

Strijd om de straat in de Amsterdamse Wallen



Bewoners en anderen veranderen de stad door hun alledaagse gebruik van de publieke ruimte. Stedelijk beleid en planning lopen niet altijd in pas met dat gebruik. In de binnenstad van Amsterdam komt die botsing tot uiting in de strijd om eigenaarschap. Nanke Verloo deed in het kader van het Public Mediation Programma, samen met haar studenten Nikkie Menting, Robin Hooft van Huysduynen, Anna Idzinga, Eva Kieft, Reijer Lomans en Thom van Woerkum, onderzoek naar eigenaarschap in een controversieel gebied: de Wallen. Van wie is de binnenstad van Amsterdam? En welke lessen leren we van de straat?

De binnenstad van Amsterdam wordt steeds drukker. Het beeld van groepjes toeristen die hun rolkoffers over de kinderkopjes op de Dam slepen en de volgende dag gewapend met een kaart op rode Macbikes de stad doortrekken, doet menig Amsterdammer schrik aan. De gemeente is zich bewust van deze ontwikkelingen en vraagt zich af van wie de binnenstad eigenlijk is. Het *Public Mediation Programma* aan de Universiteit van Amsterdam kreeg de opdracht om deze vraag gedetailleerd te onderzoeken in het 1012-gebied, beter bekend als de Wallen. Het is een veelzijdige maar ook controversiële wijk. Het liberale imago van vrije seks, drugs en ander genot heeft grote aantrekkingskracht op toeristen. In de afgelopen jaren is door de gemeente Amsterdam veel beleid gevoerd om het gebied op te waarderen. Het 1012-beleid is van verschillende

kanten bekritiseerd en bejubeld. In dit artikel wordt gezocht naar de andere kant van de Wallen, een kant die minder sensationeel lijkt en daarom wellicht minder vaak wordt belicht. Er wordt gekeken naar het alledaagse leven in het Wallengebied en onderzocht wat bewoners en gebruikers nu eigenlijk doen om eigenaar te zijn en te blijven van hun stad.

Het in detail kijken naar het alledaagse gebruik van de stad geeft beleidsmakers en planologen nieuwe inzichten in sociale en ruimtelijke plannen. Technisch goed onderbouwde en esthetisch aantrekkelijke plannen voor de stad lopen niet altijd in pas met het alledaagse gebruik. Stadsmaken is niet klaar wanneer de plannen zijn uitgevoerd en het beleid is geïmplementeerd. Sterker nog, dan begint het pas. Bewoners en andere

gebruikers produceren, veranderen en maken de realiteit van de straat door hun alledaagse gang van zaken. De ontmoetingen, botsingen, aanpassingen en bewegingen geven betekenis aan de publieke ruimte. In die alledaagsheid wordt de idee van eigenaarschap of uitsluiting reëel en ervaren mensen of zij ergens thuishoren of juist niet. Het is die alledaagsheid die ons vertelt van wie de stad is. Dus om te onderzoeken van wie de binnenstad is, moet worden onderzocht hoe de binnenstad wordt gebruikt.

Leren van de straat

Het belang van leren op straat is gegrond in de notie dat mensen de identiteit van de stad en hun rol daarin niet ervaren door middel van abstracte ideeën over burgerschap, participatie of veiligheid, maar juist in alledaagse ervaringen en interacties (Piven & Cloward, 1977). Om die ervaringen te begrijpen is het noodzakelijk om verder te kijken dan criminaliteits-indexen of burgerparticipatieprocessen. Er moet niet alleen vanuit beleid naar de stad worden gekeken; we moeten kijken op straat. Daar kan worden geleerd van de ervaringsdeskundigen: de gebruikers van de publieke ruimte.

Henry Lefebvre ([1974] 1991) beargumenteerde dat ruimte op twee manieren wordt geproduceerd: aan de ene kant door beleidsmakers en planologen die plannen maken, de ruimte inrichten, verkeersborden plaatsen – de *conceived space*. En aan de andere kant door de beleving van de ruimte en het alledaagse gebruik daarvan – de *perceived space* die ontstaat door ervaringen van bewoners en bezoekers. In dit onderzoek is geanalyseerd hoe de *perceived space* in relatie staat tot de *conceived space*.

Om niet alleen aandacht te geven aan formeel beleid en plannen waarmee de stad wordt geproduceerd, maar ook informele en alledaagse handelingen onderdeel te maken van de analyse, wordt onderscheid gemaakt tussen tactieken en strategieën (De Certeau, 1988, xix). Strategieën zijn handelingen die weloverwogen een langdurig doel trachten te bereiken om

de publieke ruimte te ordenen en te reguleren. Aan de andere kant ontwikkelen mensen tactieken om beter met situaties om te gaan. Deze handelingen zijn tactisch omdat zij vaak geen langetermijnperspectief veronderstellen; ze worden ad hoc uitgevoerd en zijn vaak ontwikkeld op basis van tacit kennis, langdurige ervaringen die passen in de context (Scott, 1998).

Beleid is vaak strategisch van aard, maar de acties van burgers zijn niet noodzakelijkerwijs tactisch. Ook burgers ontwikkelen strategieën om beleid tegen te spreken of om beleidsmakers te informeren. Denk daarbij aan bewoners van de Wallen die een wijkschouw organiseren. Het is echter juist belangrijk om naar tactieken van burgers te kijken, die voor overheden vaak moeilijk te herkennen zijn. Burgerparticipatie wordt makkelijker herkend als het strategisch is vorm gegeven, maar tactische acties die ad hoc plaatsvinden zijn lastiger te vertalen naar beleidsmakers en worden niet erkend als bron van informatie.

Om zowel de tactieken en strategieën van bewoners als de strategieën van beleidsmakers mee te nemen in de analyse, werden zowel bewoners, als beleidsmakers, lokale professionals en ondernemers naar hun alledaagse gang van zaken gevraagd in narratieve interviews (Verloof, 2015). Deze verhalen vormen de basis van de analyse. Door participerende observaties zijn interacties in de publieke ruimte onderzocht. Eerst wordt ingegaan op leren van de geplande stad: welke strategieën worden ingezet om het Wallengebied te verbeteren? Deze beleidsstrategieën leggen de basis voor het begrip eigenaarschap. Daarna volgt leren van de straat door uiteen te zetten hoe bewoners en gebruikers strategieën en tactieken inzetten om hun eigenaarschap te vergroten. De conclusie biedt vier lessen van de straat.

Leren van de geplande stad

In de zomer van 2007 gaat het coalitieproject 1012 van start. Het project heeft tot doel om de toene-



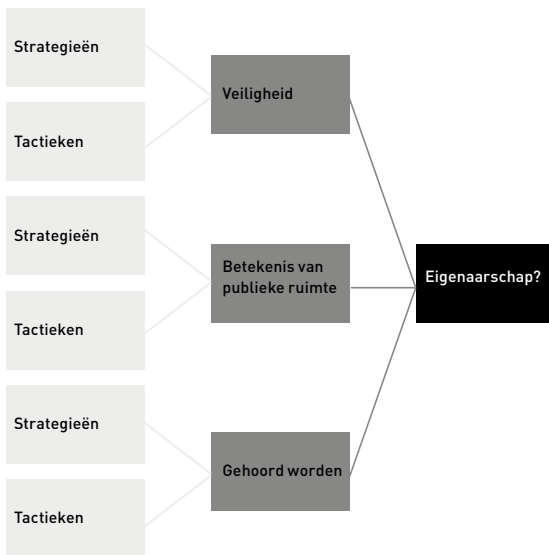
Beweegbaar opstapel (bron: Google streetview)

mende criminele infrastructuur in het postcodegebied 1012 te doorbreken en het gebied economisch te verbeteren. Tussen 2007 en 2014 worden vele bordelen gesloten, vastgoed wordt door de gemeente opgekocht en er wordt integraal gewerkt aan veiligheid, leefbaarheid en sociale cohesie (Gemeente Amsterdam, 2014). Een belangrijke pijler van het project is het opwaarderen van de wijk door zogenoemde laagwaardige economische functies – zoals coffeeshops, sekswinkels en minisupermarkten – te transformeren in kwalitatieve en hoogwaardige functies – zoals hippe horeca, kunstateliers en chocolaterie. Deze plannen zijn inmiddels doorgevoerd en de gemeente Amsterdam komt in de voorgangsrapportage (2014) tot de conclusie dat bewonersaantallen zijn gestegen

met dertien procent, veiligheid “spectaculair is verbeterd”, leefbaarheid gelijk is gebleven en sociale cohesie gelijk is aan het stadsgemiddelde (Gemeente Amsterdam, 2014, p. 11-12).

Naast veiligheid en het opwaarderen van de publieke ruimte is het betrekken van burgers een centrale doelstelling in het 1012-beleid. Er zijn verschillende overleggen waarin bewoners en ondernemers actief meepraten over veranderingen in de wijk en het beleid. Ook de politie werkt volgens een strategie waarin er korte lijnen zijn tussen wijkagenten, bewoners en ondernemers. In het Integraal Burger Overleg zit iedereen om de tafel: “Wij horen en zien daar alles en we kunnen ook dingen vertellen. De mensen in

Figuur 1 Centrale elementen van de analyse



de wijk, en iedereen die wij kennen heeft ons telefoonnummer, dat staat ook in het wijkkrantje. De contacten die zijn heel nauw” (Wijkagent, 12 februari 2015).

Het 1012-beleid is ook bekritiseerd. Neuts e.a. (2014) beschreven hoe het beleid leidt tot gentrificatie van het gebied en juist de marginale en kwetsbare groepen die het tracht te beschermen uitsluit. Anderen waren kritisch over de focus op prostitutie en de negatieve gevolgen voor sekswerkers en hun veiligheid (Aalbers & Dienema, 2012; Zuckerwise, 2012). Het voorliggende onderzoek is echter niet bedoeld om het 1012-beleid nogmaals te evalueren, de invloed op kwetsbare groepen te bekritisieren of om te meten in hoeverre de buurt is verbeterd. Hier staat centraal hoe de huidige realiteit van het alledaagse leven op straat zich verhoudt tot de alledaagse uitingen van het beleid in het gebied. Het voortgangsrapport en vele krantenartikelen beschrijven namelijk een nieuw fenomeen: de toenemende drukte in het gebied (Gemeente Amsterdam, 2016; Hermanides, 2015). De binnenstad lijkt te veranderen in een pretpark waar de identiteit van tolerantie en vrijheid een doel op zichzelf wordt om zoveel mogelijk bezoekers te trekken

(Nijman, 1999). Het is niet vast te stellen of de toenemende drukte in het 1012-gebied een directe consequentie is van het 1012-beleid. Maar de realiteit is dat het Wallengebied te kampen heeft met een groeiende groep bezoekers. Hoe verandert dit de beleving van eigenaarschap in het alledaagse publieke domein?

In het huidige beleid beschrijft de gemeente Amsterdam de strategie van opwaarderen in termen van de kenmerken veiligheid, de betekenis van publieke ruimte en het horen van bewoners. In de afgelopen jaren zijn er verschillende strategieën uitgevoerd om dat opwaarderen te bewerkstelligen. Deze strategieën leiden tot veranderingen in het publieke domein. Hoe staat dit in relatie tot het eigenaarschap van bewoners en andere gebruikers van de straat? In de volgende paragraaf worden dezelfde drie kenmerken onderzocht, maar dan vanuit het perspectief van de straat. Welke tactieken en strategieën ontwikkelen bewoners in termen van veiligheid, betekenis van publieke ruimte en gehoord worden? Figuur 1 geeft de relatie weer tussen strategieën en tactieken, de drie kenmerken van opwaarderen en eigenaarschap op basis van 1012-beleid.

Bewonersstrategie voor veiligheid

Het 1012-beleid tracht veiligheid aan te pakken door zich te richten op criminele activiteiten rondom prostitutie. Ook voor bewoners en ondernemers is veiligheid belangrijk. Al sinds de jaren negentig gebruiken zij een strategie waarmee zij vormen van onveiligheid in hun buurt in kaart brengen: de wijksschouw. De schouw is een breed gedragen initiatief onder buurtbewoners. In 2013 werden er 42 schouwen uitgevoerd waarin totaal 2.547 observaties werden gedaan. Tijdens het schouwen tellen bewoners, samen met lokale professionals van de politie en gemeente, op gezette tijden en gezette plekken de hoeveelheid gevaar, overlast en vuil. In de jaren negentig waren de onderwerpen van deze veiligheidsschouw criminele activiteiten, afwerkplaatsen en drugsspuiten. De veiligheid is sinds de eeuwwisseling zoveel verbeterd dat de schouw inmiddels een leefbaarheidsschouw is geworden waarin de nadruk

ligt op overlast door vuil en lawaai. De schouwresultaten worden jaarlijks aan de gemeente gepresenteerd. In 2014 werd duidelijk wat bewoners problematisch vinden voor leefbaarheid: de toenemende drukte, stilstaande taxi's en toenemende hoeveelheden vuil en graffiti (jaarlijkse schouwbijeenkomst, 4 december 2014). De schouw gaf dus inkijk in de realiteit van de straat en liet zien dat drukte en viezigheid een grotere belemmering vormen voor ervaringen van leefbaarheid dan de veiligheid waar het 1012-beleid zich voornamelijk op richt. De schouwers vragen zich af of er genoeg gedaan wordt met de informatie uit de schouw: "We zijn een beetje uit geschouwd. We hebben het idee dat er nog steeds niet genoeg wordt gedaan met de informatie die we jaarlijks aandragen" (organisator wijkschouw, 15 november 2014). De schouw geeft beleidsmakers inzicht in de veranderende betekenis van veiligheid voor bewoners. Met het verliezen van de schouw zou er een belangrijke bron aan informatie verloren gaan.

Tactieken voor toe-eigenen ruimte

Uit de schouw, maar ook uit gesprekken met bewoners, komt een onderwerp naar voren dat de betekenis van de publieke ruimte domineert: drukte. Het Wallengebied trekt zo veel bezoekers dat bewoners zich regelmatig niet thuis voelen in hun eigen wijk: "Het voelt gewoon... het voelt niet van mij... Ik heb geen andere plek waar ik heen kan gaan... Ik kan het niet ontvluchten... Hier woon ik..." (bewoonster, 22 oktober 2014).

Een andere bewoner ervaart het probleem van de drukte in een handeling die voor Amsterdammers centraal staat in hun alledaagse leven: fietsen. Hij vertelt dat de binnenstad steeds autoluwer wordt, waardoor toeristen de stad als voetgangersgebied beleven: "Het straalt een toegankelijke sfeer uit en tegelijkertijd zorgt het ook voor een specifiek soort drukte: mensenmassa's die allemaal weer even verbaasd zijn dat je met de fiets er doorheen wilt" (bewoner, 28 oktober 2014). Tijdens de zomermaanden van 2010 en 2011 ontwikkelt deze bewoner een creatieve tactiek om in de massa te manoeuvreren: "Een fluitje had ik dan om



Figuur 2 Tactiek om de publieke ruimte toe te eigenen
(foto: Nanke Verloot)

m'n nek. En dan in de buurt hier hield ik het gewoon tussen m'n lippen. En dan floot ik dus heel hard, en dan 'ahh!' en dan schrikken ze, en dan kan je er negen van de tien keer doorheen en iedereen lachen. Want bij bellen worden ze vaak ... uhh... chagrijnig, maar dat fluitje is onverwacht". Het fluitje was voor de bewoner een manier om met de nieuwe soort drukte om te gaan, maar leidde ook tot nieuw conflict: "Op een vrijdagavond (...), het is super druk en ook heel vaak taxi's en dus ook continu toeristen. En die hoorden me dus bellen (...) en ik dacht: 'ik zal je krijgen, ik fluit'. En was er een vrouw en die schrok zo erg en haar hele dure zonnebril viel op de grond en allebei de glazen die kieperden eruit van de schok". Na deze ervaring stopt hij met het gebruik van zijn fluitje. De tactiek van de bewoner kan niet opboksen tegen de steeds groter

wordende stroom toeristen die in het gebied wandelen. Mobiliteit lijkt een structureel probleem dat een strategische oplossing vereist.

Een tactiek van een andere bewoner die wel direct resultaat oplevert, is het transformeren van een stukje publieke ruimte in semipublieke ruimte. Door een stukje stoep af te zetten met bloempotten creëert een buurtbewoner wat ruimte tussen de stroom toeristen en zijn voordeur (figuur 2). Toeristen en andere mensen op straat omzeilen de bloemenhaag. Door deze ad hoc interventie passen zij hun routes aan. Door een simpele tactiek oefent de bewoner direct invloed uit op de betekenis van publieke ruimte en eigent de ruimte toe

Deze tactieken vinden plaats in de schemerzone tussen wat kan en mag. Ze kunnen niet direct worden ondersteund door handhavingsambtenaren die vanuit de beleidsstrategie moeten voorkomen dat delen van de publieke ruimte worden afgezet voor privégebruik. Maar handhavers die het gebied kennen laten de tactieken wel toe. Deze professionals hebben discretionaire ruimte waarin zij kunnen beslissen bepaalde regels streng of minder streng toe te passen (Lipsky, 1980). In dit geval is er sprake van een gedoogsituatie die ontstaat doordat lokale professionals van de gemeente ook tacit kennis ontwikkelen en hiermee bewoners de ruimte geven de publieke ruimte wat naar hun hand te zetten. Dit is belangrijk voor het eigenaarschap van de publieke ruimte en voor de leefbaarheid in het gebied.

Tactieken om gehoord worden

Om burgers te betrekken bij beleid gebruikt de gemeente verschillende strategieën. Deze geïnstitutionaliseerde momenten voor inspraak bieden een uitlaatklep voor ervaringen van overlast. Zo is er de klachtenlijn van de gemeente waar bewoners via internet of telefoon overlast kunnen melden. Een buurtbewoner ziet echter een paradox: “Dan zeggen ze bijvoorbeeld, ‘wilt u zoveel mogelijk bellen want dan kunnen we er een zaak van maken, en dan kunnen we dat opbouwen’. En dan bel je een paar weken later, en dan krijg je iemand anders, ‘wilt u niet zo vaak bellen



Figuur 3 Omgaan met overlast van toeristen (foto: Nanke Verlool)

want dan kunnen we niet langskomen, daar hebben we geen mensen voor” (bewoner, 16 oktober 2014).

Klachten zijn een bron van kennis over het gebied, maar zodra die kennis te veel wordt kan de gemeente de hoeveelheid niet meer aan. Bewoners willen graag hun klachten melden, maar ondernemers hebben juist het gevoel dat er teveel op hen wordt gelet. De manager van een pub geeft aan dat hij zo weinig mogelijk met de gemeente te maken wil hebben: “We zorgen dat we niet in aanraking komen met de gemeente, want als dat al gebeurt, dan heb je zo iets van ‘shit, de gemeente weet er alweer van’, en dan wordt je (...) een soort in de gaten gehouden door de gemeente (...). En dat willen we een beetje voorkomen (...)” (manager lokale kroeg, 7 december 2014).

Deze tegenstrijdige ervaringen hebben een ding gemeen: bewoners en ondernemers gaan zelf naar oplossingen zoeken. Buurtbewoners ontwikkelen tactieken om hun frustraties te uiten of om zelf met overlastgevers in contact te komen. Een veelgenoemde klacht van bewoners die in het Wallengebied wonen zijn de rondleidingen met groepen toeristen. De tourgidsen stoppen op verschillende plekken in het gebied om iets vertellen. De geluidsoverlast van deze groepen is een grote frustratie van bewoners. Voor een dame op het Oudekerkplein loopt de frustratie zo hoog op dat zij zich genoodzaakt ziet een bordje op te hangen (figuur 3).

Een andere buurtbewoner vertelt: “[De gidsen] vind ik echt een plaag, ze staan soms hier pal voor de deur (...) Ja sorry, maar dat is echt geen pretje meer” (bewoner, 28 oktober 2014, figuur 4). Sinds deze bewoner in Amsterdam woont, heeft hij de geleidelijke toename van toeristen uit zijn raam kunnen observeren. Vanuit zijn werkkamer in het souterrain van zijn huis aan de gracht ziet hij de groepen af en aan komen. “Als de eerste toeristengroep weg is, staat de andere al weer klaar.” Hij vertelt dat hij regelmatig probeert te onderhandelen met de gids:

“Dan ging ik naar buiten en dan vroeg ik, ‘*can you please go away*’ of ‘*it’s too close*’. De eerste keer ging de gids vriendelijk aan de kant, alleen bij de tweede keer denkt die, ‘daar heb je die zeikerd weer’. Toch lijkt deze tactiek te werken: “[Na een tijdje] ging hij op de hoek staan, dus niet meer pal voor de deur maar dan gaat hij gewoon drie meter verderop (...) en dan denk ik van: nou ja hij houdt er dus nu rekening mee. (...) En dan heb je een mini-oplossinkje, wat dus wel een oplossing is”.

De bewoner beschrijft de onderhandeling met de gids als een oplossinkje, een manier die ontstaat door alledaagse communicatie. De gids en de bewoner hebben een relatie opgebouwd en beide kunnen een manier vinden om rekening met elkaar te houden. Maar in de realiteit van het dagelijkse leven op de Wallen blijkt het lastig om deze tactiek om te zetten in een lange termijnoplos-

sing omdat het verloop van verschillende gidsen erg hoog is: “Vervolgens (...) zie je die jongen nooit meer terug, want dan is hij terug naar Spanje, of hij is wat anders gaan doen. En dan krijg je dus een nieuwe” (bewoner, 28 oktober 2014). De tactische oplossingen ontstaat spontaan tijdens een straatinteractie. Hier wordt ter plekke tacit kennis ontwikkeld over locaties en plekken die minder hinderlijk zijn voor bewoners. Die kennis verdwijnt echter snel doordat de relatie tussen bewoner en gids verdwijnt met de gids. De vergankelijkheid van tacit kennis zorgt er voor dat de bewoner gedwongen wordt om iedere keer opnieuw te onderhandelen met individuele gidsen. Dit vergt niet alleen veel geduld; hij of zij is ook afhankelijk van de welwillendheid en empathie van deze gidsen. Hier zou het helpen als een tactiek omgezet zou kunnen worden in een strategie, bijvoorbeeld door de tacit informatie binnen de organisatie waar gidsen voor werken te behouden en hiermee nieuwe gidsen te informeren.

Lessen uit de alledaagse stad

In het huidige Wallengebied zien we hoe beleidsmakers, bewoners, ondernemers en bezoekers over de betekenis van eigenaarschap onderhandelen in de publieke ruimte. Het 1012-beleid tracht het gebied op te waarderen in termen van veiligheid, betekenis van publieke ruimte, en gehoord worden (zie figuur 1). Maar eigenaarschap moet worden bevochten op straat. Er ontstaan verschillende conflicten, tussen beleid en praktijk, tussen strategieën en tactieken, tussen bewoners en bezoekers, tussen de alledaagse en de geplande stad. Als we goed kijken naar wat bewoners doen om hun eigenaarschap te bevechten, leren we wat eigenaarschap betekent op straat: eigenaarschap als publieke familiariteit, eigenaarschap als ritmes, eigenaarschap in belangen en eigenaarschap van de lokale professionals.

Eigenaarschap als familiariteit

Veel ervaringen van het verlies aan eigenaarschap zijn te begrijpen in termen van verlies aan publieke familiariteit (Blondeel, 2006). Publieke familiariteit

ontwikkelt zich door alledaagse handelingen en routines die een anonieme stadsomgeving tot een wijk maken. Doordat bewoners steeds dezelfde gezichten zien in de alledaagse gang naar de supermarkt ontstaat er publieke familiariteit tussen mensen in de wijk. Publieke familiariteit is dus niet zo zeer afhankelijk van de kwaliteit van de relatie met bekenden of burens. Eigenaarschap als familiariteit ontstaat door de kwantiteit van ontmoetingen met bekende gezichten in de publieke ruimte. Door het beleid van opwaarderen is de publieke ruimte veranderd: functies sluiten, oude bekenden vertrekken en bezoekers komen er voor in de plaats. De straten zijn veiliger, maar veiligheid in termen van publieke familiariteit is verloren gegaan. Door die veranderingen verliezen oude vormen van tacit kennis hun waarde: een nieuwe schouw moet worden ontworpen, de drukte valt niet meer te omzeilen met een fluitje en er moet steeds opnieuw onderhandeld worden met gidsen. Eigenaarschap als publieke familiariteit is kwetsbaar; daar zouden beleidsmakers rekening mee kunnen houden in hun opwaardeerstrategieën.

Eigenaarschap als ritme

De verhalen van bewoners laten zien hoe moeilijk het is om met ad hoc tactieken op te boksen tegen grote strategische veranderingen. Er is een duidelijk verschil in ritme tussen tactieken en strategieën. Het onderzoek laat zien dat beleidsstrategieën erg snel tot een verlies aan publieke familiariteit kunnen leiden en dat verloren publieke familiariteit zich erg traag herstelt. Publieke familiariteit is afhankelijk van alledaagse tactische en organische processen die snel verstoord worden door interventies. Beleidsmakers kunnen verschillende ritmes van de straat waarin bewoners met elkaar in contact komen doorgronden. Alleen met die kennis kan dit organische proces in stand worden gehouden tijdens een beleidsinterventie.

Eigenaarschap in belangen

Het onderzoek stelt het verschil in belangen aan de kaak. Ten eerste in de onderwerpen voor de

verbetering van veiligheid. De gemeente zou de onderwerpen die in de schouw naar voren komen kunnen gebruiken om kritisch te kijken naar haar strategieën voor veiligheid. Nu lijkt het beleid vooral bedoeld om de buurt veiliger en aantrekkelijker te maken voor bezoekers. Hiermee wordt de consequentie van toenemende drukte, lawaai en vuil over het hoofd gezien. Ten tweede zien we een discrepantie in belangen bij de publieke ruimte. Tactische oplossingen zorgen voor een kortstondige verbetering van de betekenis van publieke ruimte, maar mobiliteit is een structureel probleem waarvoor een strategische oplossing nodig is. De gemeente tracht bewoners te horen en faciliteert verschillende vormen van inspraak. Maar als belangen van bewoners op het gebied van mobiliteit, vuil, lawaai en groepstoerisme geen specifieke aandacht krijgen, blijft de discrepantie tussen de geplande en de alledaagse stad bestaan. Horen betekent niet alleen luisteren naar belangen, maar ook verder kijken dan die geïnstitutionaliseerde werkelijkheid en kijken naar alledaagse tactieken waarmee bewoners hun belangen kenbaar maken.

Eigenaarschap professionals

De ontwikkeling en afbreuk van publieke familiariteit laat ook zien hoe belangrijk de rol van lokale professionals is. Niet omdat zij moeten handhaven of regels naleven, maar juist om een mediërende rol in te nemen tussen de tactieken van bewoners en strategieën van beleid. Wijkmanagers, wijkagenten en andere professionals op straat kunnen de vertaalslag maken van straatkennis naar kennis die gebruikt kan worden in planning en beleid. Hun gevoel van eigenaarschap in de wijk is daarmee cruciaal. Veel tactieken van bewoners vinden plaats in het grijze gebied tussen wat kan en mag. Juist in die ruimte kunnen nieuwe vormen van publieke familiariteit worden ontwikkeld. Deze professionals op straat zouden de ruimte moeten krijgen om tussen regels en behoeften te onderhandelen en het mandaat moeten krijgen om planning en beleid te informeren met hun kennis van de straat.

Nanke Verloo (n.verloo@uva.nl) is docent Urban Planning aan de Universiteit van Amsterdam en onderzoekt de rol van conflicten in stadsontwikkeling.

Literatuur

Aalbers, M.B. & M. Deinema (2012)

'Placing prostitution: the spatial–sexual order of Amsterdam and its growth coalition', *City*, jg. 16, nr. 1-2, p. 129-145

Blondeel, P. (2006)

Als het werkt, komt de samenhang vanzelf: Hoe burgers omgaan met wat niet verandert en wat steden kunnen, R4R, Den Haag

Certeau, M. de. (1988)

Practice of everyday life, University of California Press, Berkeley

Gemeente Amsterdam (2014)

Project 2012. Voortgangsrapportage 2014, Amsterdam

Gemeente Amsterdam (2016)

Toerisme in Amsterdam. Onderzoek, Informatie en Statistiek, Amsterdam

Hermanides, E. (2015)

'Amsterdam dreigt te disneyficeren', *Het Parool*, 8 februari

Lefebvre, H. ([1974] 1991)

The production of space, Blackwell Publisher, Malden

Lipsky, M. (1980)

Street-level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public service, Russell Sage Foundation, New York

Neuts, B., T. Devos & T. Dirckx (2014)

'Turning off the red lights: Entrepreneurial urban strategies in 'De Wallen' Amsterdam', *Applied Geography*, jg. 49, p. 37-44

Nijman, J. (1999)

'Cultural globalization and the identity of place: The reconstruction of Amsterdam', *Cultural Geographies*, jg. 6, nr. 2, p. 146-164

Piven, F.F. & R.A. Cloward (1977)

Poor people's movements: Why they succeed, how they fail, Pantheon, New York

Scott, J.C. (1998)

Seeing like a state: How certain schemes to improve the human condition have failed, Yale University Press, New Haven

Verloo, N. (2015)

Negotiating urban conflict. Conflict as opportunity for urban democracy, Proefschrift, Universiteit van Amsterdam

Zuckerwise, G.M. (2012)

'Governmentality in Amsterdam's Red Light District', *City*, jg. 16, nr. 1-2, p. 146-157