hadden in wat er gebeurde. En dat is goed voor de vrijwilligers. Maar niet goed voor het buurthuis natuurlijk. Dat zorgt ook heel erg voor die instabiliteit, want je werkt met alleen vrijwilligers, dus als twee vrijwilligers op de voorgrond trekken en de rest ineens onder ze staat dat is heel raar. Dat veroorzaakte heel veel ruzies, discussies. Heel veel mensen zijn hierdoor weggegaan.
	Wijkproblematiek	De ervaren problemen op maatschappelijk, fysiek en sociaal terrein binnen de wijk en de rol van het buurthuis hierin.	Ik probeer wel elke dag op zijn minst hier af te sluiten, want later op de dag is de buurt soms wel echt wat grimmiger.
	Redenen om naar het buurthuis te komen	De motieven van bezoekers om naar het buurthuis te gaan.	Mijn man is overleden. En thuis zit ik maar in mijn eentje.
	Verbeteringen nog te behalen	De gesignaleerde mogelijkheden ter optimalisering van de rol van het buurthuis in de wijk.	Mevrouw zou het in de toekomst leuk vinden als er activiteiten voor alleen vrouwen zouden worden georganiseerd. Dan zou ze zeker gaan en voelt zij zich prettiger.

Appendix C – Respondentenschema

Respondent	Status	Broncode	Geslacht	Leeftijd (geschat)	Etniciteit
Semigestructureerde interviews					
1	Coördinator	T1	Vrouw	35 jaar	Marokkaans
2	Vrijwilliger	T2	Vrouw	65 jaar	Nederlands
3	Vrijwilliger	T3	Man	60 jaar	Marokkaans
4	Bezoeker	T4	Vrouw	75+ jaar	Nederlands
5	Bezoeker	T5	Vrouw	55 jaar	Turks
Informeel gesprekken in combinatie met participerende observatie: <i>Bezoekers</i>					
1	Bezoeker	IB1	Vrouw	70 jaar	Egyptisch
2	Bezoeker	IB2	Man	50 jaar	Arabisch
3	Bezoeker	IB3	Vrouw	75 jaar	Nederlands
4	Bezoeker	IB4	Man	50 jaar	Surinaams
5	Bezoeker	IB5	Vrouw	50 jaar	Arabisch
6	Bezoeker	IB6	Vrouw	80+ jaar	Marokkaans
7	Bezoeker	IB7	Vrouw	35 jaar	Turks
8	Bezoeker	IB8	Vrouw	70 jaar	Antilliaans
9	Bezoeker	IB9	Man	60 jaar	Somalisch
10	Bezoeker	IB10	Man	65 jaar	Afrikaans
Informeel gesprekken in combinatie met participerende observatie: <i>Niet-bezoekers</i>					
1	Niet-bezoeker	IBN1	Vrouw	50 jaar	Turks
2	Niet-bezoeker	IBN2	Man	70 jaar	Nederlands
3	Niet-bezoeker	IBN3	Vier vrouwen	30 tot 60 jaar	Marokkaans
4	Niet-bezoeker	IBN4	Twee mannen	40 en 50 jaar	Surinaams en Antilliaans
5	Niet-bezoeker	IBN5	Twee vrouwen	50 en 60 jaar	Marokkaans
6	Niet-bezoeker	IBN6	Vrouw	30 jaar	Afrikaans

Appendix D - Semigestructureerde vragenlijst coördinator

1. Achtergrondvragen

- i. Hoe lang bent u al (tijdelijk) coördinator in de Buurtkamer De Luyk? En tot wanneer zult u hier werkzaam zijn?
- ii. Hoe vaak per week komt u in het buurthuis?
- iii. Kunt u iets vertellen over uw rol als coördinator?

2. Per thema:

A) Doelgroep en bereik

- i. Welke mensen komen er voornamelijk in het buurthuis? Zijn er groepen die moeilijk te bereiken zijn? Hoe proberen jullie hen toch te betrekken?
- ii. Bereiken jullie volgens u de mensen die dit het hardst nodig hebben?

B) Onderlinge steun en verbondenheid

- i. Is het buurthuis een plek waar bewoners naartoe zou gaan als ze ergens mee zitten? Kunt u een voorbeeld geven?
- ii. Als u een ranking zou moeten geven van 0 tot 5 hoe het buurthuis de bewoners helpt, welke cijfer zou dit dan zijn? En waarom?
- iii. Denkt u dat door het bewoners van verschillende culturen door het buurthuis, beter met elkaar omgaan? Zo ja, op welke manier is dat?
- iv. Wat is volgens u de belangrijkste functie van dit buurthuis in de wijk?
- v. Welke rol kan het buurthuis spelen bij problemen in de wijk? Gebeurt dat ook? Zijn er voorbeelden?
- vi. Hoe ondersteunen de bezoekers van het buurthuis elkaar in moeilijke tijden?
- vii. Speelt het buurthuis een rol in het saamhorigheidsgevoel van de wijk? Hoe? En op de gemeenschapsveerkracht (toelichten wat er wordt bedoeld met dit begrip)?

C) Invloed van veranderingen/stabiliteit

- i. Hoe kijkt u aan tegen de tijdelijke aard van uw rol? Heeft dat invloed op uw werk?
- ii. Zijn er de laatste tijd veranderingen geweest in en rondom het buurthuis? Zo ja, welke?
- iii. Hoe is daarmee omgegaan?
- iv. Wat was de impact op de groep van deze veranderingen?
- v. Waarom gaan er veel coördinatoren na een korte periode alweer weg? Wat denkt u dat er zou kunnen helpen coördinatoren langer te laten blijven

D) Samenwerkingen en netwerken

- i. Wordt er volgens u voldoende samengewerkt met samenwerkingspartners om de veerkracht in de wijk te optimaliseren?
- ii. Hoe ervaart u de betrokkenheid van de gemeente bij het buurthuis?
- iii. In hoeverre ondersteunt de gemeente het buurthuis in het versterken van de veerkracht van de wijk?
- iv. Zijn er obstakels of beperkingen die u ervaart in de samenwerking met de gemeente?
- v. Krijgt het buurthuis (financiële) middelen van de gemeente? Zo ja, is dat voldoende en structureel?

E) Aanpassingsvermogen/Initiatief

- i. Welke activiteiten of initiatieven zou het buurthuis kunnen doen de buurt hechter te maken?

- ii. Wat zou ervoor zorgen dat het buurthuis nog beter kan bijdragen aan een fijne, sterke en behulpzame buurt?

F) Tijdlijn

Doornemen van de tijdlijn.

Appendix E – Semigestructureerde vragenlijst vrijwilligers

1. Korte introductie

Het doel van het onderzoek toelichten, toestemming vragen voor opname en het gebruiken van de informatie (toestemmingsformulier invullen).

2. Achtergrondvragen

- i. Hoe lang bent u al vrijwilliger in het buurthuis?
- ii. Hoe vaak per week bent u in het buurthuis?
- iii. Welke taken voert u voornamelijk uit als vrijwilliger?

3. Per thema:

A) Onderlinge steun en verbondenheid

- i. Welke rol kan het buurthuis spelen bij problemen in de wijk? Gebeurt dat ook? Zijn er voorbeelden?
- ii. Hoe helpt het buurthuis de wijkbewoners om te gaan met de privéomstandigheden?
- iii. Heeft het buurthuis een rol in het saamhorigheidsgevoel van de wijk?
- iv. Hoe gaan de bewoners van het buurthuis om met veranderingen en tegenslagen? Welke eigenschappen hebben deze mensen?
- v. Heerst er door het buurthuis een gevoel van er samen tegenaan gaan?
- vi. Is er sprake van open communicatie en vertrouwen binnen het buurthuis?
- vii. Hoe ervaart u de rol van vrijwilligers naar de mensen toe?
- viii. Heeft u een goed idee van wat er speelt bij de mensen? En zo ja, kunt ze daarbij steunen?

B) Invloed van veranderingen/stabiliteit

- i. Zijn er de laatste tijd veranderingen geweest in het buurthuis? Zo ja, welke?
- ii. Hoe is daarmee omgegaan?
- iii. Wat was de impact op de groep van deze veranderingen?
- iv. Eventueel:
 - o Heeft u in de afgelopen tijd verschillende coördinatoren, beheerders of vrijwilligers zien komen en gaan?
 - o Heeft dat ertoe geleid dat bewoners minder naar het buurthuis kwamen?
 - o Denk je dat bewoners hierdoor minder continuïteit en vertrouwen in het buurthuis hebben?
 - o Wat zou volgens u helpen om het buurthuis een vaste, betrouwbare plek te laten blijven in de wijk?

C) Voorbeeld: de COVID-19 pandemie

- i. Welke rol speelde het buurthuis tijdens de COVID-19 pandemie? En welke rol had het buurthuis na de COVID-19 pandemie?
- ii. Heeft het buurthuis bewoners geholpen om door corona heen te komen? Zo ja, hoe?
- iii. Is er iets veranderd in hoe u het buurthuis sindsdien ervaart?

D) Aanpassingsvermogen/Initiatief

- i. Welke activiteiten of initiatieven zou het buurthuis kunnen doen de buurt hechter te maken?
- ii. Wat zou ervoor zorgen dat het buurthuis nog beter kan bijdragen aan een fijne, sterke en behulpzame buurt?

Appendix F – Semigestructureerde vragenlijst bezoekers

1. Achtergrondvragen

- i. Hoe lang woont u al in de Moerwijk?
- ii. Hoe lang komt u al in het buurthuis?
- iii. Hoe vaak per week komt u in het buurthuis?

2. Per thema:

A) Onderlinge steun en verbondenheid

- i. Wat zijn voor u de voornaamste redenen om naar het buurthuis te komen?
- ii. Is het buurthuis een plek waar u naartoe zou gaan als u ergens mee zit? Kunt u een voorbeeld geven
- iii. Is het buurthuis een plek waar u terecht kunt voor ondersteuning of contact? Kunt u een voorbeeld geven van een situatie waarin u zich gesteund voelde of juist belemmeringen ervaarde?
- iv. Als u een ranking zou moeten geven van 0 tot 5 hoe het buurthuis de wijkbewoners helpt, welke cijfer zou dit dan zijn? En waarom?
- v. Vindt u het makkelijker om in lastige tijden iets te delen met mensen uit het buurthuis dan met andere buurtbewoners die daar niet komen? Kunt u dat uitleggen?
- vi. Heeft het buurthuis een positief effect op de sfeer in de wijk?
- vii. Welke rol kan het buurthuis spelen bij problemen in de wijk? Gebeurt dat ook? Zijn er voorbeelden?
- viii. Hoe ondersteunen de bezoekers van het buurthuis elkaar in moeilijke tijden?
- ix. Heeft het buurthuis een rol in het saamhorigheidsgevoel van de wijk?
- x. Heeft het buurthuis u al eens geholpen? Zo ja, hoe en waarmee?

B) Invloed van veranderingen/stabiliteit

- i. Zijn er de laatste tijd veranderingen geweest in het buurthuis? Zo ja, welke?
- ii. Heeft u in de afgelopen tijd verschillende coördinatoren, beheerders of vrijwilligers zien komen en gaan?
- iii. Hoe is daarmee omgegaan?
- iv. Wat was de impact op de groep van deze veranderingen?
- v. Heeft u door de wisselingen minder gebruik gemaakt van het buurthuis?
- vi. Eventueel:
 - o Heeft u door de wisselingen minder gebruik gemaakt van het buurthuis?
 - o Heeft dat ertoe geleid dat er andere bewoners minder naar het buurthuis kwamen?
 - o Denk je dat andere bewoners hierdoor minder continuïteit en vertrouwen in het buurthuis hebben?

C) Voorbeeld: de COVID-19 pandemie

- i. Welke rol speelde het buurthuis tijdens de COVID-19 pandemie? En welke rol had het buurthuis na de COVID-19 pandemie?
- ii. Heeft het buurthuis u of anderen geholpen om door corona heen te komen? Zo ja, hoe?
- iii. Is er iets veranderd in hoe u het buurthuis sindsdien ervaart?

D) Aanpassingsvermogen/Initiatief

- i. Welke activiteiten of initiatieven zou het buurthuis kunnen doen de buurt hechter te maken?
- ii. Wat zou ervoor zorgen dat het buurthuis nog beter kan bijdragen aan een fijne, sterke en behulpzame buurt?

Appendix G – Topiclijst informele gesprekken met bezoekers

ONDERWERPEN	SUBONDERWERPEN
Introductie en achtergrond	- Woonduur in Moerwijk - Bezoekfrequentie
Onderlinge steun/verbondenheid	- Motieven bezoek buurthuis - Ervaren onderlinge steun - Gevoel van verbondenheid met het buurthuis en andere bewoners uit de wijk - Rol buurthuis bij wijkproblematiek - Ervaren saamhorigheid in de wijk en het buurthuis
Invloed van veranderingen/stabiliteit	- Wisselingen coördinatoren - Omgang met verandering - Impact verandering
Voorbeeld: de COVID-19 pandemie	- Rol buurthuis tijdens/na COVID-10 pandemie
Aanpassingsvermogen/initiatief	- Activiteiten buurthuis om de wijk hechter te maken - Verbeterpunten sterke behulpzame wijk

Appendix H – Topiclijst informele gesprekken met niet-bezoekers

ONDERWERPEN	SUBONDERWERPEN
Bekendheid met het buurthuis	- Functie en doelgroep buurthuis
Onderlinge steun/verbondenheid	- Motieven niet-bezoek buurthuis
	- Ervaren onderlinge steun in de wijk
	- Gevoel van verbondenheid in de wijk
	- Ervaren saamhorigheid in de wijk
Basis van veerkracht	- Rol buurthuis bij wijkproblematiek
	- Gemeenschapsveerkracht
	- Saamhorigheidsgevoel in de wijk

Appendix I – Observatieverslag

De observaties zijn verzameld tijdens meerdere bezoeken aan het buurthuis, verspreid over de periode van 18 maart 2025 tot 29 mei 2025. De momenten van observatie vonden op verschillende dagen en tijdstippen van de dag plaats. Zo werd een zo volledig mogelijk beeld te krijgen van de dagelijkse praktijk binnen het buurthuis tijdens verschillende activiteiten. Deze verzamelde observaties zijn vervolgens beoordeeld door een collega-onderzoeker die eveneens onderzoek doet binnen hetzelfde buurthuis. Deze onderzoekster gaf aan dat de waarnemingen overeenkomen, wat bijdraagt aan de betrouwbaarheid van de observaties.

Ruimtelijke omschrijving van het buurthuis:

Het buurthuis is een lichte, open ruimte die is ingericht om ontmoetingen te stimuleren. Centraal in de ruimte staat lange tafel met meerdere stoelen, geschikt voor gezamenlijke maaltijden en andere activiteiten. In de hoeken staan extra tafels en er is een zithoek met een bank en televisie. In totaal biedt de ruimte circa plek voor 18 tot 24 personen. Grote ramen zorgen voor veel licht en versterken de toegankelijkheid. De enige fysieke drempel bevindt zich bij de ingang van het gebouw met enkele traptreden, wat voor mensen met een beperkte mobiliteit een obstakel kan vormen.

In een van de hoeken van de ruimte staat een flyerrek met informatief materiaal over uiteenlopende thema's. De flyers zijn in voldoende aantallen aanwezig en de onderwerpen verschillen van medische groepsconsult momenten tot informatie waar men terecht kan met vragen over geldzaken. De rommelige opstelling en beperkte zichtbaarheid maken het minder uitnodigend om deze informatie te bekijken.

Koffie en thee zijn beschikbaar op een verrijdbaar karretje, waar bezoekers zelf gebruik van kunnen maken. Dit bevordert een gevoel van zelfstandigheid. Dicht bij de uitgang staat een kleine koelkast met maaltijden. De inhoud blijkt bij meerdere observaties echter beperkt of leeg. Aan de zijkant van de ruimte bevinden zich een afgesloten keuken en kantoorruimte, toegankelijk voor de vrijwilligers en de coördinator.

Sfeer in het buurthuis:

De sfeer in het buurthuis was overwegend informeel en gemoedelijk. De bezoekers leken zich over het algemeen op hun gemak leken te voelen. Tijdens de activiteiten hing er een levendige sfeer. Op andere momenten kon daarentegen de ruimte leeg en stil aanvoelen. Vrijwilligers trokken zich soms terug in de keukenruimte, waardoor ervoor de bezoekers niet altijd direct werden begroet en een warm welkom kregen bij binnenkomst. Wanneer de vrijwilligers in de centrale ruimte aanwezig waren, verwelkomden zij de binnenkomers wel actief. Ook tussen bezoekers onderling begroette zij elkaar bij binnenkomst, met name tijdens activiteiten was dit duidelijk merkbaar.

Als onderzoeker voelde ik mij niet altijd op mijn gemak. Het contact met enkele mannelijke bezoekers ging gepaard met grensoverschrijdend gedrag. Dit had een negatieve invloed op mijn gevoel van veiligheid en beïnvloedde in bepaalde situaties mijn positie als neutrale observator. Op deze momenten besloot ik het buurthuis te verlaten en op een andere dag terug te komen. Grensoverschrijdende gedrag is niet naar andere bezoekers waargenomen. Het kwam meerdere keren voor dat vrouwen van Marokkaanse afkomst het buurthuis bezochten, maar ervoor kozen om niet naar binnen te komen wanneer er mannen aanwezig waren. Uit respect voor hun religieuze overtuiging besloten zij op die momenten in het buurthuis te vermijden en op een ander moment terug te komen.

Ook viel het op dat er sommige bezoekers afstand hielden. Om aansluiting te vinden en minder op te vallen, koos ik ervoor om eenvoudige kleding te dragen zonder al te veel accessoires bijvoorbeeld. Ook probeerde ik mijn taalgebruik simpel te houden en daarmee aan te passen aan de doelgroep.

Bezoekerssamenstelling en -aantallen:

De bezoekersgroep bestond grotendeels uit mensen van middelbare tot oudere leeftijd, geschat tussen de 50 tot 80 jaar oud. Tijdens de meeste observatiemomenten waren vrouwen deze leeftijdscategorie in de meerderheid. De herkomst van de bezoekers was divers. Er kwamen allerlei bezoekers van verschillende culturele achtergronden die op een natuurlijke manier met elkaar om gingen. De bezoekers verschilden erg van afkomst. Allen leken zij goed door elkaar heen te gaan.

Een uitzondering hierop vormden de speciaal voor kinderen georganiseerde activiteiten, zoals de kinderbingo, waarbij ook kinderen en jonge moeders aanwezig waren. Bij terugkerende activiteiten, zoals de gezonde lunch, was zichtbaar dat veelal dezelfde groepen aanwezig (rond de zes a zeven mensen per lunch) waren.

De opkomst bij andere activiteiten was varieerde sterk. Sommige activiteiten trokken een vaste, relatieve grotere groep bezoekers van ongeveer acht mensen. Op andere momenten bleef het rustiger. Zelfs bij een relatief hogere opkomst, van ongeveer acht bezoekers, was dit voor de ruimte weinig. Er bleef fysiek veel ruimte over in het buurthuis.

Een ander voorbeeld van een rustig moment was de donderdagochtend, wanneer het spreekuur plaatsvindt voor de praktische hulpvragen. Tijdens deze ochtend waren er professionals aanwezig van onder andere de woningcorporatie Haag Wonen), de politie en instanties voor financiële en arbeidsvraagstukken. Bij meerdere observaties bleek echter dat niet altijd alle vier de aangekondigde organisaties vertegenwoordigd waren.

Onderlinge steun en verbondenheid:

Het was opvallend dat bezoekers gemakkelijk met elkaar in gesprek raakten. Vooral tijdens laagdrempelige activiteiten, zoals de gezonde lunch, kwamen spontane interacties op gang. De bezoekers zaten vaak aan dezelfde lange tafel, wat de spontane interacties bevorderde. Bezoekers vroegen elkaar regelmatig hoe het met de ander ging en er werd respectvol naar elkaar geluisterd.

Ook was zichtbaar dat er meerdere groepjes bewoners goed bevriend zijn geraakt en goed op de hoogte waren van elkaars situatie, waardoor zij al snel de diepte in gingen met hun gesprek onderling en vroegen naar bepaalde privéomstandigheden die er voor de ander speelde. Vooral vrouwelijke bezoekers leken dit meer te doen. Zo voerde zij onderling gesprekken over onderwerpen waar zij het moeilijk mee hadden op dat moment. In één geval deelde een bezoeker haar zorgen over haar gezondheid, zij kwam net terug van het ziekenhuis en kreeg extra medicatie voorgeschreven. Zij had het hier zichtbaar moeilijk mee en kon haar hart luchten bij de anderen vrouwen aan tafel. Twee andere vrouwen luisterde aandachtig en deelde daarop hun eigen ervaringen met medicatie. Dit leidde tot herkenbare uitwisseling en een gevoel van gedeelde ervaring.

Een ander voorbeeld was een bezoeker die vertelde aan haar tafelgenoot dat zij ruzie had met haar zoon en hier de hele nacht van had wakker gelegen. De tafelgenoot vroeg hierbij veel door en samen hebben ze hier langere tijd over gesproken. De gesprekken ontstonden spontaan en dit leek bij te dragen aan de verbondenheid en erkenning bij elkaar. Echter leken mannen minder dergelijke gesprekken te voeren met elkaar. Hun interacties waren vaak luchtiger, maar dit leek voor hen geen belemmering te vormen voor hun onderlinge contact.

Naast de gesproken interacties viel de non-verbale communicatie tussen bezoekers op als uiting van verbondenheid. Sommige bezoekers gaven elkaar bij binnenkomst een knuffel of hand. Bezoekers maakten regelmatig oogcontact met elkaar en glimlachten naar elkaar.

Taalgebruik en groepsvorming:

Tijdens de observaties viel op dat er binnen het buurthuis veelvuldig andere talen werden gesproken, zoals Arabisch en Marokkaans. Dit vormde een belemmering om alle gesprekken volledig te kunnen volgen. Tegelijkertijd was zichtbaar dat bezoekers vaak in groepjes verzamelden op basis van gedeelde etnische achtergrond of religie. Deze groepsvorming leek bij te dragen aan een gevoel van veiligheid en vertrouwen binnen de groep. Er waren geen zichtbare signalen dat deze informele groepen andere bezoekers uitsloten of dat dit leidde tot een sociale spanning in de ruimte.

De rol van vrijwilligers:

De rol van vrijwilligers was wisselend. Zo varieerde de mate van betrokkenheid onder de aanwezige vrijwilligers. Sommige vrijwilligers namen actief deel aan sociale interactie met bezoekers en informeerde op persoonlijke wijze naar hun welzijn. Anderen waren minder zichtbaar in de ruimte en beperkte zich tot de praktische ondersteuning en activiteiten die gedaan moesten worden, zoals het schoonmaken, eten klaarmaken en koffiezetten. Over het algemeen waren de vrijwilligers vrolijk. Tijdens de activiteiten leverde zij een actieve bijdrage aan het verloop. Bij alle bezochte activiteiten waren steeds meerdere vrijwilligers aanwezig.

De mate van zelfstandigheid van bezoekers:

Gelijktijdig viel op dat bewoners zich zelfstandig en vertrouwd bewogen binnen het buurthuis. Bezoekers schonken zichzelf koffie of thee in, zonder dat hier een expliciete aanmoediging voor nodig was. Daarnaast droegen bezoekers zelfstandig een kleine (verplichte) bijdrage bij in de daarvoor bestemde geldpot. Daarnaast was het zichtbaar dat bezoekers hielpen bij kleine handelingen, zoals het opruimen van eigen afval, het opstapelen van borden of drinken voor de andere bezoekers inschenken.

Wanneer nieuwe bezoekers niet bekend waren met deze gang van zaken, namen anderen spontaan het initiatief om dit aan hen uit te leggen. Deze uitleg gebeurde op een vriendelijke manier.

Appendix J – Documentanalyse

De documentanalyse is gericht op twee categorieën: documenten op het gebied van het systeemniveau en communicatiemiddelen van het buurthuis. Voor beide categorieën zijn meerdere stukken geanalyseerd. Gezien de verschillende aard en functie, zijn deze verschillend gecodeerd.

Documenten op het gebied van het systeemniveau

In de documentanalyse wordt gekeken hoe beleidsspeerpunten aansluiten bij de problematiek van Moerwijk-West en welke link er gelegd kan worden met de rol van het buurthuis en veerkracht van de wijkgemeenschap. De volgende stukken zijn geanalyseerd:

4. Beleidsstuk: Regio Deal Den Haag Zuidwest II
5. Nieuwsbericht: Geruchten over miljoenensubsidie 'verzieken' sfeer in Den Haag Zuidwest
6. Buurtplatform: Wat is de toekomst van 'Buurthuis Moerwijk' na faillissement

Er zijn een aantal thema's benoemd om deze links te identificeren. Deze thema's zijn:

- **Veerkracht**
- **Buurthuis/ ontmoetingsplekken (in de wijk)**
- **Begrippen gelijk aan of nauw gelinkt aan verbondenheid en sociale steun**

1. Beleidsstuk: Regio Deal Den Haag Zuidwest II

De Regio Deal is een convenant tussen de overheid, Ministerie van Binnenlandse zaken en regiopartner de Alliantieraad Zuidwest, waar de gemeente Den Haag deel van uitmaakt. De deal betreft de kwaliteit van leven, wonen en werken in van inwoners en ondernemers in die regio's. Het valt onder het regeerakkoord waarin voor 'Omzien naar elkaar, vooruitkijken naar de toekomst' een bedrag van 900 miljoen Euro beschikbaar is gesteld om regiodeals af te sluiten die vallen onder het Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid.

Het Nationaal Programma Den Haag Zuidwest (NPZW) is opgesteld om de problemen in Den Haag Zuidwest het hoofd te bieden en Zuidwest op het Haags gemiddelde te krijgen. Doel is dat in 2040 bewoners van Zuidwest dezelfde kansen hebben als andere inwoners van Den Haag. In de *alliantieraad* Zuidwest werken veel partners (zoals bewoners, corporaties, bedrijven, maatschappelijk veld, overheid) samen om de brede welvaart in Zuidwest te verbeteren. Thema's zijn hier onderwijs, wonen en leefomgeving, gezondheid en vitaliteit, werk en economie, veiligheid, en sociale samenhang en participatie. De algemene overweging is dat krachtige regio's bijdragen aan een veerkrachtige samenleving. Deze deal betreft de Regio Deal 4^e tranche. Deze focust specifiek op uitvoering van twee van de ambities van de Brede Aanpak: verbeteren van het 'sociale weefsel' en het bieden van perspectief op werk.

Code	In tekst	Excerpt	Betekenis/ intentie
Veerkracht	Blz. 2 Begripsbepaling	Sociaal weefsel: de sociale basis rond ontmoetingsplekken, wijkbedrijven en plinten, waar goede onderlinge contacten en samenwerking is tussen bewoners en partners als randvoorwaarden voor bewoners voor het vergroten van hun vertrouwen, weerbaarheid en veerkracht	Begripsbepaling van convenant. Definitie Sociaal weefsel.

Veerkracht	Blz. 2 Algemene Overwegingen, punt 1	Krachtige regio's dragen bij aan een veerkrachtige samenleving. In Nederland staan we met elkaar voor grote opgaven. Opgaven, die in elke regio anders tot uiting komen. Elke regio is immers uniek, heeft een eigen verhaal, identiteit en kansen.	Erkennen dat integrale aanpak op zeer lokaal niveau (wijk) nodig is.
Veerkracht	Blz. 5, Pijler A	De pijler sociaal weefsel richt zich op het versterken van het opgebouwde sociaal weefsel rondom de ontmoetingsplekken , plinten en wijkbedrijven. Hiermee leggen Partijen de sociale basis om de andere ambities uit de Brede Aanpak te verwezenlijken. Het doel is om op deze manier het vertrouwen, de weerbaarheid en de veerkracht van inwoners te vergroten.	Ontmoetingsplekken als middel
Ontmoetingsruimten	Blz. 5 Pijler A	Vergroten van de sociale cohesie door bijvoorbeeld het faciliteren van een fijnmazig en duurzaam netwerk van laagdrempelige ontmoetingsruimten	Ontmoetingsplekken als middel
Veerkracht	Blz. 7, 1.1	De inzet is om een fijnmazig netwerk op te bouwen van mogelijkheden voor ontmoeting. Voorbeelden zijn buurtkamers , ontmoetingsplekken in het groen, en wijkbedrijven die een eerste opstap naar meer (arbeids)participatie vormen. De onderliggende aanname is dat, door te investeren in de sociale infrastructuur van de buurten en de initiatieven van bewoners zelf, de sociale cohesie en daarmee ook de veerkracht van de mensen vergroot wordt.	Indiceren op welk niveau er actie moet plaatsvinden.
Verbinding	Blz. 3 urgentie, bullet 2 en 5	In deze tijd van groeiende onzekerheden en veranderingen, is het belangrijk om bewoners in Den Haag Zuidwest met elkaar te verbinden (ontmoeting), een stem te geven (burgerparticipatie) en in hun eigen tempo (regie) mee te	Sociaal weefsel is randvoorwaarde voor succes.

		laten doen in de maatschappij (aanhaken) en hun leven zinvol vorm te geven (perspectief). Zonder sociaal weefsel vallen alle pogingen om de brede welvaart te verbeteren in 'onvruchtbare grond'.	
Ontmoetingsplekken	Blz. 7 1.1	vervullen de ontmoetingsplekken een belangrijke verwijfsfunctie en bieden laagdrempelige toegang tot professionele hulpverlening en wijkprofessionals zoals politie, GGZ, woningcorporatiemedewerkers, financiële dienstverleners en de lokale overheid.	Belang van deze plekken voor de gemeenschap
Ontmoetingsplekken	Blz. 1 1.1	Met de eerste Regio Deal Den Haag Zuidwest zijn 9 ontmoetingsplekken in Den Haag Zuidwest gerealiseerd of versterkt. In totaal zijn er 14 ontmoetingsplekken in Zuidwest. Deze zijn soms maar drie dagen per week of alleen overdag geopend. De openingstijden van deze ontmoetingsplekken worden verruimd. Het coördineren en organiseren op ontmoetingsplekken is arbeidsintensief en hangt sterk af van vrijwillige inzet. Om de duurzaamheid en effectiviteit te vergroten, wordt ingezet op het opleiden van actieve buurbewoners tot professionele en betaalde coördinatoren. Zo ontstaat meer professionele capaciteit om activiteiten te organiseren en buurtgenoten te betrekken, die door de overheid niet worden bereikt.	Concretiseren maatregelen (professionalisering)
Ontmoetingsplekken	Blz. 7 1.1.3	De gemeente Den Haag heeft op dit moment nog geen structurele financiering om ontmoetingsruimten te faciliteren, en de Regio Deal middelen hebben een incidenteel karakter (zie ook specifieke overwegingen, onderdeel rol van het Rijk). Er	Aandachtspunt

		wordt daarom toegewerkt naar structurelere financiering voor ontmoetingsruimten.	
Ontmoetingsplekken	Blz. 8, 1.3.3	Waarbij de formele hulpverlening bij de ontmoetingsplekken en de informele netwerken in de buurt aansluit en de focus op individuele zelfredzaamheid verschuift naar samenredzaamheid in de buurt (sociaal contract).	Van zelfredzaamheid naar veerkracht van de gemeenschap.
Ontmoetingsplekken	Blz. 11, 1.1.1	Professionaliseren en uitbreiden van toegang tot ontmoetingsruimten: Met de eerste Regio Deal Den Haag Zuidwest zijn 9 ontmoetingsplekken in Den Haag Zuidwest gerealiseerd of versterkt.	Professionaliseren ontmoetingsplekken

2. Nieuwsbericht: Geruchten over miljoenensubsidies ‘verzieken’ sfeer in Den Haag Zuidwest

Hofstede, S. (2024). Geruchten over miljoenensubsidies “verzieken” sfeer in Den Haag Zuidwest. *Omroep West*. Geraadpleegd 20 mei 2025, van <https://www.omroepwest.nl/nieuws/4796563/geruchten-over-miljoenensubsidies-verzieken-sfeer-in-den-haag-zuidwest>

Dit artikel/nieuwsitem van Omroep West verscheen in januari 2024. Het betreft de onrust die er in Den Haag is ontstaan over de onduidelijke wijze waarop het subsidiegeld dat door de Gemeente Den Haag ter beschikking wordt gesteld. Het toont aan dat er onvoldoende transparantie is.

Verwijzing/ Thema	In tekst	Excerpt	Betekenis/ intentie
Vertrouwen (Verbondenheid/ Sociale steun)	Paragraaf 1	Wethouder Balster wil de kwetsbare buurt opknappen 'met bewoners, voor bewoners', maar door een gebrek aan transparantie verliezen de geïnterviewden het vertrouwen in de gemeente. En elkaar. 'Dit verziekt de relaties	Bewoners en uitvoerenden verliezen vertrouwen in beleidsmakers
Sociaal isolement (Verbondenheid/ Sociale steun)	Paragraaf 1	Die zorgen betreffen vooral de verstrekking van miljoenen euro's voor aanpak van armoede, sociaal isolement en kansenongelijkheid in aandachtsgebied Zuidwest.	Subsidies bedoeld om pijler sociale steun te bieden.
Buurthuis	Paragraaf 1	'Het valt ons op dat het verkrijgen van subsidies sterk lijkt af te hangen van persoonlijke connecties met ambtenaren van de gemeente en dit heeft een schadelijke impact op onze gemeenschap', staat in de brief. Als voorbeeld worden namen genoemd van een stichting die een buurthuis kreeg toegewezen en een bevriende ambtenaar die dit zou hebben gedaan.	Ongelijkheid qua subsidietoekenning tussen stichtingen oftewel, buurthuizen.
Buurthuis	Paragraaf 2	Bij Omroep West is het verhaal over het buurthuis dan al bekend: in de maanden voor de brief zijn namelijk al vergelijkbare signalen opgevangen over Zuidwest. Het gerucht uit de brief kan niet worden geverifieerd, maar dat het onrustig is in de buurt, is duidelijk.	Ongelijkheid qua subsidietoekenning.
Eenzaamheid	Paragraaf 5	Maar waar of niet: het beeld dat de geïnterviewden schetsen en wat zij geloven, is een tegenstelling van wat wethouder Balster graag ziet. Hij wil Zuidwest een mooiere plek maken 'voor bewoners, met	Het beleid en dus de subsidies zijn bedoeld om sociale steun te bieden.

		bewoners', want mensen betrekken bij de opknapbeurt van hun wijk is volgens hem een uitgelezen kans om hen aan het werk of uit de eenzaamheid te helpen.	
Buurthuis	Paragraaf 5	Het wantrouwen bij de bronnen lijkt vooral te worden gevoed doordat vaak niet duidelijk is wie er om welke reden subsidie krijgt. Neo de Bono, onder andere medeoprichter van een buurthuis en bewonersvereniging in Moerwijk, vertelt dat hij eens inzicht probeerde te krijgen in een subsidieaanvraag waarbij hij betrokken was, maar die door iemand anders was ingediend. Hierop kreeg hij horen dat dit vertrouwelijk was.	Onduidelijkheid over subsidieaanvragen.

3. Buurtplatform: Knoop Moerwijk: 'Wat is de toekomst van buurthuis Moerwijk na faillissement?'

De Wandelaar J. (2025). Wat is de toekomst van "Buurthuis Moerwijk" na faillissement. *Knoop Moerwijk*. Geraadpleegd 19 mei 2025, van <https://knoopmoerwijk.wordpress.com/>

Knoop Moerwijk is ontstaan als informatiesite van het masterplan 'Knooppunt Moerwijk' dat in 2009 was geoormerkt als belangrijke ontwikkelingslocatie in Den Haag. Doel was herontwikkeling van de wijk. Nadat de gemeenteraad in December 2009 instemde met die plan, werd het in verband met bezuinigingen van de gemeente reeds in 2010 weer stopgezet. De informatiesite die in 2009 was opgericht om de bewoners op de hoogte te houden, bestaat nog en wordt regelmatig aangevuld met nieuws uit de wijk. Dit betreft berichten over buurthuizen, buurttuinen en straatcoaches, maar bijvoorbeeld ook over parkeerplaatsen en stedenbouwkundige activiteiten. In dit artikel van Jan de Wandelaar wordt het gebrek aan transparantie van de subsidieregelingen geïllustreerd aan de hand van een voorbeeld. Zijdelings wordt ook genoemd dat twee van de vier buurthuizen in Moerwijk problemen ervaren op financieel gebied die de stabiliteit in gevaar brengen.

Verwijzing/ Thema	In tekst	Excerpt	Betekenis/ intentie
Buurthuis	Paragraaf 1	Het buurthuis op het Heeswijkplein in Moerwijk heeft de deuren gesloten. De Stichting Moerwijk, die zowel het buurthuis als andere initiatieven in de wijk beheert, is failliet verklaard.	Buurthuis gesloten door financiële problemen.
Buurthuis	Paragraaf 1	Het buurthuis op het Heeswijkplein in Moerwijk heeft de deuren gesloten. De Stichting Moerwijk, die zowel het buurthuis als andere initiatieven in de wijk beheert, is failliet verklaard.	Feit van faillissement
Buurthuis	Paragraaf 1	Niet alleen het buurthuis op Heeswijkplein 10 valt onder de stichting, maar ook de weggeefwinkel De Loev aan de Staringstraat en DaMoer op de Assumburgweg zijn in bezit van de stichting.	Uitleg juridische constructie die grote rol speelde bij faillissement.
Buurthuis	Paragraaf 4	Het grootste probleem voor de stichting kwam juist met een financiële meevaller met de Regiodeal. Dat is een landelijke subsidie die in Zuidwest moet helpen om onder andere buurthuizen draaiende te houden.	Indicatie van de onduidelijkheid over de subsidies verstrekt onder de regiodeal.
Buurthuis	Paragraaf 4	Het geld van de Regiodeal mocht alleen uitgegeven worden aan het buurthuis en de stichting was dus op zoek naar andere subsidies voor De Loev en DaMoer, maar in oktober werd duidelijk dat zij deze niet kregen. ‘	Er zijn er twee die zich wel redden, maar twee ook niet. Die komen in financiële problemen, dat is een hele kwetsbare groep. Ik hoor nu dat ze wel een doorstart willen maken met het buurthuis en dat is goed, maar start dan.

Buurthuis	Paragraaf 7	Er wordt ook gewerkt aan de doorstart van het buurthuis , maar de voorzitter maakt zich nog wel zorgen om de werknemers.	Er zijn er twee die zich wel redden, maar twee ook niet. Die komen in financiële problemen, dat is een hele kwetsbare groep. Ik hoor nu dat ze wel een doorstart willen maken met het buurthuis en dat is goed, maar start dan.
Buurthuis	Paragraaf 7	Er zijn er twee (buurthuizen) die zich wel redden, maar twee ook niet. Die komen in financiële problemen, dat is een hele kwetsbare groep. Ik hoor nu dat ze wel een doorstart willen maken met het buurthuis en dat is goed, maar start dan.	Er zijn er twee die zich wel redden, maar twee ook niet. Die komen in financiële problemen, dat is een hele kwetsbare groep. Ik hoor nu dat ze wel een doorstart willen maken met het buurthuis en dat is goed, maar start dan.

Communicatiemiddelen

Er zijn meerdere communicatiemiddelen geanalyseerd:

5. Het wekelijkse activiteitschema van Buurtkamer de Luyk
6. De officiële website van het buurthuis: buurtkamerdeluyk.nl
7. De Instagram-pagina van het buurthuis: @deluyk119
8. Het flyerrek met informatiefolders. Fysiek in het buurthuis aanwezig

Er is inductief gecodeerd op basis van de veldobservaties, interviews en informele gesprekken. De coderingen zijn: (1) verandering over tijd, (2) toegankelijkheid van informatie en communicatie, (3) doelgroepen en inclusiviteit, en (4) de rol van het buurthuis in de praktijk.

In de tabel hieronder zijn de communicatiemiddelen per codering neergezet. Hierna volgt er per communicatiemiddel een beschrijving van de belangrijkste zaken. In deze beschrijving wordt er daarnaast per onderdeel toegelicht waarom dit communicatiemiddel is meegenomen in de documentanalyse.

Document	Categorie 1: Verandering over tijd	Categorie 2: Toegankelijkheid van informatie en communicatie	Categorie 3: Doelgroep en inclusiviteit	Categorie 4: Rollen en functies van het buurthuis
Activiteiten-schema	In februari/april was er nog geen weekplanning beschikbaar. Op de vraag naar vrijwilligers hierover: "weet ik niet, is er nog niet". Later wel opgesteld en zichtbaar.	Eerder geen informatie/communicatie. Op de website oude activiteiten te vinden. Schema is nu gedeeld op het raam en op de website. Echter wel klein formaat (A4) op het raam, valt nauwelijks op.	Activiteiten begin van het onderzoek gericht op ouderen. Activiteiten, sinds midden april, ook voor kinderen.	Schema toont voornamelijk aanbod van recreatieve en sociale activiteiten, zoals lunch en spelletjesmiddag. Ook aanbod van hulporganisaties, zoals hulp over geldzaken.
Website van het buurthuis	Website is in loop van onderzoek verbeterd (meer actuele info, nieuwe activiteiten zichtbaar). Oude coördinator staat nog vermeld bij aanmelden voor activiteiten.	Nog oude evenementen van bijvoorbeeld februari zichtbaar. Informatie niet overzichtelijk. Voornamelijk gericht op recreatieve en sociale activiteiten. Weinig over de geboden praktische hulp.	Tekst benoemt inclusie, maar niet prominent. Voorheen vooral ouderenactiviteiten, nu ook gericht op kinderen/jongeren.	Activiteitenpagina is startpagina in plaats van introductie over rol en visie van het buurthuis. Doorklikken op 'wie zijn wij' hiervoor nodig. Benoemt "verbinding" en "samen zijn", biedt informatie over spreekuren, samenwerking met andere organisaties, maar "veerkracht" of "sociale netwerken" worden niet expliciet genoemd.
Ander platform: Instagram	Niet actief sinds juni 2023, terwijl het eerder wel gebruikt werd. Vrolijke kleuren, veel informatie gedeeld	Duidelijke communicatie. Oogt kleurrijk. Overtuigend. Maar geen recente updates. Mist kansen voor bereik en informatieverspreiding.	Zou voornamelijk effectief kunnen werken voor de jongere doelgroep. Vormgeving spreekt jongeren aan.	Eerdere post's tonen gezellige sfeer, lage drempel en betekenisvolle activiteiten

	voorheen. Heeft nog volgers.			
Flyers	Geen verandering over tijd gemeten.	Flyers duidelijk zichtbaar in een rek, midden van de Buurtkamer. Veel informatie over hulp, niet over sfeer of breder missie van het buurthuis zelf.	Gericht op praktische hulpvragen, zoals geldzaken, meten van de bloeddruk. Gericht op volwassenen, niet specifiek op jongeren of kinderen.	Flyers tonen de praktische, ondersteunende rol van het buurthuis. Minder nadruk op ontmoeting of sociale activiteiten.

1. Het wekelijkse activiteitschema van Buurtkamer de Luyk

Aan het begin van het onderzoek, in maart 2025, was er geen weekoverzicht van activiteiten. De afwezigheid werd bevestigd door meerdere vrijwilligers. Zij gaven aan dat het voor zowel henzelf als de bezoekers onduidelijk was. Er was op dat moment enkel een gezamenlijke gezonde lunch op dinsdag en avondmaaltijd op woensdag. Vanwege deze onduidelijkheid bij het begin van het onderzoek, is de keuze gemaakt om het schema bij de documentanalyse te betrekken. Het activiteitschema laat concreet zien wat het buurthuis aanbiedt. Dat geeft inzicht over hoe het buurthuis invulling geeft aan haar functie als buurthuis. Hierdoor werd duidelijk aan welke activiteiten het buurthuis de bezoekers prioriteit geeft en de bezoekers probeert te ondersteunen. Is dit bijvoorbeeld puur om te functioneren als ontmoetingsplek of worden onderlinge waarden zoals gezondheid en praktische hulp opgenomen. Tegelijk geeft het een aanknopingspunt om te zien hoe het buurthuis over tijd ontwikkelt. En tot slot geeft het schema inzicht over informatiedeling van het buurthuis.

De tijdelijk aangesteld coördinator heeft dit opgepakt en heeft gedurende het onderzoeksproces liep een activiteitschema opgesteld. Het is een duidelijk schema met een breed en gevarieerd aanbod van activiteiten. Elke doordeweekse dag zijn er twee tot drie activiteiten gepland. De tijden zijn veelal verdeeld over de dag. Op vrijdagen vinden er wekelijks wisselende activiteiten plaats, die zich maandelijks herhalen. Zo is er bijvoorbeeld op de eerste vrijdag van de maand een kinderbingo en op de tweede vrijdag van de maand een verwenmiddag. In het weekend is het buurthuis gesloten.

Het schema ziet er kleurrijk uit en de informatie is duidelijk. De verschillende activiteiten sluiten goed aan op de doelgroep en er is rekening gehouden met activiteiten voor zowel jong als oud.

Het schema is ter informatie aan bezoekers op het raam van het buurthuis gehangen. Het kleine A4 formaat zorgde ervoor dat het klein en weinig opvallend was. Aan het eind van het onderzoek, in mei 2025, is het schema op het raam vervangen voor een groter formaat. Ook op de website is het activiteitschema gedeeld.

Het buurthuis maakt progressie door het opstellen van een duidelijk activiteitschema. De zichtbaarheid van de informatievoorziening verbeterd gedeeltelijk, maar er blijven mogelijkheden om dit verder te versterken. Het activiteitschema heeft er tegelijkertijd geleid tot een groter bezoekersaantal. Het draagt bij aan structuur en duidelijkheid voor de bezoekers. Gemeenschapsveerkracht is namelijk gebaat bij stabiliteit en regelmaat. Daarnaast weerspiegelt het proces van helemaal geen schema tot een gevarieerd schema de organisatorische ontwikkelingen.

BUURTKAMER

WEEKPROGRAMMA

DOOR DE BUURT, VOOR DE BUURT. IEDEREEN IS WELKOM!

Maandag

09:00-14:00 Vrije inloop/ koffieochtend
15:00 - 17:00 Nederlandse taalles

Dinsdag

09:00 - 12:00 vrije inloop/ koffieochtend
12:00 - 14:00 Lunch
14:00 - 16:00 Spelletjesmiddag

Woensdag

09:00 - 12:00 Vrije inloop/ koffieochtend
13:00 - 15:00 kindercrea
16:00 - 18:30 Wereldkeuken

Donderdag

09:00 - 12:00 Spreekuur geldzaken/werk/
Haagwonen/ politie
13:00 - 17:00 Stichting Rowas

Vrijdag

1^{ste} vrijdag v/d maand Kinderbingo
2^{de} vrijdag v/d maand verwendag
3^{de} vrijdag v/d maand maandelijks thema
4^{de} vrijdag v/d maand bingo volwassenen
Tijdstippen verschillen per activiteit

Weekenden gesloten

MEIION
MENS IN ONTWIKKELING

**BUURT
KAMER**
DE LUYK



Buurtkamer de Luyk
Jan Luykenlaan 119,
2533 JM Den Haag



Reserveren voor activiteiten kan via de
app of in de buurtkamer
reserveringsnummer 0628906745
buurtkamerdeluyk.nl

2. De officiële website van het buurthuis: buurtkamerdeluyk.nl

De website is betrokken in de documentanalyse, omdat het een belangrijk communicatiemiddel is die het buurthuis gebruikt. De website toont bewoners bijvoorbeeld wat zij aanbieden aan activiteiten, hun visie, missie en waarde en de openingstijden. Dit kan er voor bewoners voor zorgen dat zij wel of niet naar het buurthuis toe komen, waardoor het een belangrijk middel is. Daarnaast is het ook voor bezoekers een middel om op de hoogte te zijn van het aanbod. De analyse van dit platform maakt duidelijk hoe het zich positioneert in de gemeenschap en in hoeverre het bijdraagt aan de toegankelijkheid. Daarnaast geeft het, net zoals het activiteitschema, inzicht in hoe de communicatie en informatiedeling is.

De website van het buurthuis vertoonde in het begin van het onderzoek veel verouderde informatie. Zo waren de meeste aangekondigde evenementen van langere tijd geleden. Er stonden bijvoorbeeld meerdere evenementen van februari of zelfs januari en december nog op. Ook was de informatie die bij de toekomstige evenementen stonden vermeld niet correct. Bij het aanmelden voor deze activiteiten moest dat namelijk bij een coördinator die inmiddels niet meer werkzaam is bij het buurthuis. Haar naam en telefoonnummer stond hierbij vermeld om aan te melden. Dit was bij meerdere evenementen het geval. De verlopen of incorrecte informatie zorgt voor een overload aan informatie. Juist voor deze doelgroep is het van belang om informatie eenvoudig en overzichtelijk te presenteren. Het taalgebruik op de website sluit wel aan.

De website was vooral gericht op het delen van evenementen. Vooral de hoofdpagina was hierop gericht. Er werd minder nadruk gelegd op het benadrukken de functie als buurthuis, de doelgroep, missie of visie. Dit werd pas duidelijk na het doorklikken. Wanneer er wordt geklikt op 'Wie zijn we?' wordt deze informatie zichtbaar.

Veerkracht, gemeenschapsveerkracht of synoniemen hiervan worden niet expliciet genoemd op de website, maar er wordt wel impliciet gezegd:

"Bij Buurtkamer De Luyk geloven we in het belang van verbinding en samenzijn. Wij streven ernaar een inclusieve en gastvrije omgeving te creëren waar buurtbewoners van alle leeftijden en achtergronden zich thuis voelen."

Hierin wordt wel verbinding genoemd, wat een onderdeel van het sociaal kapitaal. Het buurthuis toont hiermee dat zij zichzelf zien als een plek die ontmoetingen en verbondenheid wil bevorderen. Er wordt ook benadrukt dat alle bewoners uit de wijk welkom zijn, wat de inclusiviteit aangeeft. Het buurthuis gaf daarnaast ook aan:

"Bij Buurtkamer De Luyk bieden we een scala aan boeiende activiteiten en diensten die zijn ontworpen om de gemeenschap te versterken en te ondersteunen. Van gezellige koffie-ochtenden tot informatieve workshops en culturele evenementen, er is voor elk wat wils in onze buurtkamer."

De bovenstaande quote was al vanaf het begin zichtbaar op de website wanneer je doorklikt op 'Wie zijn we?'. Echter bleek deze quote met een breed scala aan activiteiten en diensten op dat moment niet helemaal correct. Rond mei 2025, aan het eind van de onderzoeksperiode, was de website zichtbaar verbeterd. Het nieuwe activiteitschema is toegevoegd en er is oude informatie verwijderd. Het nieuwe schema toont hiermee dat het buurthuis voor jong en oud is. Ook de bovenstaande quote komt hierdoor meer tot zijn recht.

De website is hiermee in de afgelopen onderzoeksperiode aanzienlijk verbeterd. Waar eerder sprake was van een onoverzichtelijke rommelige opzet, straalt de website nu meer rust en duidelijkheid uit. De informatie is gestructureerd weergegeven, wat het voor bezoekers makkelijker maakt om informatie te vinden. Het oogt professioneler en nodigt meer uit tot een

bezoek. Desondanks blijft het belangrijk om de website actueel te houden om de zichtbaarheid en het gebruik ervan te verhogen.

3. De Instagram-pagina van het buurthuis: @deluyk119

Ook de Instagram-pagina is onderzocht in de documentanalyse, omdat het in de tijd van nu een actief platform gebruikt platform is. Het zou daarmee een breed publiek kunnen bereiken, van jong tot oud. Het analyseren van deze pagina biedt inzicht over beleidsstrategie, communicatie en zichtbaarheid in de wijk.

De Instagram-pagina van het buurthuis was in het verleden een actief platform voor communicatie. Destijds werd deze pagina actief gebruikt voor het delen van informatie, aankondigingen voor evenementen, foto's van momenten in het buurthuis en overige informatie. De pagina ziet er vrolijk uit. Het nodigt uit om ook naar het buurthuis toe te komen. De pagina heeft 301 volgers en 57 berichten. Tevens staat er in de bio benoemd dat het buurthuis een plek is ter ontspanning en voor alle generaties is. Het benadrukt hiermee de doelgroep en de functie van het buurthuis.

Het platform staat nog open, maar wordt niet meer gebruikt. De laatste keer dat er iets op werd geplaatst dateert op juni 2023. Dit wijst op een gemiste kans voor het buurthuis om via dit platform informatie te delen aan een grote groep bewoners. Met name voor de jongere generatie is dit platform zeer geschikt. Naast het overtuigen van nieuwe bezoekers, zou het actief bijhouden van de Instagram waarschijnlijk ook de naamsbekendheid in de wijk vergroten. Het gebruik van de Instagram zou een manier kunnen zijn om laagdrempelig vragen op te stellen, maar ook veel op te communiceren naar bewoners over de activiteiten enzovoort.

4. Het flyerrek met informatiefolders. Fysiek in het buurthuis aanwezig

Het flyerrek is een tastbaar communicatiemiddel waarmee informatie wordt aangeboden aan bezoekers over beschikbare hulpbronnen, activiteiten en bij wie zij terecht kunnen met bepaalde vragen. Door het onderzoeken van het flyerrek, kan gekeken worden hoe effectief dit is, of het bijdraagt aan het gevoel van verbondenheid, onderlinge steun en hoe het de rol van het buurthuis vervult.

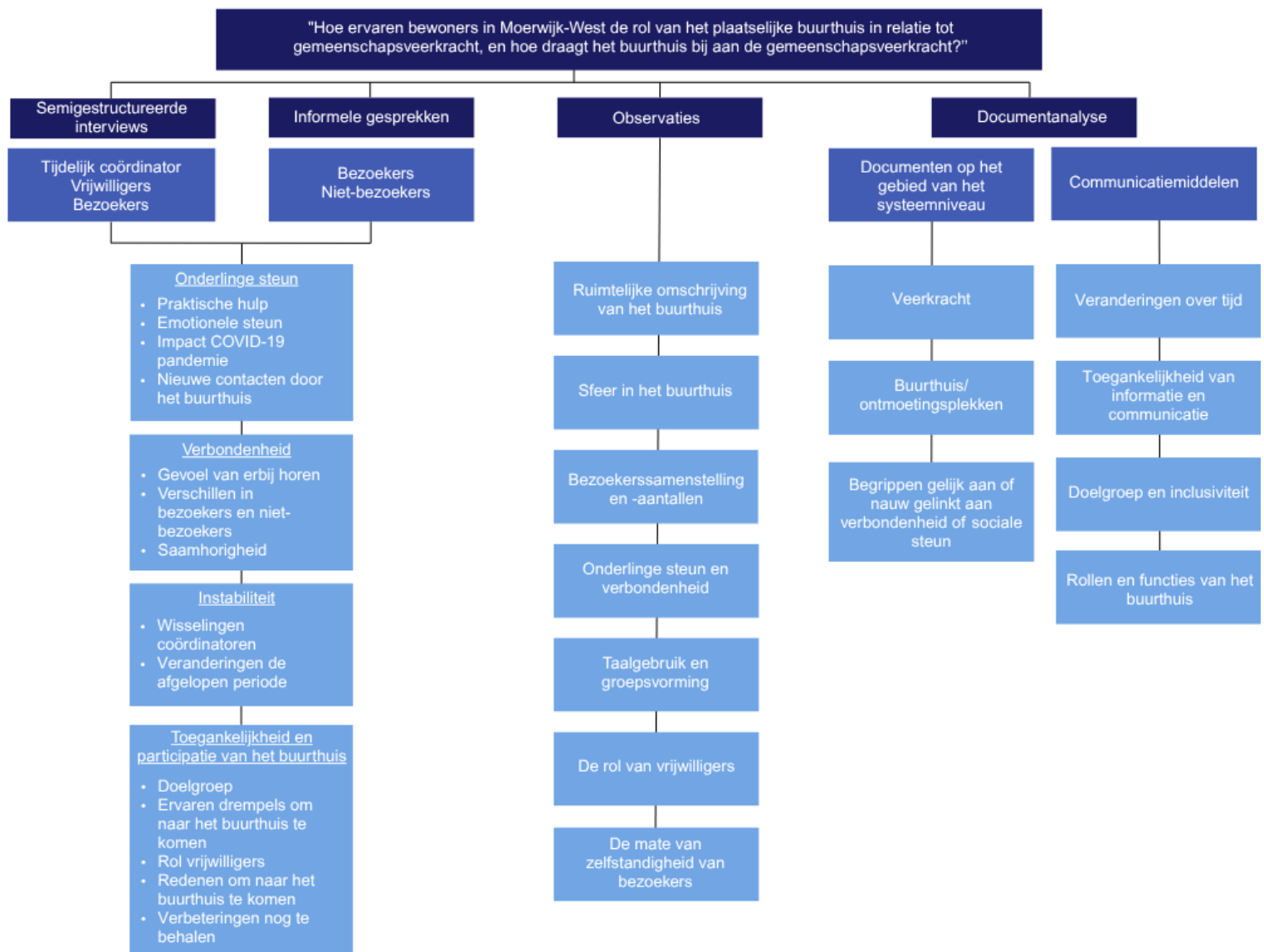
In het buurthuis is fysiek een flyerrek aanwezig met verschillende informatiefolders die bewoners kunnen meenemen. Het flyerrek staat in de hoek van het buurthuis opgesteld. Het oogt rommelig. Er hangen meerdere folders over elkaar heen, staan voorovergebogen en achter elkaar. Het nodigt hierdoor minder uit om een folder te pakken en ook zijn de verschillende thema's en informatie hierdoor minder zichtbaar.

Tijdens een aantal andere observatiemomenten stonden de folders er exact hetzelfde bij. Dit kon worden bevestigd door de foto's die waren gemaakt op verschillende momenten. Het lijkt dat bewoners geen of nauwelijks gebruikmaken van het flyerrek.

De flyers zelf hebben een vrolijk uiterlijk en bevatten veel kleur. De onderwerpen per flyer variëren sterk, zodat er voor veel bezoekers iets tussen staat wat bij hen aan zou moeten passen. Een paar voorbeelden van thema's op de flyers zijn medische controle, financiële ondersteuning en andere lokale initiatieven.

Het gebrek aan gebruik van de flyers kan wijzen op de desinteresse van bezoekers, maar de beperkte zichtbaarheid en de rommelige presentatie zal hier waarschijnlijk ook een negatieve rol in spelen. Wel is het een aanvulling op de praktische hulp die wordt aangeboden tijdens de inloopspreekuren, waardoor het buurthuis laat zien hier wel belangstelling voor te hebben.

Appendix K – Codeboom



Appendix L – Tijdlijn

Periode	Coördinator	Korte toelichtingen (uit gesprekken of van Stichting MEION)
april 2021 – juli 2022	Coördinator 1	Overgang naar coördinator 2 veroorzaakte verstoring in machtsverhouding
juli 2022 – juli 2024	Coördinator 2	-
augustus 2024 – februari 2025	Coördinator 3	Positief, met enthousiasme ontvangen. Vertrek veroorzaakte verwarring
februari 2025 – februari 2025 (periode van +- 2 weken)	<i>Niemand aangesteld</i>	Vrijwilligers namen tijdelijk de overhand. Leidde tot interne conflicten en vertrek van meerdere vrijwilligers en bezoekers
februari 2025 - heden	Coördinator 4	Snel geaccepteerd. Voorafgaand aan haar start: +- twee weken geen coördinator aanwezig.
april 2024 - heden	Coördinator-assistente	-