

# ‘Kennen is het niet, maar we komen elkaar hier wel tegen’

Publieke familiariteit in superdiverse wijken



# Inhoud

<b>1. Inleiding: samenleven in superdiversiteit</b>	<b>3</b>
1.1. Toenemende verscheidenheid en sociale cohesie	3
1.2. De buurt als sociale omgeving	4
1.3. Doel- en vraagstelling	5
1.4. Onderzoeksmethode	6
1.5. Leeswijzer	7
<b>2. Onderzoek in vijf publieke ontmoetingsruimten</b>	<b>8</b>
2.1. De Nieuwe Bibliotheek, Almere	8
2.2. Wijkpark Cromvliet, Den Haag	9
2.3. Rotterdamse markten	10
2.4. VerHalenHuis, Tilburg	10
2.5. Krachtstation, Utrecht	11
<b>3. Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>13</b>
3.1. Wat is publieke familiariteit?	14
3.2. Hoe komt publieke familiariteit in de praktijk tot stand?	15
3.3. Hoe kan publieke familiariteit in de praktijk worden bevorderd?	17
<b>Bronnen</b>	<b>22</b>



# 1. Inleiding: samenleven in superdiversiteit

De afgelopen decennia is Nederland uitgegroeid tot een dynamische migratiesamenleving. De toegenomen diversiteit in sociale, culturele en demografische zin maakt het samenleven in buurten en wijken soms ingewikkeld. Want als achtergronden en leefpatronen uiteenlopen, weten bewoners elkaar minder goed te plaatsen. Om herkenning en contact te bevorderen is volgens onderzoekers en beleidsmakers publieke familiariteit nodig: lichte, spontane en herhaalde contacten in de woonomgeving. Het Kennisplatform Inclusief Samenleven (KIS) onderzocht in vijf stedelijke omgevingen hoe publieke familiariteit tot stand komt en hoe het kan worden bevorderd.

## 1.1. Toenemende verscheidenheid en sociale cohesie

In 2022 telt Nederland 17,6 miljoen inwoners, waarvan 4,6 miljoen (ongeveer 26%) met een migratieachtergrond.<sup>1</sup> Het CBS (2019) verwacht dat deze groep verder blijft groeien tot bijna 40% van de Nederlandse bevolking in 2060. Er is sprake van een toenemende verscheidenheid naar herkomst, terwijl de gemiddelde verblijfsduur van migranten afneemt. In haar rapport *De nieuwe verscheidenheid* (2018) stelt de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) vast dat Amsterdam, Rotterdam en Den Haag ‘meerderheid-minderheden steden’ geworden zijn: de numerieke meerderheid van de bevolking van deze steden heeft een migratieachtergrond. De toegenomen migratie-gerelateerde

diversiteit wordt ook wel ‘superdiversiteit’ genoemd (Vertovec, 2007). Want niet alleen nam de diversiteit toe wat betreft de achtergronden van minderheden, ook binnen deze minderheden groeide de diversiteit in termen van verblijfsstatus, woonsituatie, gender, leeftijd, geloof, sociale positie, ervaringen op de arbeidsmarkt en contact met het land van herkomst.

De WRR (2018) constateert dat deze groeiende verscheidenheid in Nederlandse steden neerslaat in wijken waar bewoners met een ‘Nederlandse achtergrond’ numeriek in de minderheid zijn en waar niet meer één bevolkingsgroep de meerderheid uitmaakt. Dit kan het samenleven in buurten en wijken ingewikkelder maken. Want naarmate de verscheidenheid – niet alleen naar herkomst, maar ook in termen van leeftijd, opleidingsniveau en leefstijl – toeneemt, voelen bewoners zich minder thuis bij de mensen in de buurt en zijn ze minder tevreden over de samenstelling van de buurt (WRR, 2018). In buurten waar de diversiteit is toegenomen hebben bewoners minder contact met elkaar en ze beoordelen hun leefomgeving negatiever.

Ook kunnen mensen het lastig vinden om buurtbewoners aan te spreken op ongewenst of overlast gevend gedrag. Dit komt doordat mensen, naarmate sociale en culturele verschillen toenemen, anderen minder goed kunnen plaatsen. Als je niet over voldoende kennis van je buurtgenoten beschikt, is het moeilijker om inschattingen van het handelen van anderen te maken. Putnam (2007) noemt dit het ‘*turtle effect*’: gevestigde buurtbewoners zeggen zich door

<sup>1</sup> Bron: [www.kis-wijkmonitor.nl](http://www.kis-wijkmonitor.nl)

instroom van nieuwe bewoners niet goed meer in de eigen wijk te herkennen. Ze kruipen in hun schulp. Naast een verminderde sociale cohesie, kan dit zorgen voor scherpere tegenstellingen tussen mensen van verschillende achtergronden en religies, wat vervolgens kan leiden tot spanningen omdat mensen zich beschouwen als behorend tot verschillende groepen (Van Wonderen & Felten, 2020).

Om het respectvol samenleven in wijken met een grote diversiteit te vergemakkelijken, pleit de WRR (2018, 2020) voor het bevorderen van ‘publieke familiariteit’: lichte, spontane en herhaalde contacten in de directe woonomgeving. Wanneer inwoners elkaar beter leren (her)kennen, is de verwachting dat men elkaars gedrag beter begrijpt en respect voor elkaar opbouwt. Het concept publieke familiariteit is niet nieuw: al in 2005 vestigde de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO) in het advies *Niet langer met de ruggen naar elkaar: een advies over verbinden aandacht op het belang van lichte en vluchtige vormen van ontmoeting*. Volgens de WRR (2018) kan een tekort aan publieke familiariteit in buurten en wijken ook bijdragen aan een verminderd gevoel van sociale veiligheid en een grotere kans op delinquentie.

Sociale wetenschappers wijzen er al decennia op dat het stimuleren van sociaal contact een belangrijke rol kan spelen in het creëren van vertrouwen en saamhorigheid en in het tegengaan van negatieve beeldvorming en vooroordelen over elkaar (zie o.a. Allport, 1954; Pettigrew & Tropp, 2006). In buurten met een grote verscheidenheid naar herkomst is het echter vaak lastig om hechte sociale bindingen en wederzijdse hulprelaties tot stand te brengen (WRR, 2020). De sociale en culturele verschillen zijn daarvoor veelal te groot; bovendien heeft niet iedereen behoefte aan hechte bindingen in de eigen buurt. Lichte contacten kunnen daarentegen helpen om bruggen te slaan tussen groepen, omdat ze minder afhankelijk zijn van overeenkomst en homogeniteit.

## 1.2. De buurt als sociale omgeving

Om het opbouwen van publieke familiariteit te bevorderen, pleit de WRR (2018; 2020), in navolging van de RMO (2005), voor het realiseren en benutten van ‘vanzelfsprekende ontmoetingsplekken’ in de woonomgeving. Bijvoorbeeld op het schoolplein, in een multifunctionele wijkcentrum, de bibliotheek en in buurtwinkels kunnen spontane, lichte en vluchtige contacten plaatsvinden. Als buurtbewoners elkaar in dergelijk omgevingen tegenkomen en herkennen zorgt dit voor het ontstaan van een comfortzone, die een basis van vertrouwen en thuisgevoelens verschaft (Blokland & Nast, 2014). Daardoor kunnen mensen zich vrijer voelen om met onbekende mensen te spreken en in te grijpen wanneer een interactie minder harmonieus verloopt.

Het pleidooi van de WRR past in een bredere trend. Het afgelopen decennium is fors bezuinigd op publieke voorzieningen en ontmoetingsplekken in stads-wijken, maar recent lijkt sprake van een herwaardering. In het advies *Ruimte maken voor ontmoeting: de buurt als sociale leefomgeving* (2022) leggen de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (RVS) en het College van Rijksadviseurs (CRa) uit dat we aan de vooravond staan van allerlei ingrijpende ruimtelijke transitie die kansen bieden om te werken aan een gezonde en sociale leefomgeving. Er moeten op grote schaal nieuwe woningen gebouwd worden, bestaande wijken moeten verduurzaamd en klimaatadaptief gemaakt worden en de openbare ruimte moet worden voorbereid op nieuwe vormen van mobiliteit. In verschillende actuele beleidsprogramma's gaat aandacht uit naar de buurt als sociale omgeving. Zo benoemt de Nationale Omgevingsvisie (NOVI) ontmoeting als onderdeel van een gezondheidsbevorderende leefomgeving en in de Landelijke Nota Gezondheidsbeleid (2020-2024) is een leefomgeving die uitnodigt tot ontmoeting aangewezen als een van de vier centrale vraagstukken. Ook in het Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid en de programma's Gezonde en Groene Leefomgeving en Mooi Nederland wordt ontmoeting gezien als vitaal onderdeel om leefbare wijken en steden te realiseren.

De aanname dat sociale bindingen een belangrijk onderdeel vormen zijn voor veerkrachtige en gezonde buurten wordt vanuit verschillende beleidsprogramma's onderschreven. Volgens RVS & CRa (2022: 11) is sociaal contact inherent verweven met onze gezondheid en ons welzijn, als manier om eenzaamheid te voorkomen en je gezien en gehoord te voelen. Sociaal contact met mensen die anders zijn, voorkomt onwenselijke bubbels en scheidslijnen en zorgt voor wederzijds begrip en onderlinge solidariteit. Naast het faciliteren dat burgers elkaar treffen in de openbare ruimte, zodat buurtgenoten 'bekende vreemden' van elkaar worden, achten RVS & CRa (2022) het belangrijk om het sociaal kapitaal tussen buurtgenoten te versterken door samen activiteiten te ondernemen. Want dit kan een basis leggen voor maatschappelijk initiatief en het eigenaarschap en draagvlak versterken dat nodig is voor de toekomstige ruimtelijke en maatschappelijke transitie. 'Het vraagt van systeempartijen om ruimte te creëren voor ontmoeting, van uitvoeringspartijen om die ontmoeting letterlijk ruimte te bieden, en van burgers en professionals om die ruimtes in te vullen en te benutten voor ontmoeting' (RVS & CRa 2022: 23).

### 1.3. Doel- en vraagstelling

Met de middelen die de komende jaren voor de verschillende beleidsprogramma's beschikbaar komen, kan de sociale infrastructuur in steden en wijken worden versterkt. Zowel de WRR (2020) als RVS & CRa (2022) pleiten voor stevige investeringen in sociale samenhang, in het bijzonder in cultureel diverse wijken. Er is echter behoefte aan kennis over welke collectieve voorzieningen en ruimtelijke condities kunnen bijdragen aan het scheppen van gelegenheid voor ontmoeting.

In dit rapport onderzoekt KIS hoe losse en lichte contacten in (super)diverse wijken kunnen worden bevorderd, opdat dit kan bijdragen aan het vreedzaam en respectvol samenleven. De doelstelling van dit onderzoek is om kennis en inzichten te ontwikkelen die beleidsmakers bij gemeenten, sociaal professionals en vrijwilligers kunnen helpen bij het bevorderen van respectvol samenleven tussen mensen met verschillende achtergronden. In dit onderzoek staat de volgende vraag centraal: *Hoe komt publieke familiariteit in superdiverse wijken tot stand en met welke maatregelen en interventies kan dit worden bevorderd?*

We zijn in theorie en praktijk op zoek gegaan naar hoe publieke familiariteit zich in cultureel diverse stadswijken manifesteert en hoe het kan worden bevorderd. Naast een literatuuranalyse is in publieke ontmoetingsruimten in vijf steden kwalitatief onderzoek uitgevoerd, met als doel inzicht te verkrijgen in de sociale interacties tussen gebruikers, bezoekers of passanten en in de wijze waarop deze bijdragen aan het ontstaan van publieke familiariteit. Hiertoe is de centrale vraag opgesplitst in de volgende onderzoeksvragen:

1. Wat is publieke familiariteit?
2. Hoe manifesteert publieke familiariteit zich in de alledaagse praktijk van superdiverse wijken?
3. Onder welke condities draagt publieke familiariteit bij aan respectvol samenleven in superdiverse wijken?
4. En met welke interventies en maatregelen kan publieke familiariteit in de buurt of wijk worden bevorderd?

## 1.4. Onderzoeksmethode

Om tentatieve antwoorden te vinden op onderzoeksvraag 1 en 2, is gestart met een **literatuurstudie**. Op basis van een analyse van zowel Nederlandse als internationale wetenschappelijke bronnen, zijn het begrip publieke familiariteit en andere relevante theoretische concepten uitgediept. Ook is in beeld gebracht hoe dit zich manifesteert in superdiverse wijken en met welke maatregelen en interventies publieke familiariteit kan worden bevorderd. Aan de hand van een thematische aanpak (o.a. via Google Scholar) zijn artikelen of boeken geselecteerd door te zoeken op 'public familiarity', waarna via *cited referencing* is doorgezocht op (peer-reviewed) publicaties over publieke familiariteit en aanpalende concepten op het gebied van samenleven in superdiverse wijken. De literatuurstudie is als bijlage bijgevoegd.

Parallel aan de literatuurstudie is een **online inventarisatie van praktijk-cases** voor kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Tevens zijn enkele verkennende gesprekken gevoerd, onder meer met collega's van de betrokken kennis- en onderzoeksinstituten en met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid om actuele en potentieel interessante cases op te sporen (sneeuwbalmethode). De online inventarisatie resulteerde in een longlist van publieke ontmoetingsruimten.

Op basis van de longlist vond een selectie van vijf cases plaats voor verdiepend onderzoek. Aan de selectie lagen verschillende afwegingen ten grondslag. Voortbouwend op de vijf begunstigers voor publieke familiariteit die voortkomen uit de literatuurstudie is ingezoomd op vier typen ontmoetingsruimten: multifunctionele buurt- of wijkcentra, parken of moestuinen, bibliotheken en voedsel- en warenmarkten. Hierbij is (o.b.v. de KIS-wijkmonitor en de

Herfindahl-Hirschman-index<sup>2</sup>) gezocht naar cases die gelokaliseerd zijn in een superdiverse omgeving en waar – op basis van de online inventarisatie – direct of indirect lijkt te worden ingezet op het stimuleren van lichte ontmoetingen tussen uiteenlopende burgers. In de selectie is daarnaast rekening gehouden met de geografische spreiding over Nederland, waarbij de focus lag op steden met een divers samengestelde bevolking. Tot slot is rekening gehouden met de bereidheid om mee te werken aan dit KIS-onderzoek.

Op deze vijf geselecteerde ontmoetingsruimten is in de zomer en het najaar van 2022 **kwalitatief onderzoek** uitgevoerd, met als doel vanuit verschillende perspectieven te onderzoeken op welke wijze deze plek bijdraagt aan het bevorderen van publieke familiariteit tussen wijkbewoners. Naast interviews is gebruik gemaakt van participerende observaties. Hoewel het onderzoek op alle vijf locaties op vergelijkbare wijze is opgezet, was de methodologische mix, de selectie van respondenten en de hoeveelheid interviews, informele gesprekken en observaties maatwerk per casus. Alle onderzoekslocaties zijn tenminste twee keer bezocht. Per onderzochte ontmoetingsruimte is een casusbeschrijving opgesteld waarin de inzichten uit het kwalitatief onderzoek zijn gebundeld (zie bijlage). Op hoofdlijnen is op alle locaties de onderstaande werkwijze gevolgd:

- Allereerst is contact opgenomen met de coördinator of leidinggevende om toestemming te krijgen voor medewerking aan dit KIS-onderzoek, waarna op basis van beschikbare informatie een eerste beschrijving is gemaakt over de opzet en achtergrond van de betreffende ontmoetingsruimte. Vervolgens zijn op locatie interviews en observaties gedaan.

<sup>2</sup> Om diversiteit te meten heeft de WRR (2018) in haar data-analyse gebruikgemaakt van de Herfindahl-Hirschman-Index (HHI). Dit is een methode die de kans weergeeft dat twee willekeurige personen uit de bevolking in een bepaald gebied tot verschillende herkomstgroepen behoren.

- Om greep te krijgen op de voorgeschiedenis, het ontwerp, de opzet en de programmering van de ontmoetingsruimte zijn diepte-interviews gehouden met beleidsmakers, projectleiders, coördinatoren of andere professionele krachten. Deze interviews zijn vooraf gepland en afgenomen aan de hand van een semigestructureerde topiclijst die is ontwikkeld op basis van de literatuurstudie. De gespreksverslagen zijn opgesteld op basis van geluidsopnamen en ter controle op onjuistheden voorgelegd aan de respondenten.
- Om inzicht te verkrijgen in de wijze waarop de ontmoetingsruimte door gebruikers en bezoekers wordt beleefd zijn op elke locatie informele gesprekken gevoerd met bezoekers en met vrijwilligers. Deze gesprekken waren (meestal) niet vooraf gepland; omwille van het spontane, laagdrempelige karakter zijn deze gesprekken veelal anoniem gevoerd en er zijn geen geluidsopnames gemaakt. Hierdoor was het niet mogelijk om de beknopte gespreksverslagen achteraf aan deze respondenten voor te leggen (er zijn geen persoonsgegevens geregistreerd).
- Tevens zijn er observaties op locatie uitgevoerd, waarbij specifiek is gekeken naar de wijze waarop de plek of de ruimte wordt gebruikt en naar de vorm en mate van interactie tussen bezoekers en gebruikers.

## 1.5. Leeswijzer

In hoofdstuk 2 schetsen we in vogelvlucht de resultaten van de vijf onderzoekslocaties. In hoofdstuk 3 formuleren we de antwoorden op de onderzoeksvragen op basis van de literatuurstudie en praktijkresultaten: wat is publieke familiariteit, hoe komt publieke familiariteit tot stand en hoe kan publieke familiariteit worden bevorderd? Hierbij doen we praktische aanbevelingen voor beleidsmakers, ontwerpers en professionals.

De uitgebreide literatuurstudie en de gebundelde casusbeschrijvingen zijn als aparte publicaties beschikbaar op [www.kis.nl](http://www.kis.nl).

## 2. Onderzoek in vijf publieke ontmoetingsruimten

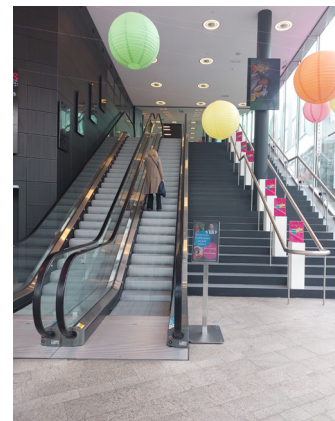
KIS onderzocht in de praktijk hoe publieke familiariteit zich in stedelijke ontmoetingsruimten in superdiverse wijken manifesteert en hoe dit kan worden bevorderd. Dit hoofdstuk beschrijft in vogelvlucht de vijf onderzoekslocaties en de wijze waarop ze fungeren als ontmoetingsplek.

### 2.1. De Nieuwe Bibliotheek, Almere

De Nieuwe Bibliotheek is de gemeentelijke, openbare bibliotheek van de stad Almere. Op het drukke Stadhuisplein in Almere valt het imposante gebouw van de Nieuwe Bibliotheek direct op, het is een icoon op het plein. Al voor de openingstijd staan veel Almeerders voor deze vestiging van de bibliotheek te wachten. Studenten, ouders met jonge kinderen en ouderen, met of zonder migratieachtergrond, het publiek is divers. De roltrap leidt de bezoekers naar de welkomsthal van de bibliotheek. Daar vinden ze een breed aanbod aan faciliteiten, zoals lees-, studie-, en werkplekken, ontmoetingsruimten, activiteiten en natuurlijk een actuele collectie aan boeken. De Nieuwe Bibliotheek heeft als doel zich steeds meer te ontwikkelen van boekenuitleenfabriek tot huiskamer van de stad, gericht op ontmoeting en ontwikkeling.

De maatschappelijke functies van de bibliotheek zijn in 2015 helder gedefinieerd met de Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen (Wsob). Er is een verschuiving van de klassieke uitleenbibliotheek naar de brede maatschappe-

lijke bibliotheek. In het Bibliotheekconvenant 2020-2023 benadrukken bibliotheken in Nederland dat zij een sleutelrol willen spelen bij drie grote maatschappelijke opgaven: het bestrijden van laaggeletterdheid, het bevorderen van digitale inclusie en het stimuleren van persoonlijke ontwikkeling. Naast een plek voor boeken, kranten en tijdschriften, streeft De Nieuwe Bibliotheek ernaar om een plek te zijn voor ontmoeten, leren en ontwikkelen. De directeur spreekt van een zogenoemde ‘third place’: naast je thuis (eerste plek) en je werk (de tweede plek), is de bibliotheek een belangrijke derde plek in je leven, voor gemeenschapsvorming, ontmoeten en ontspannen in de publieke ruimte.





In De Nieuwe Bibliotheek, die in 2010 is geopend, kun je je terugtrekken, een kop koffie drinken, een boek uitzoeken of achter de computer zitten. Door het aanbod aan activiteiten zoals bijvoorbeeld workshops computervaardigheden in kleinere zaaltjes ontstaan er herhaalde, lichte ontmoetingen tussen deelnemers. Wie op zoek is naar contact en verbinding, kan dat vinden door gebruik te maken van het aanbod aan activiteiten. In de centrale hal en door het gebouw heen treffen verschillende bezoekers elkaar. Wat de Nieuwe Bibliotheek volgens bezoekers tot een prettige ruimte maakt, is dat de Almeerder mét en zonder doel hier terecht kan.

## 2.2. Wijkpark Cromvliet, Den Haag

De afgelopen jaren transformeerde het Cromvlietplein in de Haagse Molenwijk, onderdeel van het stadsdeel Laak, tot een groot multifunctioneel wijkpark. Al twee decennia bood het plein plaats aan een stadsboerderij, maar verder waren alleen de randen van het plein toegankelijk. De feestelijke opening van het nieuwe Wijkpark Cromvliet vond plaats in september 2021. Het is opgezet als een zogenoemd ‘landschappelijk park’; een licht geaccidenteerd landschap met een rijke gevarieerde beplanting wat de biodiversiteit ten goede moet komen. De inrichting moet beweging prikkelen, met activiteiten en evenementen die de sociale cohesie moeten doen toenemen. Omwonenden maakten kennis met een innovatieve ondergrondse waterbuffer, speelgelegenheid, moestuinen en een podium. Voor een consumptie kan men terecht bij de koffi-corner in de stadsboerderij.

Bij de vernieuwing van het park koos de gemeente voor een nauwe samenwerking met bewoners, om samen de verschillende opgaven met elkaar te verbinden: sociale cohesie, eigenaarschap, duurzaamheid, klimaatadaptatie en



werkgelegenheid. Het eerste ontwerp van het Wijkpark en de straten eromheen is samen met bewoners gemaakt. Dat gebeurde tijdens bewonersavonden en persoonlijke gesprekken. Hoewel bewoners nauw betrokken waren bij de herinrichting, konden niet al hun wensen worden ingewilligd.

De bewoners zijn blij met het vernieuwde park, al zien ze ook ruimte voor verbetering. In tegenstelling tot vroeger wordt het park intensief gebruikt door uiteenlopende groepen bewoners. Overdag kunnen jonge kinderen terecht bij de speelgelegenheid en de voetbalkooi en er is een podium waar jongeren kunnen optreden. De vergaderruimte van de stadsboerderij is beschikbaar voor organisaties uit de wijk. Ondanks dat er goed en vaak wordt schoongemaakt, is het park wel snel rommelig, aldus bewoners. Ook is er een roep om een beheerder en om meer (camera)toezicht in het park.

## 2.3. Rotterdamse markten

Het is niet moeilijk om te zien dat mensen op de markt komen voor meer dan alleen het kopen van etenswaren of kleding: de markt fungeert van oudsher ook als ontmoetingsplek. Het is een plek voor gezelligheid, voor het tegen het lijf lopen van burens en het opvangen van de laatste nieuwtjes. Hoe ziet de ontmoetingsfunctie van de markt eruit op de verschillende Rotterdamse markten? En hoe ervaren buurtbewoners de markt? We deden onderzoek op drie verschillende markten: de Kaapse Markt in Katendrecht, de wijkmarkt Alexanderpolder en de markt op het Visserijplein in Delfshaven.

Met de recente beleidsvisie 'De markt als vliegwiel in de wijk' (2021) vestigt de gemeente Rotterdam aandacht op het versterken van de ontmoetingsfunctie van de markt. Vaak komt de markt op een negatieve manier in het nieuws vanwege overlast of afval, maar de gemeente Rotterdam kijkt liever op een



positieve manier naar de markt, met naast een economische functie ook een sociale betekenis voor de wijk. De markt kan een rol spelen bij het bestrijden van eenzaamheid en de menging die ontstaat tussen minder en meer draagkrachtige bezoekers. De beleidsvisie is mede gebaseerd op onderzoek onder omwonenden, bezoekers en kooplieden. Hierin verklaart een derde van de bezoekers door de markt meer contacten te hebben en de markt te zien als belangrijke ontmoetingsplek.

Met deze visie stelt de gemeente verschillende doelen om van de positie van de markt in de wijk te versterken als ontmoetingsplek voor verschillende groepen en zelfs als potentiële werkplek. Op basis van deze beleidsnotitie zijn er in 2022 pilots opgezet in Ommoord en Katendrecht. Ommoord is een bestaande markt waar met een aantal nieuwe maatregelen de ontmoetingsfunctie moet worden versterkt; ten tijde van het kwalitatief onderzoek was deze pilot echter nog niet gestart. Medio 2022 is in Katendrecht een nieuwe markt opgezet, in samenwerking met de wijkraad en met ondernemers uit Rotterdam. Het starten van een nieuwe markt bood de mogelijkheid om af te wijken van bestaande regelgeving, onder meer wat betreft het selecteren van ondernemers. Omdat deze nieuwe markt echter nog niet druk bezocht werd, is aanvullend kwalitatief onderzoek gedaan op bestaande markten in de wijken Prins Alexander en Delfshaven.

## 2.4. VerHalenHuis, Tilburg

Het VerHalenHuis, een modern gebouw met twee afgeronde hoeken, opende zijn deuren in 2018. Het biedt ruimte aan zowel de bibliotheek, het interreligieus ontmoetingscentrum Ronde Tafelhuis en de Stadswinkel (het loket van de gemeente). Het gebouw is in eigendom van Bibliotheek Midden-Brabant die de samenwerking met het Ronde Tafelhuis en de stadswinkel een ‘gouden greep’ noemt. Bij het inrichten van deze locatie waren ontmoeting en samenwerking centrale doelen. Het VerHalenHuis staat op een kruispunt van verschillende cultureel diverse wijken in het stadsdeel Tilburg-Noord.



Bij de herontwikkeling van het Wagnerplein is ruimte gemaakt voor het VerHalenHuis. De drie organisaties die er onderdak vonden, bestonden al voordat het VerHalenHuis werd opgericht. Zo ontstond het Ronde Tafelhuis in 2007 in een voormalig katholiek kerkgebouw bij het Wagnerplein. De aanleiding was om een ontmoetingsplek te creëren voor verschillende religieuze en herkomstgroepen en (daarmee) de sociale cohesie in Tilburg Noord te bevorderen. Ook de bibliotheek en de stadswinkel waren al gevestigd op het Wagnerplein. Met de aangekondigde plannen voor de herinrichting van het plein, heeft het idee postgevat om de drie organisaties onder één dak te plaatsen.

De verschillende organisaties die in het VerHalenHuis gevestigd zijn, trekken een diversiteit aan bezoekers aan qua leeftijd, sociaaleconomische status en achtergrond. Wat bijdraagt aan het tot stand brengen van ontmoeting, is de inrichting van het gebouw zelf. In het ontwerp is nagedacht hoe optimaal samengewerkt kan worden tussen de drie organisaties en hoe ze ontmoeting en sociale verbinding tussen hun diverse doelgroepen kunnen bewerkstelligen. De Stadswinkel, die helemaal achter in het pand is gevestigd, maakt dat allerlei bewoners het VerHalenHuis binnenkomen. De samenwerking tussen de initiatieven maakt het mogelijk dat verschillende mensen elkaar vanzelfsprekend tegenkomen en elkaar rondom uiteenlopende activiteiten ongedwongen kunnen ontmoeten. Bovendien huren ook andere organisaties met regelmatig ruimtes, zoals de kerk en de Zonnebloem.



## 2.5. Krachtstation, Utrecht

Het Krachtstation is een multifunctioneel wijkcentrum in de Utrechtse wijk Kanaleneiland, dat door en vanuit de wijk zelf is opgezet. Het is gevestigd in een voormalig schoolgebouw en biedt onderdak aan allerlei sociaal ondernemers die iets betekenen voor de wijk. Studenten, Marokkaanse moeders, vluchtelingen, drop-out jongeren en stagiaires van het ROC lopen er door elkaar. Voor veel inwoners van Kanaleneiland is het Krachtstation een vertrouwde plek geworden.

Het ontstaan van het Krachtstation voert terug tot 2003, toen een onderzoek onder bewoners van Kanaleneiland uitwees dat er vooral behoefte was aan ruimte voor startende bedrijfjes. Samen met de gemeente en twee woningcorporaties is tevergeefs gezocht naar een geschikte locatie voor een 'hybride' concept waarin naast bedrijven ook ruimte was voor feesten en bijeenkomsten. Toen in 2013 het pand van het voormalige Niels Stensen College vrij kwam is daar gestart met een opvang voor LVB-jongeren, een taekwondoschool, een dagopvang voor ouderen en een tijdelijke noodopvang voor Syrische vluchtelingen. Men begon anti-kraak maar in 2016 kon het pand worden verworven. Het Krachtstation is onafhankelijk en draait zonder subsidies. Dankzij de verhuur van ruim 200 studentenkamers in het pand kan de huur voor gebruikers relatief laag blijven.

Centraal in het Krachtstation ligt 'De Kuil', de voormalige aula van het schoolgebouw, die plaats biedt aan ruim 300 bezoekers. In de ruimten eromheen zijn de verschillende bedrijfjes en instellingen gevestigd. In De Kuil worden uiteenlopende evenementen en bijeenkomsten georganiseerd. Hoewel het gebouw zich niet optimaal leent voor het faciliteren van ontmoeting, wordt de opzet van het Krachtstation door geïnterviewde gebruikers positief gewaardeerd. Voor de toekomst wordt gekeken naar verbouwing en mogelijk zelfs verhuizing van het Krachtstation naar een aangrenzende locatie.





## 3. Conclusies en aanbevelingen

In de literatuurstudie onderzochten we de relatie tussen superdiversiteit en samenleven en zetten we uiteen hoe publieke familiariteit in de wetenschap wordt opgevat. Door middel van kwalitatief onderzoek in vijf steden gingen we op zoek naar hoe publieke familiariteit in de praktijk tot stand komt. In dit hoofdstuk brengen we kennis uit de literatuur en het praktijkonderzoek samen en formuleren we antwoorden op de onderzoeksvragen. We sluiten af met aanbevelingen voor beleidsmakers, ontwerpers en sociaal professionals.

In de literatuurstudie is de relatie tussen superdiversiteit en samenleven uitgediept, vanuit de KIS-doelstelling om kennis te ontwikkelen die bijdraagt aan het vreedzaam en respectvol samenleven in (super)diverse wijken. Allereerst is stilgestaan bij de theoretische grondslag van het begrip publieke familiariteit en bij de eigenschappen die hieraan worden toegedicht. Zowel wetenschappers als beleidsmakers zien dit als oplossing om de gevoelens van anonimiteit en onveiligheid te verminderen, die gepaard kunnen gaan met het samenleven in verscheidenheid. In wijken met een grote sociale en culturele diversiteit wordt het als kansrijk gezien om via lichte en toevallige vormen van contact bruggen te slaan tussen uiteenlopende bewoners – juist omdat deze contacten minder sterk afhankelijk zijn van overeenkomst en homogeniteit.

Vervolgens onderzochten we de ontmoetingsfunctie van drie gebouwde voorzieningen die onderdak bieden aan een mix van functies. Twee hiervan zijn door (lokale) overheden ontwikkeld (de Nieuwe Bibliotheek in Almere en het Tilburgse VerHalenHuis), terwijl het Krachtstation in Utrecht voortkomt uit een initiatief vanuit de wijk. Daarnaast onderzochten we twee ontmoetingsplekken in de buitenruimte, waarvan de ene 24 uur per dag toegankelijk is (het Cromvlietpark) en de andere (de Rotterdamse markt) een tijdelijke voorziening is die op vaste momenten neerstrijkt op bestaande pleinen. Benadrukt moet worden dat de vijf ontmoetingsruimten waar kwalitatief onderzoek is uitgevoerd, sterk van elkaar verschillen. Hoewel de hieronder beschreven patronen herkenbaar zijn in al deze vijf ontmoetingsruimten, ze zijn niet op alle onderzochte cases even sterk van toepassing.

De onderstaande conclusies en aanbevelingen zijn zowel gebaseerd op inzichten uit de literatuur als op bevindingen uit de vijf onderzochte ontmoetingsplekken. Paragraaf 3.1 beschrijft op basis van de geraadpleegde literatuur wat publieke familiariteit is en welke mechanismen eraan ten grondslag liggen. Paragraaf 3.2 beschrijft vervolgens hoe de publieke familiariteit in de vijf onderzochte ontmoetingsruimten tot stand komt en welke factoren hierop van invloed zijn. In paragraaf 3.3 is op basis van inzichten uit literatuur en praktijk de vertaalslag gemaakt naar aanbevelingen voor beleidsmakers, (sociaal) professionals en ontwerpers.

### 3.1. Wat is publieke familiariteit?

De snel toegenomen culturele diversiteit werpt nieuw licht op het vraagstuk van samenleven in wijken en in de maatschappij als geheel, waarmee de sociologie zich al meer dan honderd jaar bezighoudt. Het begrip publieke familiariteit reikt een lens aan om te begrijpen hoe vreedzaam en respectvol samenleven kan worden bevorderd in buurten en wijken waar de diversiteit de afgelopen decennia fors toenam – niet alleen in termen van migratieachtergrond, maar ook wat betreft levensstijl, religie en seksuele identiteit. Hoewel de geraadpleegde literatuur over publieke familiariteit breed en veelomvattend is, levert ze geen eenduidige definitie van het begrip op.

De in Nederland meest bekende conceptualisering bouwt voort op het werk van Talja Blokland (2006; 2014; 2017) en het mede door haar geschreven adviesrapport *Niet langer met de ruggen naar elkaar* (2005) van de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling. Hierin wordt publieke familiariteit opgevat als een vorm van vertrouwdheid die voortkomt uit vluchtige, herhaalde ontmoetingen in de woonomgeving tussen mensen met diverse sociale en culturele achtergronden en identiteiten. Het bevorderen van deze terugkerende sociale interacties met buurtgenoten draagt volgens Blokland bij aan het opbouwen van vertrouwdheid. Wanneer men de ander herkent en sociaal kan plaatsen, is men beter in staat om te bepalen wie men *meent* te kunnen vertrouwen, waardoor gevoelens van anonimiteit en vervreemding worden verminderd.

#### Sociale interactie kent allerlei verschijningsvormen

Publieke familiariteit speelt zich af in de *tussenruimte* tussen mensen die deel uitmaken van uiteenlopende sociale en culturele groepen. Onderzoekers omschrijven de herhaalde sociale interactie die nodig is om publieke familiariteit op te bouwen op uiteenlopende manieren. Termen als lichte en informele contacten en vluchtige, vanzelfsprekende, spontane en ongedwongen ontmoet-

tingen worden geregeld door elkaar gebruikt terwijl ze verschillende connotaties kunnen oproepen. Immers, contact, interactie en ontmoeting kunnen zowel verbaal als non-verbaal gestalte krijgen, en de begrippen zeggen op zichzelf weinig over de toonzetting van het contact: die kan variëren van vijandig, via onpersoonlijk en afstandelijk tot vriendelijk, hartelijk of zelfs vriendschappelijk. Ook de duur en de intensiteit van het contact kan variëren. Wel lijkt er overeenstemming te bestaan dat een zekere vluchtigheid kenmerkend is voor publieke familiariteit.

#### Herkend maakt nog niet bekend

Mede hierdoor laat publieke familiariteit zich als concept niet helder afbakenen. In de literatuur nemen we twee verschillende grensgebieden waar. Enerzijds het grensgebied tussen anonimiteit en familiariteit en anderzijds het grensgebied tussen familiariteit en hechte relaties. In het grensgebied tussen anonimiteit en familiariteit zien we overwegend non-verbale interacties: mensen groeten elkaar zonder dat er een gesprek of uitwisseling op gang komt – Lofland (2009) spreekt van *nodding contacts*. ‘Losse bindingen’ (Albeda et al. 2022) zijn hiervan het resultaat: mensen herkennen elkaar, waardoor ze beter in staat zijn om elkaar te plaatsen. Er is in zulke gevallen wel sprake van wederzijdse *herkenning*, maar daardoor ben je nog geen *bekenden* van elkaar. Men kent de ander van gezicht en neemt diens leefpatroon waar, maar veelal heeft men nauwelijks kennis van elkaars persoonlijke leven.

In het andere grensgebied gaat familiariteit over in meer hechte relaties. Naarmate ‘bekende vreemden’ elkaar vaker treffen, groeit de kans dat afstandelijkheid plaatsmaakt voor vriendelijkheid. Duyvendak (2017) noemt dit ‘amiciteit’; hij stelt dat amicale omgangsvormen juist in sociaal en cultureel heterogene omgevingen het respectvol samenleven ten goede kunnen komen. Het ontplooiën van gezamenlijke activiteiten kan volgens Duyvendak helpen,

omdat dit gevoelens van collectiviteit kan versterken. Ook Kremer et al. (2019) hanteren een breder perspectief, door erop te wijzen dat familiariteit in de directe woonomgeving – zoals de portiek of de straat – regelmatig de vorm van ‘alledaagse attentheid’ aanneemt. Dit zijn vriendelijke contacten waarbij men interesse toont in de ander en soms ook rekening houdt met diens (zorg) behoeften. Er is dan sprake van buurt- en burenelaties die er, mede door hun vaak duurzame karakter, voor zorgen dat men *bekenden* van elkaar wordt.

### Publieke familiariteit vraagt om een multifocale lens

De literatuurstudie werpt de vraag op wat we precies moeten kiezen als focuspunt bij het nastreven van publieke familiariteit in de context van superdiverse wijken en buurten. In dit project bestudeerden we publieke familiariteit in relatie tot fysieke ontmoetingsplekken in de wijk. In dit onderzoek wordt, voortbouwend op de literatuurstudie, de term ‘publieke ontmoetingsruimten’ gebruikt. Hierbij vraagt de door KIS geformuleerde doelstelling ‘vreedzaam en respectvol samenleven’ eveneens om nadere beschouwing. Want hierbinnen zijn op basis van de literatuur verschillende gradaties te onderscheiden. Van een afstandelijke vorm waarin men de aanwezigheid van de ander tolereert – Ignatieff (2017) spreekt van *living side by side* – tot een vorm van samenleven waarin etnische, religieuze en linguïstische diversiteit als een vanzelfsprekend onderdeel van het stadsleven wordt gezien – Wessendorf (2014) gebruikt hiervoor het begrip *commonplace diversity*.

Om te onderzoeken hoe publieke familiariteit in de praktijk tot stand komt, is in dit onderzoek gekozen voor een open blik, waarbij rekening gehouden is met de hierboven geschetste variëteit aan sociale interacties en de uiteenlopende verschijningsvormen van publieke familiariteit. Anders gezegd: we hanteerden een multifocale lens, die scherp is gesteld op de wisselwerking tussen plek en gebruiker.

## 3.2. Hoe komt publieke familiariteit in de praktijk tot stand?

Hoe manifesteert publieke familiariteit zich in de alledaagse praktijk van cultureel diverse wijken? In de onderzochte ontmoetingsruimten in Almere, Den Haag, Rotterdam, Tilburg en Utrecht is gesproken met professionals, met bezoekers en passanten. Het onderzoek dat we uitvoerden, maakt duidelijk dat deze plekken niet alleen helpen om gevoelens van familiariteit op te bouwen tussen bezoekers en gebruikers, maar ook dat dit het respectvol samenleven ten goede kan komen. Bovendien laat zich op basis van de interviews en observaties nadere precisering en gelaagdheid aanbrengen in het begrip publieke familiariteit.

### Publieke ontmoetingsruimten dragen bij aan vertrouwdheid en thuisgevoel

Het merendeel van de geïnterviewde bezoekers van de onderzochte ontmoetingsruimten geeft aan graag de betreffende plek te bezoeken en ervaart de omgeving als waardevol en betekenisvol. Niet altijd omdat ze er terugkerende contacten opdoen. Maar vooral omdat het voor hen een vertrouwde omgeving betreft, die een zeker ‘thuisgevoel’ aanwakkert. De (on)bekende gezichten die ze daar treffen, en de vaak oppervlakkige gesprekjes die zo nu en dan plaatsvinden, zorgen voor een gevoel van vertrouwdheid. Bij de mensen met wie wij spraken, lijkt in elk geval sprake van een zekere fysieke buurtthechting (*place attachment*); echter is niet altijd eenduidig vast te stellen of dit ook zorgt voor sociale buurtthechting – een *sense of belonging* bij de mensen in de buurt (Mulder, 2019). Bij geïnterviewden die deelnamen aan vaste, terugkerende activiteiten zijn er wel aanwijzingen dat herhaling bijdraagt aan meer vriendelijke (amicale) vormen van contact.

### Passieve en actieve publieke familiariteit

De interviews en observaties maken duidelijk dat in de onderzochte ontmoetingsruimten verschillende vormen van sociale interactie plaatsvinden, die op hun eigen manier kunnen bijdragen aan het opbouwen van vertrouwdheid. Lang niet altijd is hiervoor rechtstreeks verbaal contact nodig; herhaalde visuele confrontaties (oogcontact) kunnen evengoed bijdragen aan het opbouwen van gevoelens van vertrouwdheid. We maken daarom onderscheid tussen twee vormen van publieke familiariteit: passief en actief. Elkaar herhaaldelijk zien, herkennen en begroeten (*'nodding contacts'*) kan worden omschreven als 'passieve publieke familiariteit'. Non-verbaal contact kan een wegbereider zijn voor een praatje, wat weer kan zorgen voor het opbouwen van 'actieve publieke familiariteit', waarbij mensen elkaar oppervlakkig leren kennen. Vaak begint dit met vormen van *small talk*, met korte, vluchtige uitwisselingen zoals 'Goedemorgen!', 'Alles goed?' of 'Lekker weertje!'. Taalkundigen gebruiken voor dergelijke interacties de term 'fatische communicatie', ook wel gedefinieerd als het openhouden van het communicatiekanaal (Malinowski, 1923). Vertalen we dit onderscheid naar de bindingsladder van Snel & Boonstra (2005), dan kan op de onderste trede een opsplitsing worden gemaakt tussen passieve (visuele herkenning, non-verbaal contact) en actieve vormen van contact (spontane ontmoeting, korte gesprekjes).

### Herkend maakt bemind, maar niet altijd

De onderzochte publieke ontmoetingsruimten bieden bezoekers de mogelijkheid om gewend en familiair te raken met een diverse groep inwoners. Bij alle vijf onderzochte publieke ontmoetingsplekken stellen we vast dat ze ertoe bijdragen dat uiteenlopende bezoekers elkaar gaan herkennen. Wanneer er sprake is van meer frequent contact, kan dit zorgen voor bekendheid en soms voor amicaliteit. Doordat deze ontmoetingsruimten een podium bieden voor

herhaalde, alledaagse vormen van sociale interactie, dragen ze bij aan het opbouwen van omgangsvormen waarin etnische, taalkundige en religieuze heterogeniteit niet leidt tot communicatieproblemen; in de literatuur wordt dit 'convivialiteit' genoemd (Illich, 1973; Wessendorf, 2016). Daardoor kan de toenemende culturele verscheidenheid van de wijk of buurt door bewoners als iets vanzelfsprekend wordt ervaren – Wessendorf's (2014) *commonplace diversity*. Toch namen we soms ook waar dat lichte en afstandelijke interacties op ontmoetingsplekken in de wijk juist een distantiërende uitwerking hebben. Bijvoorbeeld wanneer mensen gedrag bij anderen zien of horen dat ze afkeuren of als storend of overlastgevend ervaren. Hierdoor kunnen vooroordelen worden bevestigd, met stereotypering tot gevolg. In deze gevallen maakt herkend dus juist niet bemind.

### Bekende of onbekende vreemden?

In de geraadpleegde literatuur wordt niet altijd benoemd tussen wie er (lichte) contacten nodig zijn om familiariteit op te kunnen bouwen. Gaat het om het bevorderen van terugkerende interacties tussen *bekende vreemden*: dezelfde, vaak (op afstand) bekende personen? Of is het doel om (ook) confrontaties te stimuleren tussen *onbekende vreemden*? In het eerste geval kan publieke familiariteit ontstaan doordat dezelfde mensen elkaar herhaaldelijk treffen op publieke ontmoetingsplekken in de directe woonomgeving, wat op termijn mogelijk ook amicale sociale relaties kan opleveren. In het tweede geval dragen interacties tussen mensen die deel uitmaken van uiteenlopende sociale en culturele groepen niet zozeer bij aan familiariteit tussen (bekende) personen of buurtgenoten, maar vooral aan het respectvol en vanzelfsprekend samenleven in verscheidenheid (*commonplace diversity*).



In ontmoetingsruimten met een buurt- of wijkfunctie zoals het Krachtstation in Utrecht en het Tilburgse VerHalenHuis is de trefkans op *bekende vreemden* relatief groot. Deze plekken worden overwegend bezocht door mensen die in dezelfde buurt of aan hetzelfde plein wonen, en door mensen die regelmatig gebruik maken van een specifieke voorziening of deelnemen aan een activiteit. In ontmoetingsruimten met een groter bedieningsgebied (stadsdeel, stad of regio), zoals de Rotterdamse markten en de Almeerse bibliotheek, vinden vaker (visuele) interacties plaats tussen *onbekende vreemden* – mensen met een andere leeftijd, levensstijl, migratieachtergrond of religie die elkaar echter meestal niet (her)kennen omdat ze woonachtig zijn in de dezelfde buurt. Hier is de trefkans op ‘bekende gezichten’ minder groot dan in ontmoetingsruimten met een buurt- of wijkfunctie.

Bij het ontwikkelen en (her)inrichten van een ontmoetingsruimte is het belangrijk om na te denken over de vraag: wat is precies het doel van het nastreven van publieke familiariteit? Benadrukt moet worden dat beide doelen niet los van elkaar hoeven te staan en dat de stads- en buurtfunctie elkaar in de praktijk regelmatig overlappen. Zo trekken de onderzochte markten in Rotterdam zowel bewoners uit de omliggende buurten, als bezoekers van buiten de wijk of zelfs van buiten Rotterdam. En ook de Nieuwe Bibliotheek in Almere trekt zowel bezoekers voor wie de bibliotheek op loopafstand is als bezoekers uit andere Almeerse wijken. Ook hier kunnen herhaalde ontmoetingen, bijvoorbeeld als gevolg van terugkerende activiteiten, ervoor zorgen dat onbekenden gaandeweg toetreden tot de kring van bekende vreemden – als is de kans hierop wellicht iets minder groot.

### 3.3. Hoe kan publieke familiariteit in de praktijk worden bevorderd?

Naast inzicht in wijzen waarop publieke familiariteit in de onderzochte ontmoetingsruimten tot stand komt, reikt dit kwalitatief onderzoek ook antwoorden aan op de vraag hoe ontmoetingsplekken in (super)diverse wijken kunnen bijdragen aan het opbouwen van vormen van herkenning, vertrouwdheid en wederzijdse gekendheid. De mate waarin geïnterviewden gevoelens van vertrouwdheid en verbondenheid zeggen te ervaren – en, op basis van onze observaties, ook *lijken* te ervaren – verschilt per onderzochte ontmoetingsplek. Dit is mede afhankelijk van situationele factoren zoals het bedieningsgebied, de inrichting en de toegankelijkheid van de plek, de aanwezigheid van functies en voorzieningen en de manier waarop activiteiten worden geprogrammeerd (en de bezoekersstromen die als gevolg daarvan ontstaan).

In de literatuurstudie zijn verschillende begunstigers onderscheiden om publieke familiariteit te bevorderen (multifunctioneel, vanzelfsprekend, toegankelijk, levensloopbestendig en uitnodigend). Voortbouwend op deze begunstigers formuleren we vijf sets van aanbevelingen voor gemeenten, sociale professionals en ontwerpers die helpen om invulling te geven aan het bevorderen van publieke familiariteit. Samen maken de aanbevelingen duidelijk dat het optimaliseren van de kans op spontane interactie en ongedwongen ontmoeting altijd een samenspel vereist tussen sociaal-programmatische aspecten (inzet van professionals en vrijwilligers) en fysieke aspecten (ruimtelijk ontwerp en inrichting).

### **1. Organiseer multifunctionaliteit: breng functies en bestemmingen samen**

Multifunctionaliteit is – zo bleek al uit de geanalyseerde literatuur – een zeer belangrijke begunstiger van het ontstaan van lichte, toevallige en spontane interacties tussen (on)bekende vreemden. De kans op onverwachte en ongedwongen ontmoetingen groeit naarmate in een gebouw of op een plek verschillende activiteiten voor verschillende groepen samenkomen. Voor het overgrote deel van de bezoekers van deze plekken is ontmoeting namelijk niet het primaire doel; ze komen er voor een specifieke activiteit of vanuit een bepaalde vraag of behoefte.

Multifunctionaliteit komt tot uiting in een breed en divers aanbod dat verschillende groepen aantrekt. Hoe meer bestemmingen een plek huisvest, des te groter de kans op een diversiteit aan bezoekers – zeker als het aanbod gericht is op bezoekers uit verschillende levensfasen en met uiteenlopende leefstijlen. Daarbij gaat het zeker niet alleen om activiteiten op vaste momenten, zoals cursussen of spreekuren. Een informatie-, balie- of loketfunctie genereert spontane in- en uitloop van een diversiteit aan bezoekers en passanten. Zowel in het VerHalenHuis als in de Nieuwe Bibliotheek zien we dat de aanwezigheid van een loketfunctie en een koffiepoint gedurende de dag voor een doorlopende stroom van bezoekers zorgt. Dit vergroot de kans op ongedwongen en ongepland (visueel en/of verbaal) contact. Multifunctionaliteit leidt echter niet vanzelf tot het ontstaan van publieke familiariteit; dit is mede afhankelijk van de wijze waarop de activiteiten in het gebouw of in de ruimte worden aangeboden.

### **2. Faciliteer levendigheid en diversiteit**

Om lichte contacten en ongedwongen ontmoetingen te faciliteren, zijn levendigheid en doorloop van groot belang. Idealiter trekt een ontmoetingsruimte zowel bezoekers die er met een doel naartoe komen, als toevallige passanten. Levendigheid – zo maken onze observaties duidelijk – trekt mensen aan en zorgt ervoor dat mensen sneller geneigd zijn ‘even te blijven hangen’ en niet rechtstreeks naar hun bestemming gaan. Daardoor groeit de kans op spontane interacties. Wanneer er iets te doen is, stromen bezoekers langs elkaar heen, terwijl sommigen wat langer blijven omdat ze even gaan zitten of een praatje maken. Zo kan er een verblijfsklimaat ontstaan waarin bezoekers elkaar herkennen; ze kunnen elkaar treffen om andere redenen dan waarvoor ze van huis gingen. Wanneer er daarentegen weinig te doen is, zijn mensen sneller geneigd zich doelgericht en meer gehaast door de ruimte te bewegen.

We constateren in dit opzicht een verschil tussen binnen- en buitenruimtes. Van de drie onderzochte gebouwde ontmoetingsruimten scoort het Krachtstation het hoogst wat betreft de hoeveelheid van en de diversiteit aan functies. Dat verschillende sociaal ondernemers, zoals de koffiebar en de boksschool vanaf de buitenzijde ontsloten zijn, maakt de kans om anderen te ontmoeten in de centrale hal echter minder groot. Terwijl de observaties op de andere locaties laten zien dat enige reuring helpt om ontmoeting uit te lokken. De stationsmetafoer die ten grondslag ligt aan de naamgeving van het Krachtstation, komt hierdoor wat minder overtuigend tot uiting dan elders. Dit wordt echter gecompenseerd door het aanwezige *human capital*: onder de sociaal ondernemers in het Krachtstation heerst een sterk gevoel van verbondenheid, waardoor ze elkaar makkelijk weten te vinden en onderling geregeld bezoekers, gebruikers of cliënten doorverwijzen.

De onderzochte ontmoetingsplekken in de buitenruimte (het Wijkpark Cromvliet en de Rotterdamse markt) vervullen een sterke doorstroom- en verkeersfunctie, maar de mate van drukte en levendigheid verschilt in de loop van de dag en de week. Met name op de markt is, mede dankzij het tijdelijke karakter, op piekmomenten sprake van veel levendigheid en een grote diversiteit aan bezoekers, waarbij het beschikbare zitmeubilair frequent wordt gebruikt. De indruk bestaat dat de markt sterker bijdraagt aan herkenning tussen onbekende vreemden dan aan het opbouwen van vertrouwde of amicale bindingen tussen ‘bekende’ buurtbewoners.

### **3. Creëer ruimte voor anonimiteit en intimiteit**

De inrichting van een ontmoetingsruimte is van invloed op de mate waarin ongedwongen interactie kan plaatsvinden tussen bezoekers, en daarmee op het ontstaan van publieke familiariteit. Als een plek niet alleen doorstroom faciliteert, maar ook een verblijfsfunctie vervult, zorgt dit voor een grotere kans om elkaar herhaaldelijk te ontmoeten. Voorwaarde is wel dat er ruimte is voor zowel anonimiteit als intimiteit. Enerzijds moet een ontmoetingsplek bezoekers aanspreken die zich prettig voelen in de (stedelijke) anonimiteit die een grote en drukke publieke ruimte kan bieden – dit vraagt om een ongedwongen sfeer waarin het niet-maken van contact niet ongemakkelijk voelt. Anderzijds is het belangrijk dat er ruimte is voor intimiteit, zodat bijvoorbeeld deelnemers aan terugkerende ontmoetingen en activiteiten met elkaar in gesprek kunnen raken, of dat mensen er in rust kunnen lezen, werken of studeren.

Concreet betekent dit – zowel in gebouwde voorzieningen als in de buitenruimte – dat de aanwezigheid van zitgelegenheid cruciaal is. Uitnodigende stoelen, bankjes of zithoeken maken het voor bezoekers aantrekkelijk om terug te keren, zodat ze anderen, bij herhaald bezoek gaan herkennen. Zowel in het VerHalenHuis als in de Nieuwe Bibliotheek besteden medewerkers gere-

geld aandacht aan het aanpassen van de inrichting. Ze houden in de gaten hoe bankjes of zithoeken worden gebruikt. Door (ook) verplaatsbaar zitmeubilair aan te bieden, kunnen bezoekers een deel van de ruimte tijdelijk ‘naar hun hand’ zetten en zelf de balans tussen anonimiteit en intimiteit beïnvloeden. In de literatuur wordt in dit verband gesproken van toe-eigening of parochialisering; onze observaties en interviews laten zien dat dit de betekenis van een plek voor gebruikers ten goede kan komen, omdat ze zich hierdoor meer thuis kunnen voelen.

Naast voldoende (verplaatsbaar) zitmeubilair kunnen ook andere faciliteiten helpen om een plek – zowel binnen als buiten – uitnodigend en comfortabel te maken. Denk aan planten, boekenkasten, aantrekkelijke verlichting, maar ook aan diensten zoals goede, betaalbare koffie en gratis wifi. In de buitenruimte is het belangrijk om de ruimte zodanig te benutten en in te richten dat er logische looproutes en verblijfsplekken (met zitgelegenheid) ontstaan. Dit vergroot de kans dat bezoekers er ook zonder concreet doel of bestemming prettig kunnen verblijven. Het Cromvlietpark wordt doorsneden door een veelgebruikte wandelroute (die soms ook door fietsers gebruikt wordt); ouders die bij de speeltuin zitten zien en groeten regelmatig passanten die het park doorkruisen. Op de markt kan bij de programmering van de kramen rekening worden gehouden met beleving van gebruikers, bijvoorbeeld door bij kramen met consumpties te zorgen voor zitgelegenheid.

### **4. Zet professionals in om ontmoeting te faciliteren en te regisseren**

Het faciliteren van ongedwongen ontmoeting tussen buurtbewoners met verschillende culturele achtergronden, leeftijden en leefstijlen vraagt om subtiele regie van professionals en beheerders. Niet zozeer door ontmoeting *an sich* te faciliteren, maar vooral door randvoorwaarden te scheppen voor sociale interactie. Opvallend is dat het zeker niet alleen sociaal professionals

zoals opbouwwerkers zijn die kunnen zorgen voor subtiele regie, maar ook het baliepersoneel in de bibliotheek en het VerHalenHuis, de marktmeester en de medewerkers van de stadsboerderij. Zowel in het VerHalenHuis als het Krachtstation valt op dat een mix van beroepskrachten en vrijwilligers uit de buurt de laagdrempeligheid ten goede komt; juist omdat de vrijwilligers ook wijkbewoner zijn.

Voor de geïnterviewde professionals – bijvoorbeeld– is het stimuleren van ontmoeting veelal geen doel op zichzelf, maar eerder een gewenst neveneffect. Ze stellen zich vooral ondersteunend op, waarbij een vriendelijke en gastvrije houding helpend is. Er is een belangrijk verschil tussen binnen- en buitenruimten wat betreft de mate waarin en de wijze waarop professionals en beheerders kunnen sturen op ontmoeting. Een park, markt of plein is laagdrempelig toegankelijk, zowel voor bezoekers als voor toevallige passanten. Een gebouw heeft een entree en vaak ook vaste openingstijden; hier maakt de bezoeker de bewuste keuze om naar binnen te stappen. In het wijkpark Cromvliet spraken verschillende geïnterviewden de wens uit om een parkbeheerder aan te stellen die aandacht besteedt aan de sociale omgangsvormen in het park; ze benadrukken dat het iemand moet zijn die de buurt goed kent.

Om levendigheid in publieke ontmoetingsruimten te bevorderen, is het belangrijk dat professionals creatief en wendbaar omgaan met het organiseren en programmeren van activiteiten én met de timing daarvan. In gebouwde voorzieningen trekt een structureel activiteiten aanbod vaak een (min of meer) vaste groepen bezoekers. Zulke terugkerende activiteiten zorgen voor structuur en voor de vanzelfsprekendheid die nodig is om publieke familiariteit op te bouwen. Het simultaan organiseren van activiteiten voor verschillende groepen op verschillende momenten van de dag, schept gelegenheid voor uiteenlo-

pende bezoekers om vertrouwd met elkaar te raken. Het slim afstemmen van start- en eindtijden van activiteiten kan helpen om levendigheid en diversiteit uit te lokken doordat bezoekers elkaar passeren en kunnen treffen bij de entree, in de hal of op looproutes.

### **5. *Schep in het ontwerp de condities voor ongedwongen ontmoeting***

Architectonische en stedenbouwkundige keuzes zijn sterk van invloed op de mate waarin een plek bijdraagt aan het opbouwen van publieke familiariteit. Het kwalitatief onderzoek op vijf locaties onderstreept het belang om het bevorderen van ongedwongen ontmoetingen vanaf het begin aan mee te nemen in het ruimtelijk ontwerp. Ontmoeting heeft ruimte en overzichtelijkheid nodig, maar tegelijkertijd moet een plek huiselijkheid en intimiteit uitstralen.

De Nieuwe Bibliotheek en het VerHalenHuis zijn ontwikkeld en ontworpen vanuit het doel om ontmoeting te stimuleren. Dit zien we terug in de wijze waarop deze plekken worden gebruikt en gewaardeerd door bezoekers. Van buiten zien de gebouwen er uitnodigend uit en ze beschikken over nodige flexibiliteit om in te spelen op veranderende gebruikerspatronen. Binnen lijken hierdoor makkelijk (visuele) interacties te kunnen ontstaan tussen mensen met verschillende bezoekmotieven. Het Krachtstation is daarentegen gevestigd in een voormalig schoolgebouw – een verouderd pand dat ooit voor een ander doel is ontworpen. Dit gebouw heeft een meer introverte uitstraling, en sommige functies zitten enigszins ‘verstopt’ in het gebouw. Bij de Nieuwe Bibliotheek en het VerHalenHuis daarentegen, is van buitenaf zichtbaar wat er binnen te doen is. Dit kan de nieuwsgierigheid wekken bij passanten om binnen een kijkje te nemen.



Een gebouw ontwerpen voor ontmoeting is vaak gemakkelijker dan een bestaand gebouw geschikt maken hiervoor. Het is aan te bevelen om de ontmoetingsfunctie expliciet vast te leggen in het programma van eisen waarmee een architect aan het werk gaat, want ontmoeting heeft fysiek ruimte nodig. Architecten spreken in dit verband van ‘overmaat’: de ogenschijnlijk overbodige vierkante meters die gelegenheid bieden voor inloop en doorstroom, maar ook voor korte gesprekjes zonder dat men in de weg staat voor passanten. Dit vraagt bijvoorbeeld om een ruim bemeten entree of een brede en overzichtelijke centrale hal en om speelse inrichtingselementen als bankjes, stoelen, planten, wandpanelen of (boeken)kasten. Daarnaast is aandacht nodig voor het faciliteren van verkeersstromen: waar en hoe bewegen gebruikers en bezoekers straks door het gebouw?

Tot slot doet de stedenbouwkundige situering ertoe. Het helpt wanneer een ontmoetingsruimte zich bevindt op een herkenbare, makkelijk vindbare plek in de wijk. In Rotterdam zagen we dat een wekelijkse markt voor extra aanloop zorgt bij omliggende winkels en voorzieningen (zoals de bibliotheek in Alexanderpolder). Andersom liggen de Nieuwe Bibliotheek en het VerHalenHuis aan een plein waar wekelijks markt is. Sommige bezoekers wisten deze plekken mede dankzij die markt te vinden. Het wijkpark Cromvliet is centraal gelegen in Molenwijk en veel omwonenden gaan door het park wanneer ze op weg zijn naar school, winkels of de openbaar vervoerhalte. Wel valt op dat de ruimte in het park sterk gesegmenteerd is; er staan hekken rondom het terrein van de kinderboerderij en de moestuinen. Vanuit oogpunt van beheer is dit begrijpelijk, maar het maakt langer verblijven in het park niet voor alle bezoekers even uitnodigend.

In tabel 3.1 zijn de bovenstaande aanbevelingen praktisch en concreet uitgewerkt voor beleidsmakers, ontwerpers en professionals.

**Tabel 3.1: Praktische aanbevelingen**

Beleidsmakers	Ontwerpers	Professionals
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stimuleer het samenbrengen van functies.</li> <li>- Breng (gemeentelijke) baliefuncties onder in wijkaccommodaties.</li> <li>- Realiseer voldoende ruimte voor ongedwongen ontmoeting.</li> <li>- Zorg voor bemensing: maak budget vrij voor de inzet van professionals.</li> <li>- Zorg voor ruime openingstijden.</li> <li>- Biedt ruimte voor experimenteren en eigen initiatief.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creëer ruimte voor ontmoeting (zowel anonimiteit en intimiteit).</li> <li>- Betrek toekomstige gebruikers bij het ontwerp (co-creatie).</li> <li>- Maak zalen en ruimten flexibel aanpasbaar.</li> <li>- Zorg voor aanpasbare zitgelegenheid.</li> <li>- Realiseer voldoende licht en overzichtelijkheid (zichtlijnen).</li> <li>- Maak het gebouw (met name de entree) uitnodigend en laagdrempelig.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zorg voor diversiteit in programmering</li> <li>- Wees gastvrij, toegankelijk en benaderbaar; sta open voor vragen.</li> <li>- Biedt ruimte voor inzet en initiatieven van vrijwilligers.</li> <li>- Zorg voor goede, betaalbare koffie en gratis wifi.</li> <li>- Houdt de ruimte schoon, netjes en aantrekkelijk.</li> <li>- Monitor hoe bezoekers de ruimte gebruiken en pas zo nodig de inrichting aan.</li> </ul>

# Bronnen

Albeda, Y., D. ter Avest & I. van Breugel (2022). 'Superdiversiteit en sociale bindingen in de buurt.' In: Snel, E., R. Geurs & M. Parmentier (red), *Zicht op leefbaarheid. Tien essays over leefbaarheid in Rotterdamse wijken*. Kenniswerkplaats Leefbare Wijken.

Allport, G. (1954). *The nature of prejudice*. Addison-Wesley.

Blokland, T. (2006). *Het sociaal weefsel van de stad. Cohesie, netwerken en korte contacten*. Opbouwwerkteksten 21. Dr. Gradus Hendriks Stichting.

Blokland, T., & Nast, J. (2014). From Public Familiarity to Comfort Zone: The Relevance of Absent Ties for Belonging in Berlin's Mixed Neighbourhoods. *International Journal of Urban and Regional Research*, 38(4), 1142-11.

Blokland, T. (2017). *Community as urban practice*. Cambridge: Polity Press.

CBS (2019) *Prognose bevolking naar migratieachtergrond (2019-2060)*. <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2019/51/prognose-bevolking-naar-migratieachtergrond--2019-2060-->

Duyvendak, J.W. (2017). *Thuis. Het drama van een sentimentele samenleving*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Gemeente Rotterdam (2021). *Visie markten. De markt als vliegwiel in de wijk*. Rotterdam.

Ignatieff, M. (2017). *The ordinary virtues: Moral order in a divided world*. Cambridge: Harvard University Press.

Illich, I. (1973). *Tools for Conviviality*. New York: Harper and Row.

Kremer, M., A. Parys & L. Verplanke (2019). *Alledaagse attentheid in een superdiverse wijk*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.

Lofland, L.H. (2009). *The Public Realm. Exploring the City's Quintessential Social Territory*. New Brunswick: Aldine Transaction.

Malinowski, B. (1923). The Problem of Meaning in Primitive Languages. In C. K. Ogden, & I. A. Richards (Eds.), *The Meaning of Meaning* (pp. 296-336). London: K. Paul, Trend, Trubner.

Mulder, L. (2019). *Verlies van thuisgevoelens en de relatie met de bevolkingssamenstelling van de buurt*. Den Haag: WRR.

Pettigrew, T. F., & Tropp, L. R. (2006). A meta-analytic test of intergroup contact theory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 90(5), 751.

Putnam, R. (2007), 'E pluribus unum: Diversity and community in the twenty-first century. The 2006 Johan Skytte prize lecture.' *Scandinavian Political Studies*, 30, 137-174.

Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (2005). *Niet langer met de ruggen naar elkaar. Een advies over verbinden*. Adviesorgaan RMO.

Raad voor Volksgezondheid en Samenleving & College van Rijksadviseurs (2022). *Ruimte maken voor ontmoeting. De buurt als sociale leefomgeving*. Raad voor Volksgezondheid en Samenleving & College van Rijksadviseurs.

Snel, E. & N. Boonstra (2005). 'De waarde van interetnisch contact. Een onderzoek over initiatieven en beleidsprojecten om interetnisch contact te bevorderen.' Adviesorgaan RMO.

Vertovec, S. (2007). Super-diversity and its implications. *Ethnic and Racial Studies*, 30 (6), 1024-1054.

Wessendorf, S. (2014). *Commonplace diversity: Social relations in a super-diverse context*. Springer.

Wessendorf, S. (2016). Settling in a super-diverse context: Recent migrants' experiences of conviviality. *Journal of Intercultural Studies*, 37(5), 449-463.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2018). *De nieuwe verscheidenheid. Toenemende diversiteit naar herkomst in Nederland*. Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2020). *Samenleven in verscheidenheid. Beleid voor de migratiesamenleving*. Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.

Wonderen, R. van en H. Felten (2020). *Waarom contact werkt. Het wat en waarom van sociaal contact tussen mensen die verschillen in afkomst en religie*. Utrecht: KIS.

## Colofon

Financiers: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid  
Auteurs: Matthijs Uyterlinde, Anneke Brock, Susan de Vries, Joline Verloove  
Met medewerking van: Nynke van Duijn, Lily van den Broek  
Foto omslag: ANP, 10507588, Thomas Schlijper  
Foto binnenwerk: KIS

Uitgave: Kennisplatform Inclusief Samenleven  
Kromme Nieuwegracht 6  
3512 HG Utrecht  
T (030) 2300 799  
E [info@kis.nl](mailto:info@kis.nl) | [www.kis.nl](http://www.kis.nl)

De publicatie kan gedownload worden via de website van Kennisplatform Inclusief Samenleven: [www.kis.nl](http://www.kis.nl).

ISBN: 978-94-6409-217-2

© Kennisplatform Inclusief Samenleven, Utrecht, maart 2023

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.  
Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.  
The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial  
reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.

