

Ben Sajet 
centrum

Clëntenbelang
AMSTERDAM...

Tussenrapportage Zorgzaamheid in de Wijk Amsterdam Nieuwmarktbuurt



Colofon

De rapportage komt voort uit een samenwerking tussen het Ben Sajat Centrum en Cliëntbelang Amsterdam.

Auteurs:

Cliëntenbelang Amsterdam:

Joyce Keuker

Odile Vermeulen

Pauline Willems

Ben Sajat Centrum:

Sarah Limburg

Diny Stekelenburg

Ludo Glimmerveen

Voor contact over deze rapportage:

Ludo Glimmerveen (ludo.glimmerveen@bensajetcentrum.nl) of

Pauline Willems (p.willems@clientenbelangamsterdam.nl).

April, 2026.

Niets uit dit rapport mag worden gepubliceerd zonder vermelding van de naam van het onderzoeksinstituut en een verwijzing (link) naar het totale rapport.

Inhoud

Samenvatting	4
Introductie	5
Resultaten	9
1. Fysieke leefomgeving, voorzieningen en diensten	9
2. Bewoners: onderlinge verbindingen	13
3. Professionele inzet rond zorgzaamheid in de wijk	18
Conclusies	24
Bronnen	27

Samenvatting

In dit rapport doen we verslag van ons onderzoek naar de ervaren zorgzaamheid in de Nieuwmarktbuurt. Waar vinden bewoners zorgzaamheid en steun? Op welke (in)formele plekken gebeurt dat en welke initiatieven en partijen zijn hierbij betrokken? En hoe zijn deze plekken, initiatieven en partijen met elkaar verbonden?

Om antwoord te geven op deze vragen hebben onderzoekers van het Ben Sajet Centrum en Clëntenbelang Amsterdam samen met studenten van de Hogeschool van Amsterdam en Vrije Universiteit Amsterdam een kwalitatief onderzoek gedaan door het doen van diepte-interviews, straatinterviews en het bezoeken van lokale evenementen en buurtinitiatieven. Uiteindelijk hebben we uitvoerig gesproken met 14 professionals, 9 inwoners en 2 ondernemers, aangevuld met 73 straatinterviews met buurtbewoners.

Veel van de mensen die wij spraken karakteriseren de Nieuwmarktbuurt als een hechte en prettige buurt. De meeste respondenten zijn positief over de wijk en hebben vertrouwen in de zorgzaamheid onder burens: mocht er sprake zijn van een noodgeval, ziekte of beperking, dan gaan bewoners ervan uit dat buurtgenoten hen zullen ondersteunen.

De sterke gedeelde geschiedenis in de buurt speelt een grote rol in de Nieuwmarkt. Deze gedeelde geschiedenis lijkt de verbindingen tussen bewoners te faciliteren en stimuleren. Ook zagen we dat specifieke uitdagingen van de wijk zoals het toerisme en vuilnis op straat zorgen voor solidariteit, verdraagzaamheid en strijdbaarheid. Deze gezamenlijke opgaven kunnen ervoor zorgen dat er intensiever contact en soms steunrelaties ontstaan.

Tegelijkertijd geven veel mensen aan dat er grenzen zijn aan wat burens voor elkaar in de praktijk willen en kunnen betekenen. Sommige burens houden bewust afstand van andere burens uit angst om verantwoordelijk te worden voor het oplossen van diens problemen. Waar we zeker bereidheid zien tot vormen van alledaagse attentheid, schromen burens om zwaardere vormen van zorg en steun te vragen of aan te bieden. Meer structurele zorg wordt – uitzonderingen daargelaten – als het domein van professionals gezien.

Sommige van deze professionals zien een duidelijke rol voor zichzelf weggelegd in het werken aan een zorgzame buurt. Ze werken onderling en domeinoverstijgend samen, stimuleren het vormen van verbindingen tussen bewoners en verhouden zich tot bewonersinitiatieven. Tegelijkertijd staan veel professionals niet of nauwelijks in verbinding tot de informele steunstructuren in de buurt en ervaren ze drempels in het vervullen van hun rol in de zorgzame buurt: weinig tijd, onduidelijk rol- en taakverdeling en weinig kennis van initiatieven in de wijk. Juist in de relatie van professionals met die onderlinge steunstructuren en de relatie tussen professionals onderling liggen kansen voor het versterken van zorgzaamheid in de buurt. Vanuit die relatie kunnen professionals drempels tot onderlinge steun helpen verlagen die bewoners vaak ervaren en zo het sociale weefsel in de buurt helpen te verstevigen – ook voor buurtbewoners in kwetsbare situaties.

Introductie

Aanleiding

Het streven naar 'zorgzame buurten' staat in Amsterdam en ver daarbuiten hoog op de beleidsagenda's. Om te kunnen bijdragen aan die ambitie is het belangrijk om scherper zicht te krijgen op de wat die zorgzaamheid in de buurt precies inhoudt en waar en hoe die ontstaat. Op welke plekken, voorzieningen en initiatieven vinden bewoners hulp en steun, en welke rol hebben professionals in de buurt hierin? Wat maakt dat buurtgenoten al dan niet met elkaar in contact staan, een oogje bij elkaar in het zeil houden, en soms actief hulp en steun bieden? En hoe versterken betrokkenen die diverse bronnen van zorgzaamheid in de buurt? Het Ben Sajet Centrum en Cliëntenbelang Amsterdam deden in de Amsterdamse Nieuwmarktbuurt onderzoek om deze vragen te beantwoorden. In deze tussenrapportage doen we verslag van dit onderzoek. In 2026 zullen we dit verwerken in een eindrapportage, waarin we ook de bevindingen meenemen uit de volgende onderzoeksfase in Amsterdam Noord.

Het onderzoek

Onderzoeksvragen

In de periode van augustus tot en met december 2025 hebben we onderzoek gedaan in de Nieuwmarktbuurt. In dit deelonderzoek richtten we ons op de volgende onderzoeksvragen:

- Welke opvattingen, behoeften en ideeën hebben buurtbewoners rondom het versterken van zorgzaamheid in de buurt?
- Op welke manier zijn de diverse bewoners in verbinding met informele steun en formele steun en vice versa: hoe lopen deze verbindingen en hoe vinden bewoners 'zorgzaamheid' in hun buurt?
- Hoe zien de verbindingen tussen informele steun en formele steun, maar ook tussen de verschillende vormen van formele steun eruit: hoe lopen die verbindingen en hoe ontstaat 'zorgzaamheid' in het samenspel tussen betrokken organisaties, bewoners, functionarissen en plekken?

Methode

De aanjager van het project Zorgzame Buurten van de Gemeente Amsterdam, onderzoekers van het Ben Sajet Centrum en onderzoekers van Cliëntenbelang Amsterdam vormden het onderzoeksteam. Studenten Ergotherapie (Hogeschool van Amsterdam) en Gezondheidswetenschappen (Vrije Universiteit) ondersteunden de onderzoekers van Cliëntenbelang Amsterdam. We spraken bewoners en professionals over hun ervaringen in de buurt en hun beleving van zorgzaamheid. Dit deden we via straatinterviews, diepte-interviews en participatieve observatiemethoden.

De kortere straatinterviews hebben als doel een breed beeld van verschillende ervaringen van de buurt en onderlinge relaties van verschillende bewoners te schetsen. De diepte-interviews met oudere bewoners, professionals en ondernemers zorgen voor meer context en diepgaand inzicht in de ervaringen rondom zorgzaamheid in de buurt. De variëteit aan type gesprekken en diversiteit aan respondenten zorgt ervoor dat we een breed beeld kunnen schetsen van wonen en samenleven in de Nieuwmarktbuurt voor bewoners van allerlei achtergronden en

leeftijden. Tegelijkertijd bieden we inzicht op de wijze waarop oudere bewoners en professionals zorgzame praktijken onderling vormgeven en welke elementen daarin werkzaam lijken te zijn, en welke juist niet.

Respondenten

In totaal hebben we 97 respondenten gesproken, onder andere bij hen thuis, op straat, op hun werkplek, bij bijeenkomsten, tijdens activiteiten, in de lokale ijssalon, het buurthuis en andere buurtplekken. Hieronder geven we meer informatie over de respondenten.

Een deel van de gesprekken richtte zich op zorgzaamheid rondom oudere buurtbewoners. Daarbij deden we diepte-interviews met 9 oudere bewoners en 2 ondernemers. Hierbij is de jongste respondent 57 jaar, en de oudste 81. Enkele respondenten hebben een lichamelijke beperking, en één van hen woont in een woonzorgvoorziening. Een ander heeft sinds kort een woning na een lange tijd dakloosheid te zijn geweest. Veel van de respondenten wonen een aanzienlijke tijd in de buurt - tientallen jaren is geen uitzondering.

Een deel van de respondenten heeft zichzelf aangemeld voor deelname aan een interview, bijvoorbeeld via onze online werving. Een ander deel is aangesproken bij een bijeenkomst over zorgzame buurten vanuit de gemeente en bij een informatiemarkt over het thema wonen op de Nieuwmarkt. Enkele respondenten namen deel via het sneeuwbaaleffect: respondenten gaven aan welke bewoners de interviewer nog kon spreken.

Naast deze diepte-interviews met bewoners zijn er ook straatinterviews gehouden met 73 bewoners. Zo hebben we 9 alleenstaanden, 12 ouders van thuiswonende kinderen, 13

mensen met een beperking en 5 dak- en thuislozen kunnen spreken. De straatinterviews duurden tussen de 15 en 60 minuten.

Aanvullend zijn er diepte-interviews gehouden met 14 professionals uit de zorg- en de welzijnssector; van buurtteammedewerker tot de zorgcoördinator GGZ, en van bewonersconsulent tot wijkverpleegkundige⁶. Onder deze respondenten was er veel diversiteit in hun aantal werkzame jaren in de Nieuwmarktbuurt.

Analyse

Diepte-interviews werden met toestemming opgenomen, getranscribeerd en open gecodeerd. Straatinterviews werden niet opgenomen maar samengevat in een korte tekst, tijdens of gelijk na het gesprek, waarbij ook de belangrijke quotes werden uitwerkt. Door de analyse en gesprekken binnen de onderzoeksgroep zijn hoofdthema's geïdentificeerd. Deze hoofdthema's en andere relevante bevindingen werden gebruikt om het onderzoek en het project bij te sturen.

Nadat de hoofd- en subthema's geïdentificeerd waren gebruikten we de ladder van onderlinge verbintenissen om de resultaten te duiden. De ladder helpt onderscheid te maken tussen de verschillende vormen van verbinding die buurtbewoners met elkaar aangaan, maar ook welke belemmeringen er zijn om een bepaalde stap van de ladder te bereiken. In hoofdstuk 2 van de Resultaten sectie zal deze ladder een centrale rol spelen, hieronder introduceren we deze al kort.

Kremer (2022) maakt onderscheid tussen de volgende vormen van sociale verbinding in de buurt:

- *Sociale spanningen* duiden de negatieve gevoelens die burens onderling kunnen hebben. Nabijheid kan namelijk voor overlast, irritatie en onveiligheid zorgen.

- Bij *anonimiteit* zijn burens niet bekend bij elkaar. Dit hoeft niet problematisch te zijn en is voor sommige mensen prettig, maar kan ook zorgen voor het 'afhaken' van sommige buurtbewoners en bewoners die zich niet betrokken voelen bij de buurt.
- *Publieke familiariteit* omvat het herkennen en erkennen van buurtgenoten, wat mensen een gevoel van veiligheid en voorspelbaarheid kan geven.
- *Alledaagse attentheid* gaat over het signaleren van een hulpbehoefte en daarin voorzien, bijvoorbeeld door zware boodschappen de trap op te tillen voor een buur.
- *Onderlinge zorg* gaat een stap verder dan attentheid. Het gaat dan om meer structurele steun die zich vaak achter de voordeur plaatsvindt.
- *Verplichte zorgzaamheid* gaat over wanneer het niet meer als een keuze voelt om zorgtaken voor iemand uit te voeren, bijvoorbeeld omdat er geen toegang is tot professionele hulp en je je bezwaard voelt om nee te zeggen.

Door steeds te kijken wat maakt dat buurtbewoners naar elkaar omkijken en op welk 'niveau' van de ladder dat gebeurt, proberen we inzicht te geven in de condities die bij lijken te dragen aan de zorgzaamheid van een buurt en waar deze zou kunnen groeien.

Leeswijzer

Het huidige rapport ziet er als volgt uit. We beginnen in het volgende kader met een korte schets van de Nieuwmarktbuurt en haar bewoners. In de Resultaten sectie verkennen we in hoofdstuk 1 hoe de Nieuwmarktbuurt als plek en als fysieke leefomgeving een rol speelt in het ontstaan van onderlinge verbanden en zorgzaamheid onder haar bewoners. In hoofdstuk 2 zoomen we in

op die verbanden tussen buurtbewoners. Welke relaties tussen burens komen we hierbij tegen? Wat maakt dat diverse vormen zorgzaamheid wel of geen plek hebben binnen die relaties, en wat verwachten burens hierin van elkaar? Vervolgens verleggen we in hoofdstuk 3 de aandacht naar de inzet van professionals. Op welke uiteenlopende manieren proberen zij bij te dragen aan de zorgzaamheid in de buurt? En hoe staan ze daarbij in verbinding met bewoners, met elkaar, en met het diverse aanbod aan voorzieningen, initiatieven en plekken? Tot slot benoemen we in de Conclusies sectie welke inzichten ons onderzoek heeft gebracht en wat dat ons zegt over het versterken van een zorgzame Nieuwmarktbuurt.

Schets van de Nieuwmarktbuurt en haar bewoners

De Nieuwmarktbuurt ligt in het centrum van Amsterdam (Centrum-Oost), met de Waag als herkenbaar middelpunt. Tijdens het onderzoek kwam de historie van de Nieuwmarktbuurt als leefomgeving van onze respondenten en de invloed daarvan op onderlinge verbindingen tussen bewoners vaker terug. In dit kader schetsen we daarom kort de geschiedenis, demografie en andere kenmerken van de buurt als context voor onze bevindingen.

De wijk kent een roerige geschiedenis. In de jaren zestig tot tachtig voerden bewoners en krakers actie tegen grootschalige sloopplannen ten behoeve van een snelweg en metrolijn. Deze 'slag om de Nieuwmarkt' (Bontje, 2025) wordt gezien als een kantelpunt in de Nederlandse stadsvernieuwing. Enkele historische panden bleven behouden en er kwam nieuwbouw gericht op sociale woningbouw en woongroepen, wat onder andere leidde tot woonconcepten als het Pentagon.

"We zijn hier alles geweest. Ruig, gekraakt, vies, onbegaanbaar. Er is veel gebeurd, veel meegemaakt. Daarom is er meer binding tussen mensen dan ergens anders, meer geschiedenis. Er gebeurt veel op straat. We zoeken elkaar op, je gaat in het weekend naar het plein, er is altijd iemand." (Bewoner, 40-50 jaar, opgegroeid in de buurt)

Tegenwoordig is de Nieuwmarktbuurt levendig en drukbezocht. Het plein en de omliggende straten bieden een mix van horeca, winkels en maatschappelijke voorzieningen. Door de ligging nabij onder andere Centraal Station en de Wallen trekken bewoners, forenzen, toeristen en kwetsbare groepen dagelijks door de buurt. Zoals een buurtbewoner aangeeft: "Geen dode buurt, levendigheid, leven om je heen!"

De Nieuwmarktbuurt telt circa 1.100 woningen, waarvan ongeveer 60% corporatiebezit. Het aandeel oudere bewoners is hoog: ongeveer 30% is 65 jaar of ouder en 10% is 75-plus en alleenwonend, wat aanzienlijk boven het stedelijk gemiddelde van 3% ligt. Daarnaast woont een relatief groot deel van de huishoudens op minimumniveau (20% t.o.v. 16% stedelijk) en zijn er weinig gezinnen met kinderen. 61% van de bewoners heeft geen migratieachtergrond (Gemeente Amsterdam, 2025).



Resultaten

1. Fysieke leefomgeving, voorzieningen en diensten

Dit hoofdstuk gaat over de buurt als fysieke leefomgeving; als verzameling van plekken en voorzieningen die condities creëren voor ontmoeting, verbinding en daarmee ook voor het ontstaan van zorgzaamheid. We belichten enkele van deze buurtplekken en de functie die zij hebben voor de geïnterviewde bewoners. Deze zorgzaamheid in de Nieuwmarktbuurt lijkt niet alleen te ontstaan 'tussen mensen', maar de buurt als plek kan hier een actieve rol in spelen. In dit hoofdstuk bespreken we de verschillende manieren waarop de fysieke leefomgeving hierin een rol speelt. Wat we daarbij ook laten zien: de fysieke leefomgeving en het lokale voorzieningenaanbod pakt niet voor iedereen hetzelfde uit.

Fysieke leefomgeving

Er zijn in de Nieuwmarktbuurt veel voorzieningen op korte afstand van elkaar. Twee respondenten die mindervalide zijn en op leeftijd ervaren deze nabijheid van voorzieningen als zeer positief. Een bewoner geeft tijdens een diepte-interview aan:

"We gaan niet meer ergens naartoe. Vakantie doen we niet meer. Kan ook niet en willen we ook niet. Dan moet je je met de situatie conformeren. Dit is m'n grote kleine wereld". (70 jaar, beperking en chronische ziekte)

Voor deze respondent zijn in het relatief kleine gebied voldoende fijne activiteiten en plekken; een figuurlijke wereld op zich.

Tegelijkertijd bestaan er ook zorgen dat de diversiteit van het aanbod aan het afnemen is, bijvoorbeeld omdat plekken of voorzieningen verdwijnen of minder betaalbaar worden. Zo geeft een respondent aan:

"Het is een lieve buurt, maar ik zie mensen verdwijnen. Waar is de markt die verbindt door aanbod en betaalbaarheid? Hoe inclusief is het programma, de agenda, van alles wat wordt aangeboden in de wijk. En waar is de betaalbare horeca? Mensen gaan nu hangen op straat. Mensen raken verloren. Denk na over wat er gebeurt en voor wie dat bedoeld en uitnodigend is. Weer een bingo? Is dat echt nodig?" (Bewoner, 50-60 jaar)

De buitenruimte als bron van alledaagse attentheid en spanning

Respondenten gaven aan samen zorg te dragen voor een inclusieve en toegankelijke buitenruimte. Volle straten door foutgeparkeerde fietsen, vuil of terrassen vonden bewoners niet (alleen) voor zichzelf vervelend, maar ook omdat bijvoorbeeld een ouder persoon er dan niet goed langs kan. Ze nemen het heft in eigen handen door fietsen of terrasstoelen zelf te verplaatsen of door een oud kinderfietsje ergens neer te zetten om te voorkomen dat anderen hun fietsen daar parkeren.

De buitenruimte in de buurt speelt volgens veel respondenten een belangrijke rol in het ontmoeten en het leren kennen van elkaar. Het

hebben van honden, katten of kleine kinderen lijkt drempels weg te nemen om in de buitenruimte met elkaar in contact te komen. Buurtbewoners spreken elkaar dan makkelijker aan; honden, katten en kinderen vormen als het ware het excuus om in gesprek te raken.

Bankjes voor de deur, gezellige groene (voor)tuintjes en de speeltuinen en schoolpleinen zijn de plekken waar buurtgenoten elkaar ontmoeten. Eén respondent vertelt buiten op een bankje dat er een buurman is die hij al 30 jaar van gezicht kent en dat zij elkaar pas sinds kort, sinds hij vaker op het bankje zit, zijn gaan groeten.

“We hebben elkaar nog nooit gesproken, misschien ontwikkelt zich dat nog. Die behoefte moet er van beide kanten zijn.”
(Bewoner)

Bankjes komen vaker terug in de straatinterviews. Waar een bankje voor de één een fijne rustplek is tijdens een wandeling, is het voor iemand zonder dak of thuis een plek om te eten, drinken en slapen. In beide gevallen biedt het bankje een stuk zorgzaamheid in de buitenruimte. Maar waar het bankje een zorgzame en verbindende buurtfunctie kan hebben, zo gemakkelijk kan het bankje ook leiden tot irritatie en spanningen. Met name als het gaat om het gebruik door dak- en thuislozen. Zo worden de bankjes voor woonzorg complex de Flesseman 's avonds ingeklapt en 'op slot' gedaan en hebben andere bankjes een dwarse leuning zodat mensen niet languit kunnen liggen.

Dak- en thuislozen die zorgen voor (drugs)afval, vuil, geluidsoverlast, het buiten toiletteren en het toe-eigenen van de buitenruimte zorgen vaker voor ergernissen onder respondenten. In zulke situaties weegt het tegengaan van overlast voor veel mensen

zwaarder dan de attentheid of zorgzaamheid. Waar bewoners soms attent willen zijn voor wat ze liefkozend de 'buurtdaklozen' noemen – ze bieden koffie en soms zelfs onderdak aan – zitten er ook grenzen aan hun acceptatie van dak- en thuislozen als onderdeel van de buurt.

“Er zijn mensen die zichzelf een bepaald plekje in de openbare ruimte gaan toe-eigenen. En daar hun spullen neer gaan zetten. En in het begin vindt de buurt dat leuk. Oh leuk, de buurtzwerf. En dan krijgt die eten en drinken. Maar ja, op een gegeven moment blijkt de buurtdakloze toch niet zo heel sympathiek te zijn. En ook mensen lastig te gaan vallen. En agressief te worden. Spullen te slopen. En ja, dan is het moment dat ze dan bij mij komen. Moet ik het oplossen. Maar ik vind het op zich wel mooi om te zien dat ze in eerste instantie in ieder geval dat wel omarmen.” (Wijkagent)

Initiatieven van bewoners gericht op ontmoeting en zorgzaamheid

Er zijn in de buurt meerdere platforms waarop bewoners elkaar, activiteiten, evenementen en voorzieningen vinden en daarmee bijdragen aan verbinding. Onlangs is er op initiatief van buurtbewoners een website ontwikkeld met daarin een breed scala aan informatie over de Nieuwmarktbuurt en wat er te doen is (www.nieuwmarktbuurt.amsterdam). Dit haakt in op een wens (van zowel bewoners als professionals) om een overzicht van al het sociaal maatschappelijke en culturele aanbod in de buurt op één plek te zetten. Ook verschijnt de buurtkrant OpNieuw al decennia viermaal per jaar, met daarin het brede nieuws uit de

Nieuwmarktbuurt, van kunst en cultuur tot zorg en welzijn. Op Nieuw wordt door bewoners zelf gemaakt en huis-aan-huis verspreid.

Veel initiatieven zijn in de buurt ontstaan vanuit een zekere mate van onderlinge solidariteit: Stichting Nieuwmarkt waar bewoners culturele instellingen en het 'kunstklimaat' in de Nieuwmarktbuurt willen ondersteunen en Aktiegroep Nieuwmarkt bijvoorbeeld. Van oudsher ontstaan tijdens de krakersrellen van de jaren 70, in het een actieve groep bewoners die actievoeren tegen woningnood en daartoe panden kraken. Ook de Stadsharttop en campagne 'We Live Here' is ontstaan om druk vanuit toerisme in te dammen door op positieve en ludieke wijze aandacht te vragen voor bewoners van de Wallen en Nieuwmarktbuurt. De goedbezochte prikacties tegen zwerfafval zijn buurtinitiatieven om specifiek de lokale uitdagingen aan te pakken. Stadsdorp Nieuwmarkt is een actieve bewonersgroep bestaande uit voornamelijk ouderen die zorgen voor ontmoeting, verbinding en ouderen een stem geven in ontwikkelingen in de wijk.

Horeca als ontmoetingsplek voor mensen met en zonder zorgvraag

Horeca blijkt voor het merendeel van de respondenten een rode draad in het samenleven in de Nieuwmarktbuurt. Het zijn plekken waar burens gepland en ongepland samenkomen, hun wereld even vergroten door het opdoen van nieuwe ervaringen en contacten, en waar mensen met een zorgvraag zich 'normaal' voelen. Zo vertelt een bewoner van woonzorgcentrum tijdens een diepte-interview over zijn favoriete café:

Het is iedere morgen gelijk het ontvluchten van het huis [woonzorgcentrum, ed.]. Wegwezen. Ontbijten, spullen bij elkaar zoeken. [...] Ik hoor de verhalen over hun [café-werknemers, ed.] werk hier. Wat ook niet altijd even makkelijk is. Ik probeer advies te geven, voor zover me dat lukt. Het moet natuurlijk een beetje wisselwerking zijn. Ik kan hier niet alleen maar consumeren. [...] Ik voel me hier normaal. Ik word hier behandeld als een normaal mens. En niet als een soort debiel." (Bewoner woonzorgcentrum, 81 jaar)

Respondenten spreken over goede horecazaken en slechte zaken. Sommige zaken zijn voornamelijk voor toeristen en de eigenaren zijn niet bekend bij bewoners. Ze spelen volgens respondenten geen nadrukkelijke rol in hun leven, zowel niet positief als negatief. De 'goede' horecazaken spelen bij de meeste respondenten van de diepte-interviews wel een belangrijke rol in hun dagelijks leven in de buurt. Twee eigenaren van een koffie- en lunchzaak net buiten de buurt vertellen dat zij vaste klanten hebben die tweemaal per dag komen en altijd een beetje rond hetzelfde tijdstip, zodat ze andere vaste klanten hier treffen. Orff, het café onder de Theaterschool aan de Sint Antoniesbreestraat, en Café Captein en Co zijn veelgenoemde 'goede' horecazaken. Deze zaken vormen voor sommige buurtbewoners een centrale ontmoetingsplek: een plek waar verbindingen tussen buurtbewoners en ondernemers ontstaan die (wederzijds) als steunend en zorgzaam worden ervaren. Ook (of misschien wel: juist) voor mensen die zich grotendeels in een 'zorgcontext' bewegen lijkt deze functie van grote waarde te zijn.

Enkele ondernemers geven aan dat hun buurtfunctie onder druk staat door de ervaren hoge kosten die ze hebben. Zo worden de terrasbelastingen genoemd die het moeilijker zouden maken korting

aan te bieden voor buurtgenoten en/of studenten. De coronaperiode heeft zijn weerslag gehad, sommige ondernemers hebben schulden opgelopen. Enkele respondenten benoemen dat er een paar buurtcafés zijn gestopt en daarmee stopte ook de momenten van ontmoeting; de buurtborrels met gratis hapjes voor buurtgenoten of de stampotavond die zij faciliteerden. Het zijn buurt-verbindende activiteiten die breed worden gemist – in de interviews kwamen deze opvallend vaak terug.

Maatschappelijke en professionele voorzieningen en diensten

Naast commerciële horeca zijn er meer plekken waar bewoners samenkomen, zoals bijvoorbeeld Huis van de Buurt de Boomsspijker, buurtkamer de Moddermolen en woonzorgcentrum de Flesseman. Ook OKP 30 (Ouderkerksplein 30) en Huis de Pinto worden vaker genoemd. Deze plekken kennen allemaal een verschillend karakter, programmering, mate van betaalbaarheid en publiek.

Uit de gesprekken blijkt dat sommige mensen zich niet direct identificeren met deze maatschappelijke of professionele ontmoetingsplekken. Men geeft vaak aan het idee te hebben dat buurthuizen voornamelijk bedoeld zijn voor ouderen, kleine kinderen of mensen die heel weinig te besteden hebben. Of men vindt het activiteitenprogramma vooral op deze groepen gericht. Zo geeft een respondent van een straatinterview aan:

“Als je zo'n buurthuis binnenstapt, het voelt net als een soort sterfhuis.” (Bewoner)

Tegelijkertijd worden diezelfde buurtplekken door andere respondenten weer heel erg gewaardeerd. Een respondent komt er gedurende de onderzoeksperiode bijna elke dag:

“Nou, even een bakkie koffiedrinken, af en toe een beetje een praatje maken met mensen, maar niet specifiek voor activiteiten.” (Bewoner, 57 jaar)

In het verleden had hij er afspraken met het Buurtteam, dat hem hielp met zijn financiën. Tegenwoordig is het bezoek zijn vaste dagelijkse activiteit, naast het doen van boodschappen, omdat zijn gezondheid het niet toelaat om meer te doen op een dag.

Toegankelijkheid van voorzieningen

Maatschappelijke en professionele buurtplekken zijn erop gericht om ruimte te maken voor laagdrempelige verbinding tussen buurtbewoners en toegankelijkheid te bieden voor allerlei soorten bewoners. Een coördinator zegt over de Moddermolen:

“Wij zetten in op meedoen. En dat kan van alles zijn. Van de crea (creatieve club) tot mee met de veegploeg, een kopje koffie of gewoon een keer komen eten. Contact maken is belangrijk, de deur staat voor iedereen open.” (Coördinator moddermolen)

Deze functie wordt ook herkend, gewaardeerd en beschreven door buurtbewoners. Zo zegt een respondent:

"Ik vind het leuk om mee te doen aan de buurtmaaltijden. Er komen wel vaak ook mensen op af die, waarvan ik denk: ga weg. Ga ergens anders zitten. Lul niet tegen mij. Maar er zijn ook heel veel mensen waarmee het wel heel gezellig is. En het fenomeen vind ik heel erg leuk, dat je aanschuift en met elkaar kletst." (Bewoner, 71 jaar)

Een andere buurtbewoner beschrijft dat meedoen aan groepsactiviteiten een veilige manier is om contact met anderen te hebben. Zij vindt het vrijblijvend, wat het voor haar aantrekkelijk maakt. Door een activiteit te doen en met meerdere mensen samen te zijn ga je namelijk minder snel over persoonlijke onderwerpen praten.

Voor zulke ontmoetingen is het niet altijd nodig om aan activiteiten deel te nemen. Zo geeft een bewoner die sinds kort in woonzorgvoorziening de Flesseman woont aan dat hij contact maakt met mensen die langslopen als hij voor het gebouw op een bankje een sigaret rookt. Hij vindt dat een gezellig moment. Tegelijkertijd geeft hij ook aan het jammer te vinden dat er relatief weinig activiteiten georganiseerd worden – en alleen maar overdag. Hij kan er daardoor niet aan deelnemen, want hij moet vaak naar ziekenhuisafspraken. Dit zou hij graag anders zien, want daardoor heeft hij nog niet veel contacten in zijn nieuwe woonomgeving.

Niet alle buurtinitiatieven, voorzieningen en diensten zijn voor iedereen even toegankelijk. Hoewel veel bewoners die we spraken dit niet zelf ervaren, benoemden ze wel dat het niet voor alle bewoners vanzelfsprekend is om ergens gezellig een kop koffie of drankje te drinken. Hoge prijzen kunnen hierbij in de weg zitten en

fysieke drempels zoals de te kleine lift voor elektrische rolstoelen in de Boomsspijker of de opstapjes in het café waar Stadsdorp Nieuwmarkt samenkomt.

Maar ook mensen met een psychische kwetsbaarheid vinden soms moeilijker aansluiting op sommige plekken. Mensen in een meer kwetsbare situatie hebben hierdoor vaak juist minder toegang tot het diverse aanbod in de buurt. De voorzieningen die wel voor hen toegankelijk zijn, zijn niet perse buurtgericht maar meer gericht op gemeenschappelijkheid in ervaring of omstandigheden. De buurtcirkel in de Moddermolen, begeleid door het Leger des Heils, is bijvoorbeeld voor mensen uit heel Amsterdam die zich er prettig voelen:

"Onze Buurtcirkel gaat veel verder dan de buurt. Eigenlijk is het een Amsterdamse cirkel van mensen die het fijn vinden om met elkaar in gesprek te gaan over van alles en nog wat. Over zorg, over wonen. In de Moddermolen praten we samen over wat er maar op tafel komt. Sommige mensen lopen van de andere kant van de stad naar onze buurtcirkel – die beweging, dat momentje per week, dat is heel belangrijk. Mensen voelen zich gehoord en gezien bij de cirkel. Ik ook. De zorgzame buurt is voor mij de cirkel én mijn zorgzame straat." (Vrijwilliger, Buurtcirkel de Moddermolen.)

2. Bewoners: onderlinge verbindingen

In het vorige hoofdstuk stond de buurt als plek centraal en hoe de verschillende plekken, initiatieven en voorzieningen in de buurt ruimte bieden voor het ontstaan van verbinding en zorgzaamheid. In dit hoofdstuk zoomen we verder in op de relaties die bestaan en

ontstaan tussen individuele buurtbewoners. Hoe zien zulke verbindingen eruit? Welke vormen van zorgzaamheid zien we terug? En wat verwachten buurtbewoners hierin van elkaar - en wat niet? We bouwen voort op de 'ladder van onderlinge verbintenissen' zoals toegelicht in de Introductie om duiding te geven aan de verschillende verbindingen die we tegenkomen en om te zien wat maakt dat het contact tussen mensen al dan niet beweegt van 'publieke familiariteit' naar vormen van 'alledaagse attentheid' of 'onderlinge zorg'.

Zorgzaamheid in termen van de ladder van onderlinge verbintenissen

De ladder van onderlinge verbintenissen onderscheidt verschillende manieren waarop burens onderling verbonden kunnen zijn. Respondenten in dit onderzoek vertelden veel over de hulp en steun die ze bieden en ontvangen en wat zij waarderen in relatie tot hun burens. Wat opviel is dat wanneer we mensen vroegen naar ervaringen met 'zorgzaamheid', ze dan vooral spraken over zaken als elkaar herkennen en ontmoeten en soms over lichte vormen van hulp en steun. Voorbeelden van meer structurele en/of lichamelijke zorg kwamen we nauwelijks tegen. Mensen zijn dus – in termen van de ladder van onderlinge verbintenissen – vooral geneigd om zorgzaamheid te vertalen als 'publieke familiariteit' en 'alledaagse attentheid' en denken in de context van burenrelaties minder snel aan 'onderlinge zorg'. Door concreter inzicht te bieden in deze ervaringen en verwachtingen van buurtbewoners, kunnen we een realistischer beeld schetsen van wat we precies van burenrelaties kunnen verwachten.

Attente burenrelaties

De interviews en observaties laten zien dat er voor veel bewoners een hoge mate van publieke familiariteit en alledaagse attentheid is in de buurt. Een groot deel van de respondenten heeft met name nauwe contacten binnen het appartementencomplex of in de – in hun eigen woorden – 'binnenbuurt'; oftewel de straten rondom hun woning.

"De zorgzame buurt is voor mij de cirkel én mijn zorgzame straat. Ik ken al mijn directe burens, toen ik moest revalideren hebben de burens voor mijn poezen gezorgd. En, één van de poezen is zelf weer door mij geadopteerd van een buurtbewoner die plotseling allergisch werd. Ging allemaal over onze gebouwapp, Pentagonië [Pentagon gebouw, 88 woningen van Stadsgenoot, ed.]." Vrijwilliger, Buurtcirkel de Moddermolen.

Anderen vinden juist warmte, erkenning en steun op straat. Tijdens straatinterviews werden respondenten meermaals gegroet door passerende buurtgenoten. De meeste mensen geven ook aan dat er op zijn minst gegroet wordt en vaak ook een 'kletspraatje' plaatsvindt.

"Mijn oma is blij. Er wordt goed voor haar gezorgd door de buurtbewoners, en je merkt: ook voor elkaar. Niet per se in het pand, maar vooral daarbuiten: de buurt heeft oog voor elkaar. Door alle drukte heen, alle toeristen en forenzen, herkennen bewoners elkaar." (mantelzorgende kleindochter, zelf uit een andere wijk, opgegroeid in de Nieuwmarktbuurt)

Tegelijkertijd geven enkele respondenten aan zich zorgen te maken over de veranderende bevolkingssamenstelling van de Nieuwmarktbuurt: woningen die leegkomen worden voor hoge prijzen verkocht. Zij spreken over het weggaan van kunstenaars en creatievelingen. Ze zien een toename van internationals die tijdelijk blijven, kopers die deels in het buitenland verblijven en jonge mensen die druk zijn en geen tijd hebben voor contact. Sommige bewoners geven aan dat ze hierdoor hun netwerk in de buurt zien afbrokkelen:

“Alle bekenden zie ik vertrekken.” (Bewoner)

Soms zijn er verschillen in wat burens onderling van elkaar verwachten. Bij een mismatch kan dat situaties van sociale spanning opleveren:

“Die daarvoor zaten [ex-burens, studenten ed.], die stonden alleen maar buiten sigaretjes te roken en die groetten nooit, maar echt nooit. Die hebben er een jaar gewoond. Ik denk van: wat zijn jullie voor eikels?” (Bewoner, 71 jaar)

Oorzaken van begrensde burenccontacten

Enerzijds lijkt er in de Nieuwmarktbuurt opvallend veel verdraagzaamheid te bestaan: ondanks de in eerder benoemde uitdagingen in de leefomgeving (toerisme, drugs- en geluidsoverlast) zoeken bewoners elkaar op in het verbeteren van de buurt. Anderzijds benoemen respondenten ook de grenzen waar ze tegenaanlopen:

“In mijn zorgzame straat is iedereen nauw met elkaar betrokken. Mensen zijn zorgzaam voor elkaar. Maar, de buurt staat niet meer voor alles open, ook omdat er een ontploffing is geweest in een huis waar iemand met begeleiding woonde.” (Bewoner, 55-65 jaar)

Dit incident, maar ook andere incidenten waar de veiligheid van buurtbewoners in het geding komt, zorgen voor sociale spanning onder bewoners. Meerdere bewoners geven aan dat ze zich minder veilig voelen dat voorheen, dit kan potentieel een averechts effect hebben op zorgzaamheid en verdraagzaamheid. Cijfers van Onderzoek en Statistiek (Gemeente Amsterdam, 2025) laten zien dat er vanaf 2022 sprake is van een forse daling in de ervaren sociale cohesie in de buurt. In recente cijfers van het CBS blijkt dat van alle gebieden in Nederland, mensen zich in delen van de Nieuwmarkt- en Wallenbuurt het vaakst onveilig voelen (CBS, 2026).

Er zijn meerdere respondenten geweest die het juist prettiger vinden om afstand en vrijblijvendheid in burenrelaties te hebben. “I’m not an inclusive sort of person,” zei iemand die uitlegde dat enkel groeten voor hem voldoende was en dat hij geen relaties wilde opbouwen. Een respondent die lang in Egypte had gewoond beschreef dat het haar juist een veilig gevoel gaf dat mensen zich op straat niet met elkaar bemoeien, maar elkaar enkel groeten. Waar gevoelens van onveiligheid tot teleurstelling van sommigen dus kan leiden tot beperkter burenccontact, geven beperkingen in contact en ‘bemoeienis’ anderen juist een gevoel van veiligheid.

Schroom bij vragen van zwaardere vormen van steun

Wanneer het ging om toekomstige scenario's ('stel dat u later zwaardere hulp nodig heeft'), gaven respondenten aan dat ze voor hulp liever naar vrienden en familie stappen. Eén respondent ontving intensieve mantelzorg van haar man, zo nu en dan ondersteund door een professional. Buren speelden hierin geen rol. Een andere respondent gaf aan dat ze veel vriendinnen heeft die ze dan zou vragen. Een andere respondent moet er juist niet aan denken om haar dochters om hulp te vragen want wil hen echt niet tot last zijn:

"Dat zij zich verplicht gaan voelen om voor mij te zorgen. Dat is iets waar ik...[...] Ik wil door mensen verzorgd worden die daarvoor betaald worden. Die het voor hun beroep doen." (Bewoner, 79 jaar)

Kortom, potentiële ontvangers van burenhulp geven vaak aan dat ze helemaal niet op zulke hulp zitten te wachten binnen de context van een burenrelatie.

Er zijn verschillende redenen waarom buren liever geen zwaardere hulpvragen aan elkaar stellen en deze hulp ook niet snel aanbieden. Mensen willen bijvoorbeeld niet dat anderen zich verplicht voelen, zoals bovenstaande respondent aangaf, maar ook de nabijheid van buren kan afschrikken. Doordat potentiële helpers vlakbij wonen en zich in hetzelfde buurtnetwerk met gemeenschappelijke relaties bevinden, bestaat er kans op bemoeizucht en roddelen.

"Het is een subtiele grens, of je je privacy nog hebt of niet meer. En ik wil toch nog mijn privacy hebben. [...] Ja, omdat ik daar zelfstandig woon en zelfstandig huur, en ik hoef het van haar ook niet weten [of de buurvrouw op vakantie gaat, ed.]. Je moet ook je gang kunnen gaan, anders ga je elkaar, anders ga je je heel ergeren aan elkaar. Moet je niet hebben. Dan krijg je hetzelfde als dat mijn buurvrouw denkt dat ik er met haar man vandoor ga, terwijl het echt niet mister sexy is." (Bewoner, 69 jaar)

Meerdere respondenten blijken vooral waakzaam om zich niet verplicht en verantwoordelijk te hoeven voelen. Daarom zetten ze vaak niet de stap om (lichte) steun te bieden aan een buur: ze zijn bang om uiteindelijk in een mantelzorgrol te komen. Dit zien ze niet als hun taak. En het idee dat buurtgenoten verwachtingen van hen hebben – dus dat vrijblijvende hulp en steun uiteindelijk als verplichting gaan voelen – benauwt hen.

Onderlinge zorg bij noodgevallen

Als het ging om buren die in de toekomst mogelijk meer hulp of zorg nodig hebben, gaven meerdere respondenten aan alleen zorgtaken te willen uitvoeren bij buren als men een goede relatie of zelfs vriendschap heeft met de zorgverlenende of hulpvragende

buur. In enkele gevallen zagen we dat mensen bij noodsituaties een uitzondering maken:

"En toen ik op ging staan, toen viel ik naar voren over een krukje waar ik mijn kopje op had staan en toen lag ik dus languit op de grond. En toen begon het te bloeden omdat ik met mijn hand in het kopje terechtkwam die stuk ging. En toen hebben de, toen heeft een van de burens de huisarts, de dokter erbij gebeld, de verpleegkundige. [...] Nou, ze (buren, ed.) hebben mij eventjes geholpen om op de bank weer te gaan zitten. Maar als ik dan ging opstaan, dan werd ik toch een beetje...[...] Omdat de deur openstond zijn ze (de burens, ed.) uit zichzelf naar binnen komen lopen." (Bewoner in een kwetsbare situatie, 57 jaar)

Hier was geen sprake van een hechte of vriendschappelijke relatie tussen de gever en ontvanger van hulp. Nadat deze respondent stabiel was en weer naar huis kon vanuit het ziekenhuis, ging de relatie terug naar het niveau van alledaagse attentie (boodschappen de trap op dragen, vragen naar zijn revalidatie) en publieke familiariteit (gedag zeggen). Dit voorbeeld laat zien dat burens in noodgevallen vaker op elkaar kunnen rekenen en drempels of grenzen even vervagen. Tijdelijkheid lijkt hier een belangrijke rol in te spelen.

Een andere respondent geeft aan de zorg voor haar buurman als verplichting te zien; een verplichting die voortvloeit uit een keuze voor het wonen in een woongroep.

"Ja, één buurman,... Vind ik een beetje eng. Daar kregen we ineens een appje van - we hebben zo'n huisapp dat die in het ziekenhuis lag, omdat die een hartstilstand had gehad. Dus die heeft toen, een tijdje bij ons meegegeten. En toen liepen we buiten, toen vonden we diezelfde man, lag die op straat met een bloedend hoofd. Die was gevallen. We hebben gewacht op de ambulance, maar hij hoefde gelukkig niet mee. En toen hebben ze hem wel behandeld, maar hebben we hem weer mee naar huis genomen. (...) Hij is ook een beetje grof, want ik wou... Zijn deur stond een keer open en ik dacht van: oh, het is mis. Dus ik ga naar binnen, zei die van: rot op. Toen dacht ik: nou, je bent er nog." (Bewoner woongroep, 71 jaar)

In deze situatie zorgde de steun van burens er mogelijk voor dat de buurman, beschreven als onaangenaam persoon, langer zelfstandig thuis kan wonen. Hoewel de rol van woongroepen verder geen aandachtspunt was in ons onderzoek, laat dit voorbeeld zien dat hier mogelijk potentie zit als het gaat om omkijken naar en steun bieden aan burens; dus ook die burens die als onaangenaam worden beschreven en als er dus geen sprake is van bestaande vriendschappelijke relaties.

Er heerst onder veel respondenten over het algemeen het vertrouwen dat zij op elkaar kunnen rekenen als er iets is. Maar de verwachte en gehoopte zorgzaamheid is daarbij dus wel duidelijk begrensd: meer structurele en intensieve vormen van zorgzaamheid ziet men – uitzonderingen daargelaten – niet als onderdeel van de burensrelatie. Deze begrensde zorgzaamheid neigt meer naar een

kleine bijdrage leveren aan het welzijn van een ander; wat volgens een bewoner betekent "dat je er voor elkaar bent, en elkaar in de gaten houdt."

3. Professionele inzet rond zorgzaamheid in de wijk

In de vorige hoofdstukken bespraken we de zorgzame relaties tussen buurtbewoners onderling. We verleggen nu onze aandacht naar de professionals werkzaam in de buurt. Deze professionals kunnen een actieve rol spelen bij onderlinge verbondenheid tussen bewoners, maar ze kunnen ook zelf een bron zijn van zorgzaamheid, advies of expertise. In de ontwikkeling van vermaatschappelijking van zorg worden professionals als cruciaal gezien voor het slagen van dit 'langer thuis' beleid (Kwekkeboom, 2023). In dit hoofdstuk bespreken we de diverse manieren waarop bewoners met verschillende soorten professionals in contact staan; voor zichzelf of voor hun buurtgenoten. Ook bespreken we welke rol professionals voor zichzelf zien bij het bevorderen van zorgzaamheid in de wijk. Tot slot gaan we in op de samenwerking tussen professionals onderling en met buurtbewoners ten behoeve van zorgzaamheid.

Verschillende rollen en werkwijzen

De in de buurt actieve professionals hebben sterk uiteenlopende achtergronden, expertises en werkwijzen. Op basis van onze gesprekken maken we onderscheid in de diverse manieren waarop deze professionals hun functie uitoefenen en hoe ze van daaruit bijdragen aan zorgzaamheid in de buurt. Zo zien we outreachende en vraaggerichte werkwijzen. Daarbinnen nemen professionals een meer verbindende rol in of die van de mediator als het gaat om

prettige, zorgzame buurten. Soms werken ze aan specifieke vraagstukken en zien ze helemaal geen rol voor zichzelf in de zorgzame buurt.

Werkwijzen: outreachend of vraaggericht

Sommige professionals, zoals de buurtopbouwwerker, de praktijkondersteuner van de huisarts voor ouderen (POH-ouderen) en buurtverbinder vanuit het buurtteam, gaan actief op zoek naar mensen die behoefte hebben aan steun of hulp en werken op die manier 'outreachend'. Soms krijgen deze outreachende professionals signalen van bewoners of andere professionals en gaan ze hier vervolgens op af. Waar de POH-ouderen en de buurtverbinder met name individueel gericht te werk gaan, werkt de buurtopbouwwerker juist met het doel om bredere sociale verbanden in de buurt te versterken. Contact met een individu is dan eerder een middel om verbondenheid in de buurt te versterken.

Andere professionals werken meer vraaggericht en voor individuele bewoners. Zo komen de wijkverpleegkundige of 'intaker' in de GGZ vooral in actie zodra er een zorgindicatie en een duidelijke hulpvraag ligt en komen ze dan naar bewoners toe. De buurtteammedewerker en woonconsulent werken voornamelijk op een eigen locatie en spreken bewoners als deze met een hulpvraag op hen afstappen.

Rol in de zorgzame buurt: de verbinder

Verschillende professionals beschrijven hun rol als de verbinder tussen de buurt en de formele organisaties. Zij houden een overzicht van de organisaties, informele hulpbronnen en professionals in de buurt en leggen de verbinding tussen buurtbewoners en deze

partijen. Een buurtverbinder vanuit het buurtteam beschrijft haar werk bijvoorbeeld als 'reclamewerk' voor het buurtteam. Zij is het gezicht van het buurtteam naar buiten en verwijst inwoners door naar haar collega's die met de hulpvraag aan de slag gaan. Ook andere professionals geven aan een dergelijke signalerende en verbindende rol te hebben.

Professionals beschrijven hun rol in de buurt ook als verbinder tussen buurtbewoners. Dit doen zij bijvoorbeeld door groepsactiviteiten te organiseren, mensen aan elkaar te koppelen of mensen te activeren aan een bestaande activiteit mee te doen. Sommige professionals helpen ook het netwerk van de bewoner in kaart te brengen en uit te breiden, door de inwoner bijvoorbeeld te stimuleren om contact aan te gaan met zijn of haar burens. Hiermee creëren ze voorwaarden voor het versterken van publieke familiariteit, alledaagse attentie en vriendelijkheid in de buurt.

"Ik probeer altijd, als cliënten net een nieuwe woning krijgen, dat je zegt van: oké, hoe maak je kennis met de burens? Wat heb je gezegd? Noem maar op." (Zorgcoördinator GGZ)

Rol in de zorgzame buurt: de mediator

Wanneer er sprake is van een geschil of ergernis tussen buurtbewoners, fungeren enkele professionals als mediators. Vanuit de GGZ worden bijvoorbeeld bijeenkomsten georganiseerd over onbegrepen gedrag en overlast. Ook reageren zij op signalen die binnenkomen via het meldpunt Zorg en Overlast en gaan dan met buurtbewoners in gesprek. Ook een bewonersconsulent van een sociale huurflat beschrijft haar rol als mediator wanneer onderling ruzie uitbreekt:

"Ik probeer altijd, als cliënten net een nieuwe woning krijgen, "Ja. Ik denk dat één van mijn voornaamste rollen is om de boel te sussen. Als mensen heel boos met iets aankomen, om gewoon eventjes alle kanten te belichten en te zorgen dat mensen weer even rustig nadenken over dingen en weer andere inzichten kunnen krijgen." (Bewonersconsulent)

Door te zorgen dat onderlinge ruzies gesust worden, verbeteren zij de netwerken in de buurt.

Toegang tot hulp en steun van de juiste professionals

Het komt zeer regelmatig voor dat de eerste professional die een inwoner spreekt niet degene is die alle hulp- of steunvragen kan oplossen. De verbindende of signalerende professional verwijst dan door naar een andere professional. Doorverwijzingen gaan vaak via het buurtteam, dat een centrale spil is in de hulpverlening. Een ander centraal punt waar hulp- en steunvragen terecht komen is het meldpunt Zorg en Overlast. Verschillende professionals geven aan contact te zoeken met dit meldpunt wanneer er signalen zijn die wijzen op verward gedrag of verwaarlozing.

Veel professionals geven aan dat het ingewikkeld is om te bepalen wanneer zij wel of niet doorverwijzen. In sommige gevallen verleggen ze bijvoorbeeld de grenzen van hun functie om te voorkomen dat mensen van het kastje naar de muur worden gestuurd en werken op die manier aan zorgzaamheid. Een welzijnscoach vertelt bijvoorbeeld hoe zij een hulpvraag oppakte die eigenlijk voor het buurtteam was:

"Met Welzijn op Recept dan komen er af en toe ook hulpverleningsvragen naar boven. Dan zou ik, formeel zou ik naar Buurtteam moeten doorverwijzen, maar dan denk ik: ik wil dat, deze persoon niet aandoen om ook nog... Die denkt ook: Buurtteam, welzijnscoach. Het zal me allemaal worst wezen. Als ik maar geholpen word. Als iemand mij hier maar even mee kan helpen." (Welzijnscoach)

Tegelijkertijd geven professionals aan dat het ook nodig is om je grenzen aan te geven omdat je snel overvraagd kan worden of niet altijd de expertise in huis hebt. Zo geeft een buurtopbouwwerker aan op te letten niet te veel aandacht te geven aan één bewoner omdat diegene dan te hoge verwachtingen blijft houden en veel tijd gaat kosten. Dit gaat ten koste van de tijd die de buurtopbouwwerker kan spenderen aan andere buurtbewoners en de verdere buurt. Hoe flexibel professionals met de grenzen van hun takenpakket omgaan lijkt af te hangen van de individuele professional, maar ook van hoe ze oordelen over de hulpvrager. Soms gaat een professional verder wanneer zij denkt dat de hulpvrager dat nodig heeft. Een Buurtteammedewerker geeft bijvoorbeeld aan dat zij bij de ene cliënt het dossier snel sluit terwijl ze bij een andere cliënt langdurig een vinger aan de pols houdt.

We zagen dat er ook bewoners zijn die tussen wal en schip vallen. Daarbij gaat het vaker om mensen in een kwetsbare en verslechterende situatie of waarvoor aanwezige voorzieningen om verschillende redenen niet meer passend zijn. Zo vertelt een buurtopbouwwerker:

"Maar dan merk je op een gegeven moment dat het moeizamer wordt - zoals die mevrouw bij de bingo - dat dat op een gegeven moment niet meer gaat. En dan heb je ook niet de begeleiding erop zitten, omdat al onze activiteiten door vrijwilligers worden begeleid. Op een gegeven moment is er een soort kantelpunt in de dementie dat dat dan niet meer bij het buurthuis past. ... Maar daar zouden we wel een beter systeem in kunnen hebben dat je dat een beetje in de smiezen houdt." (Buurtopbouwwerker)

Samenwerking tussen professionals in de Nieuwmarktbuurt

Er zijn verschillende manieren waarop professionals onderling samenwerken ten behoeve van de zorg of ondersteuning voor inwoners in de Nieuwmarktbuurt. Veel professionals geven aan bij andere professionals aan te kloppen met de vraag om mee te denken over een specifieke casus. En zij geven weleens advies over een casus van de ander. Sommige professionals werken heel systematisch samen, door ééns in de zoveel tijd een gezamenlijk overleg te organiseren. Andere professionals hebben contact op afroepbasis. In sommige gevallen gaan professionals gezamenlijk op huisbezoek of samen naar een afspraak met een inwoner, om zo de krachten te bundelen en of een warme overdracht mogelijk te maken. Professionals werken ook samen om gezamenlijk projecten te starten of bijeenkomsten te organiseren. Zo hebben een zorgorganisatie en welzijnsorganisatie gezamenlijk een 'pubquiz' georganiseerd voor inwoners uit de buurt en woonzorgvoorziening.

Hoewel ze op verschillende manieren samenwerken gaven sommige respondenten ook aan dat de samenwerking aandacht

behoeft en niet genoeg ingebed is in hun werkprocessen. Samenwerking wordt beschreven als persoonsafhankelijk en niet structureel.

Wat bevordert of beperkt de samenwerking tussen professionals?

Respondenten benoemden enkele factoren die samenwerking bevorderen en belemmeren. Zo zagen ze investeren in hun professionele netwerk als cruciaal omdat dit de drempel verlaagt om hulp te vragen of op andere manieren samen te werken. Fysieke nabijheid van professionals is daarbij helpend, bijvoorbeeld door samen kantoor te houden in Huis van de Buurt de Boomsspijker. Het maakt dat ze elkaar persoonlijk kennen, makkelijk bij elkaar langslopen en zo nu en dan samen een activiteit voor en met bewoners ondernemen.

Het kost veel tijd om kennis te nemen van alle organisaties en professionals die werkzaam zijn in de buurt. Een hoog verloop in de professionals, het hoge aantal verschillende professionele functies in de buurt en veel wisselingen in het aanbod zijn daarom bedreigingen voor succesvolle samenwerkingen. Respondenten gaven aan dat de grote tijdsinvestering die er nodig is voor een succesvolle samenwerking niet altijd beschikbaar is. Een bijkomend nadeel is de beperkte financiële ruimte die ervaren wordt om gezamenlijk op te trekken. Een buurtopbouwwerker zegt daarover het volgende:

“Maar wat ik ook merk is, bijvoorbeeld een ergotherapeut had best wel interesse om in de Doe-Tank [werkgroep rondom eenzaamheid, ed.] mee te doen, maar ik had geen budgetten. [...] Maar ik had geen budget gekregen om uren te bekostigen voor de mensen die erin plaatsnemen. En een ergotherapeut werkt als zelfstandige en kan die uren daardoor daarin niet... Alles wat buiten de cliënturen omgaat, wordt niet gefinancierd. En dat merk je. Hetzelfde met [...] en andere thuiszorgorganisaties. Dan is, alles wat daaromheen zit, dat zijn dan extraaties.” (Buurtopbouwwerker)

Daar waar zorgprofessionals een brede blik willen inzetten, bijvoorbeeld door te kijken naar buurtinitiatieven rondom hun cliënt, speelt het probleem van overzicht. Veel professionals geven aan moeite hebben om het wisselende aanbod in de buurt bij te benen. Zorgprofessionals hebben vaker een groter fysiek werkveld dan de meer wijkgerichte functionarissen. Zij proberen zo goed mogelijk de oren te spitsen bij bijeenkomsten of overleggen en krijgen ook veel informatie via een digitale gespreksgroep voor professionals werkzaam in het Centrum. Eén professional benoemt veel informatie te krijgen via de wijktafels die door het Buurtteam en buurtopbouwwerk worden georganiseerd.

Een ander veelgenoemde bedreiging van de samenwerking is het verschil in visie of belangen tussen verschillende organisaties. Op sommige gebieden ervaren professionals concurrentie, doordat zij een vergelijkbare ondersteuning aanbieden. Ook komt het voor dat de wijze waarop ze kijken en naar en handelen bij bepaalde vraagstukken of problematieken verschilt tussen organisaties, met name als het verschillende sectoren betreft. Een sterk voorbeeld daarvan zagen we bij de zogenoemde omslagwoningen: woningen

waarin mensen met psychische kwetsbaarheden zelfstandig wonen met begeleiding vanuit een GGZ-organisatie. Volgens verschillende respondenten gaat het niet altijd goed bij deze woningen. Er werd één voorbeeld genoemd waarbij er veel klachten binnenkwamen van buren bij het Meldpunt Zorg en Overlast. Deze respondenten gaven aan te ervaren dat er veel botsende belangen speelden rondom deze casus. Waar de GGZ-organisatie pleitte voor het belang van de bewoner, keken de woonconsulent en wijkagent breder, naar het belang van de buurt en de buren. Dit maakte de samenwerking lastig.

Samenwerking tussen professionals en buurtbewoners komt beperkt voor

Uit de interviews blijkt dat buurtbewoners soms een signalerende rol vervullen richting de professionals. Bewoners komen langs bij het Buurteam met een vraag over hun naaste, of een bewoner belt met de thuiszorg om te informeren naar wijkverpleging voor zijn buurman of buurvrouw. Soms komt een hulpvraag in beeld doordat een bewoner een melding doet van overlast, bijvoorbeeld bij bewoners van zogenoemde omslagwoningen. Professionals vanuit de GGZ vinden het heel belangrijk dat buurtbewoners weten dat zij een melding kunnen doen. Daarom zetten ze actief in op communicatie over het Meldpunt Zorg en Overlast.

Intensieve samenwerking met buurtbewoners komt buiten het buurtopbouwwerk maar beperkt voor. Buurtopbouwwerkers gaven aan regelmatig met buurtbewoners of –collectieven samen te werken aan het opzetten van een activiteit of initiatief. Dit blijkt minder te gelden voor andere professionals. Zij ervaren vaak een gebrek aan tijd om zich te verdiepen in alles dat de buurt te bieden

heeft en de actieve bewoners te leren kennen. Bovendien is het niet altijd duidelijk of en welke meerwaarde samenwerking zou kunnen hebben en welk doel het dient.

Bewoners die wij spraken geven niet aan hierin iets te missen. De meeste respondenten hebben niet tot weinig contact met professionals in de buurt. Een enkeling ontving hulp van een thuiszorg- of buurtzorgorganisatie maar die professionals wisselden elke week en hier hadden ze geen expliciete band mee. Die professionals namen ook geen rol in de woonomgeving. De relatie was zeer doelgericht, zoals het helpen bij douchen of de woning schoonmaken.

Eén respondent bevond zich in een kwetsbare situatie, had een klein sociaal netwerk, was veel thuis en ontving hulp bij huishouden. Ze had geen mening over de zorg, maar mogelijk zou de professional in kwestie een grotere rol kunnen spelen. De bewoner zocht weleens gezelschap maar werd niet zomaar opgenomen in het buurthuis. Alhoewel deze bewoner niet expliciet steun mist, is er mogelijkheid voor professionals om meer te betekenen voor haar.

Een bewoner van een woonzorgcentrum gaat elke dag zelf op stap, maar ziet dat andere bewoners dit door fysieke en mentale beperkingen niet kunnen. Zo vertelt hij:

“Ze ziet echt niets. Die vrouw moet als het mooi weer is, moet ze naar buiten, naar beneden gebracht worden met een rolstoel of met een rollator. Dat gebeurt niet. [...] Daar heeft die zorg helemaal geen zin in.” (Bewoner woonzorgvoorziening, 81 jaar)

Op de vraag of hier vrijwilligers voor zijn, geeft hij aan dat in zijn ervaring die er niet meer zijn omdat de organisatie geen goed

vrijwilligersbeleid heeft en hen niet goed waardeert. Uitjes in de buurt en contact met mensen 'buiten' zaten er daarom voor veel bewoners van het tehuis niet in.

Kortom, de werkwijze van professionals en de mate waarin zij samenwerken met andere professionals en inwoners kan de zorgzaamheid in de buurt wel of niet versterken. Er valt met name winst te behalen in de samenwerking tussen professionals en kwetsbare bewoners en hun netwerk. Op die manier kan de buurt mogelijk ook voor de kwetsbare bewoners zorgzamer en (sociaal) toegankelijker worden.

Conclusies

Vertrouwen in de toekomst en de buurt

Wanneer is het de tijd om na te denken over zorgzaamheid in de wijk, en wanneer is het tijd voor de zorgzame buurt? In ons eerste onderzoek naar zorgzame buurten lijkt het erop dat zorgzaamheid pas gaat leven als het nut en/of de noodzaak zich aandient. Een goeddeel van de gesproken mensen in de Nieuwmarktbuurt hebben opvallend veel vertrouwen dat ze de hulp krijgen die ze nodig hebben op het moment dat het zich aandient. Wie die hulp zou moeten geven hebben ze vaak nog niet over nagedacht. Ze vertrouwen erop dat de zorgzaamheid organisch zal meebewegen met de behoefte.

Het vertrouwen in de toekomst van de zorgzaamheid in de buurt wordt geflankeerd door een sterk gevoel voor onderlinge solidariteit en binding in de buurt. Respondenten noemen deze binding geregeld en verwijzen naar hun buurt als het 'dorpje in een stad' of als de 'hechte buurt'. Deze binding lijkt een lokaal vliegwiel waar duidelijk een energie en initiatief is voor het gezamenlijk oppakken van uitdagingen waar zij last van hebben. Voorbeelden hiervoor zijn 'We Live Here' en de buurtprikacties tegen zwerfafval.

De vraag is of deze zorgzaamheid en binding voldoende is om de uitdagingen in de zorgzame buurt van nu én de toekomst aan te gaan. Maar, de mogelijkheden zijn er, en soms zijn deze eerste stapjes naar het versterken van de zorgzaamheid klein: het is bijvoorbeeld opvallend dat meerdere respondenten zich tijdens de interviews bewuster werden van hun rol in de buurt en haar zorgzaamheid. Deze ontmoetingen, deze kleine stapjes, kunnen misschien wel cruciaal zijn voor het versterken van de zorgzaamheid

in de wijk. Want, als het nog niet zo ver is, als iemand zelf nog geen zorg(zzaamheid) nodig heeft of aan een ander geeft, kan zorgzaamheid een ver-van-het-bed-show zijn. Die ene ontmoeting, dat ene gesprek, kan het begin van (meer) zorgzaamheid betekenen.

En zo lijkt 'zorgzaamheid in de Nieuwmarktbuurt' vaak een concept waar óf nog niet over na is gedacht omdat het zich nog niet heeft aangediend, óf als iets dat wordt gezien als een persoonlijke afweging, iets waarvoor je kan kiezen - of juist niet.

"Dit is de plek waar we onderdeel van zijn. We kennen iedereen, we zijn samen. Maar: je moet er wel wat voor doen. Nieuwe mensen, ook in ons gebouw, moeten ergens wel 'passen'. En je hebt de keuze: Hoor je bij de 'sociale Nieuwmarktbuurt'? Dan gaat het allemaal anders, dan wanneer je voor jezelf besluit dat je niet in de 'sociale Nieuwmarktbuurt' woont." (Gepensioneerd stel, onderdeel van een wooncollectief)

Sociaal weefsel als voedingsbodem voor zorgzaamheid

In de Nieuwmarktbuurt lijkt na meer dan honderd ontmoetingen de voorzichtige conclusie: er gaat veel goed in de buurt. Over het algemeen ervaren bewoners veel (potentie tot) zorgzaamheid in de wijk, de diversiteit en nabijheid van voorzieningen in de buurt dragen positief bij aan de ervaren leefbaarheid, en de binding met de buurt lijkt groot. Bestaande initiatieven, voorzieningen, horeca en ontmoetingsplekken spelen een uitgesproken essentiële rol in de buurt. Kortom, het sociale weefsel wordt breed gewaardeerd onder de respondenten. Wel

heerst er bij sommige bewoners de indruk dat de cohesie steeds meer afneemt door het verdwijnen van voorzieningen gericht op buurtbewoners.

De bestaande initiatieven in de buurt hebben de potentie om versterkt en uitgebouwd te worden – er is beweging en energie in de buurt, zeker als er gekeken wordt naar de vele bewonersinitiatieven. Erkenning geven aan dat wat er al is in de Nieuwmarktbuurt betekent ook erkenning voor de veerkracht en zelfstandigheid van de wijk – ook omdat het teruggrijpt op de gedachte dat er “in iedere buurt en in iedere gemeenschap van alles aanwezig is om vraagstukken duurzaam het hoofd te kunnen bieden. Dat er ‘van alles in huis is’. Door dat te ontdekken, verbinden en mobiliseren versterk je gemeenschapskracht” (Groot-Sluisman, 2025, p. 10).

Grenzen aan zorgzaamheid

Ondanks dat buurtbewoners veel vertrouwen hebben in de zorgzaamheid in de buurt en er veel initiatieven zijn, zien we ook dat bewoners het bieden en ontvangen van steun en hulp duidelijk begrenzen. Het voorbeeld van de buurbewoner die wel praatjes maakt in haar gebouw, maar niet wil dat burens haar plantjes water geven bij vakantie vanwege angst om bemoeienis met haar leven. Of de buur die vanwege bescheidenheid er niet aan moet denken om burens om hulp te vragen en het liefst direct naar de professional stapt. Ook de actieve buurtbewoner die een activiteit in het buurthuis organiseert begrenst haar steun soms voor de bewoner met dementie. Deze zelfde precaire grens zien we terug bij zorgzaamheid rondom daklozen in de buurt: er wordt een kan met koffie voor ze klaargezet en statiegeldblikjes gegeven, maar wanneer overlast neigt worden maatregelen genomen die tegenstrijdig zijn aan de initiële zorgzaamheid.

Ook de ondernemers die we spraken in dit onderzoek gaven aan het belangrijk te vinden een bijdrage te leveren aan een fijne buurt. Vaak willen ze meer betekenen, maar ervaren ze grenzen wanneer het ze letterlijk en figuurlijk te veel kost. Zo trekken ze bijvoorbeeld de grens als een buurtbewoner professionele hulp nodig heeft. Of wanneer zij niet de financiële ruimte ervaren om kortingen te kunnen geven voor buurtgenoten. Waar zorgzaamheid, attentheid en zorgdragen voor een fijne en sociale leefomgeving voor maatschappelijke voorzieningen een primaire taak is, is dat voor ondernemers een bijzaak. Dat zulke grenzen bestaan is onvermijdelijk. Toch ligt er mogelijk ruimte voor het verleggen van zulke grenzen: bijvoorbeeld als ondernemers een telefoonnummer hebben van een professional die steunt wanneer nodig, of als er een manier wordt gevonden om de buurtfunctie van een ondernemer te belonen.

Het begrenzen van wat buurtbewoners voor elkaar willen betekenen zien we nog scherper terug als het gaat om onderlinge zorg; dus als de invulling van zorgzaamheid verder gaat dan lichtere of incidentele vormen van attentheid. Zo gebeurt het verzorgen van een zieke buur of het druppelen van ogen bijna uitsluitend als er al sprake is van een bestaande vriendschap – en mensen dus meer zijn dan alleen ‘buur’. Een andere uitzondering is als er sprake is van een acute noodsituatie. Het erkennen van deze beperkingen is belangrijk om een realistisch beeld te schetsen van wat we mogen verwachten van zorgzame buurten en de rol daarin van buurtbewoners. Zo kan het zinvol zijn om drempels voor alledaagse attentheid en publieke familiariteit te verlagen, zoals in bovenstaand voorbeeld over ondernemers. Maar als het gaat om de zwaardere steun en onderlinge zorg, dan lijkt het erop dat burens hier slechts bij uitzondering een grotere rol in spelen.

Versterken zorgzame buurt vanuit de professional is persoonsafhankelijk

Professionals hebben verschillende werkwijzen, ze werken vraaggericht of outreachend, gericht op individuele hulpvragen of juist verbindend of mediërend tussen bewoners of bewoners en formele organisaties. Sommige professionals zien geen rol voor zichzelf weggelegd in het versterken van zorgzame buurten. Anderen zien dit wel maar ervaren verschillende drempels. Samenwerking tussen professionals en bewonersinitiatieven zijn er weinig, buiten het buurtopbouwwerk en de buurtverbinder. Samenwerking tussen professionals onderling ten behoeve van een zorgzame buurt zien we vaker: interprofessioneel casuïstiekoverleg of gezamenlijk handelen, zoals samen op huisbezoeken gaan. Ook het verleggen van de grenzen van formele taken en verantwoordelijkheden om toch te doen wat nodig is voor een bewoner, zoals in het voorbeeld van de bezoeker van de bingo in het buurthuis, is een manier om bij te dragen aan een zorgzame buurt.

Wat betreft interprofessionele samenwerking rondom de zorgzame buurt liggen er nog veel kansen. Het valt op dat goede voorbeelden van samenwerking rondom kwetsbare bewoners sporadisch en persoonsafhankelijk plaatsvinden. Daardoor vallen bewoners in een kwetsbare situatie soms tussen wal en schip als het gaat om passende ondersteuning en wordt dit mogelijk niet altijd gesignaleerd. Zo kan een ruimere beschikbaarheid van functionarissen met expertise rondom specifieke kwetsbaarheden helpend zijn om ervoor te zorgen dat 'het voorveld' in staat blijft om plek te bieden voor meer kwetsbare buurtbewoners. Bijvoorbeeld door deze expertise meer bereikbaar te maken voor de diverse maatschappelijke buurtplekken of attente ondernemers die we

vonden, maar ook om meer ruimte te creëren voor de mediërende en verbindende rol van lokale professionals richting kwetsbare buurtbewoners en de plekken of relaties waarbinnen zij mogelijk steun vinden. Ook kan het helpend zijn als Buurtteam of zorgprofessionals meer ruimte hebben om daadwerkelijk wijkgericht te werken: naast caseload ook voldoende ruimte om de buurt en de gemeenschappen beter te kennen om hier waar nodig een beroep op te kunnen doen of juist zelf expertise aan te bieden. Personele continuïteit speelt hierin ook een rol – juist om relaties in de buurt te kunnen opbouwen en onderhouden.

Bronnen

Bontje, M. (2025). Vijftig jaar na de slag om de Nieuwmarkt.
Geografie.nl.
<https://geografie.nl/artikel/vijftig-jaar-na-de-slag-om-de-nieuwmarkt>

CBS. (2026). Veiligheidsmonitor 2025.
<https://www.cbs.nl/nl-nl/longread/rapportages/2026/veiligheidsmonitor-2025>

Gemeente Amsterdam. (2025). Dashboard Kerncijfers – Sociale kracht (Gebied in Beeld) [Interactief dashboard].
<https://onderzoek.amsterdam.nl/interactief/dashboard-kerncijfers?tab=gebied&thema=sociale-kracht&gebied=AF&taal=nl>

Groot-Sluijsman, B. C. (2025). Participatieparty: Een feest voor iedereen? Uitwerking van de lectorale rede.

Kremer, M. (2022). Vertrouwen. In L. Veldboer, R. Engbersen, E. Hooghiemstra, J. Jansen, L. Koeter, L. Repetur, J. Rözer, & A. Sprinkhuizen (Eds.), *Lexicon nabij sociaal werk* (Versie 2.0, pp. 26–32). Movisie & Werkplaatsen Sociaal Domein.

Kwekkeboom, R. (2023). How to understand diversity in citizens' care attitudes: an exploratory study in the Netherlands. *Ageing and Society*.

LSA Bewoners. (z.d.). Hoe ABCD werkt: The Big Five.
<https://www.lsabewoners.nl/buurtbewoners-verbinden/toolbox-abcd/hoe-abcd-werkt-the-big-five/>