

**"Het werkt gewoon om met mensen te praten"**

*Onderzoeksverslag Hofjesstudie Nieuwe Diepstraat*

## **Colofon**

Thijs van der Steeg

Mirjam Boon

Robbert Sloof

Sarah Benschop

Harald van der Kooi

Maarten Hulstijn

Maartje Hormes

Tessa Bregman

Patricia Rietman (tot de zomer van 2023)

Imke Krijnsen (tot het najaar 2023)

Rutger Ekhart (tot het najaar 2023)

Met dank aan de volgende onderzoekers voor hun betrokkenheid, reflectie en tijd: Thijs Bouman (Rijksuniversiteit Groningen), Ivan Nio (Nio Onderzoek en Advies) en Susanne Friese (Qeludra B.V.).

Het onderzoeksproject is ontstaan door de samenwerking van de gemeentelijke afdelingen Stedelijk Beleid, VTH (Vergunningen, Toezicht en Handhaving), Stadsruimte, Stadsreiniging en BVLS. De Almere Academie heeft een financiële bijdrage geleverd aan het onderzoeksproject.

Eindredactie: Olga Leevers (de schone schrijfster, Utrecht)

## Inhoudsopgave

Leeswijzer .....	5
1. Inleiding .....	7
2. Honkvastheid, thuisgevoel en woonplezier.....	15
3. De sociale kant van beheer en onderhoud .....	31
4. Een enquête zorgt niet voor betrokkenheid.....	45
5. Een verbinding met wetenschappelijke inzichten .....	57
6. Interviewen als nieuwe ervaring .....	67
7. Uitkomsten studie en positiebepaling .....	77
7.1 Inhoudelijke bevindingen en aanwijzingen .....	77
7.2 De responsiviteit van de ambtenaar.....	80
7.3 Advies voor het uitbreiden van het ambtelijk handelingsrepertoire .....	82
Onderzoeksverantwoording .....	87



## Leeswijzer

Het rapport dat voor u ligt, doet verslag van een onderzoeksproces en laat zien wat een groep ambtenaren daarin heeft meegemaakt en geleerd. Het bespreekt meerdere onderwerpen en is geschreven door meerdere auteurs. Daarom deze leeswijzer.

Het onderzoeksverslag rapporteert over **vier onderwerpen**:

1. De rol van de openbare ruimte in de woonbeleving van mensen in een Almeerse straat. Dat komt aan bod in hoofdstuk 2 en 3.
2. Tweede onderwerp is hoe je daarover als ambtenaar op een andere manier dingen te weten kunt komen (hoofdstuk 1).
3. (Zelf)reflectie op de vraag of en hoe een andere manier van werken uitpakt in de praktijk (hoofdstuk 7 en 8). De reflectie gebeurt door individuele leden van de onderzoeksgroep zelf (hoofdstuk 6) en door een wetenschapper (hoofdstuk 5).
4. Laatste onderwerp is wat je met dit onderzoek te weten komt over de verhouding tussen overheid en burger (hoofdstuk 4).

**Tweede leesaanwijzing** is, dat we soms intermezzo's met zelfreflectie toevoegen in de hoofdstukken. De genoemde onderwerpen behandelen we niet volgtijdelijk of helemaal van elkaar gescheiden. Het analyseren en beschrijven van tussentijdse conclusies en observaties lopen door elkaar heen. Dat geldt voor de inhoud en voor de werkwijze. Zo zijn passages met zelfreflectie op de onderzoeksuitkomsten en -aanpak als intermezzo's direct opgenomen in de hoofdstukken met een inhoudelijke analyse over de openbare ruimte. Andersom worden de eerste ervaringen met interviewen (hoofdstuk 6) of de verhouding tussen overheid en burger (hoofdstuk 4) weer besproken aan de hand van inhoudelijke kwesties in de openbare ruimte. We kozen voor het verweven van analyseren en reflecteren om de rapportage zo compact mogelijk te houden, maar met name om u als lezer inzicht te geven in ons werk- en leerproces.

Dan zijn er **de terugkerende citaten**. Als onderzoeksgroep hebben we een dataset van transcripties aangelegd. Iedereen heeft elkaars transcripties kunnen lezen en van elkaars transcripties gebruik kunnen maken voor het maken van zijn of haar analyse. Hierdoor zijn enkele citaten meerdere keren gebruikt, maar dan net vanuit een andere invalshoek.

**Tot slot: dit verslag is het resultaat van verschillende auteurs.** Er is eindreactie gedaan, maar de verschillende schrijfstijlen van de groepsleden blijven herkenbaar. We hebben ervoor gekozen dat zo te laten.



# 1. Inleiding

**Hoe gebruiken de bewoners de openbare ruimte in hun straat? Dat is de hoofdvraag in het onderzoek Hofjesstudie, dat negen ambtenaren van gemeente Almere uitvoerden in het voorjaar en de zomer van 2023. Zij interviewden 23 bewoners van de Nieuwe Diepstraat in Almere omdat zij van hen wilden leren. Verhalen van bewoners bevatten immers kennis waarmee het beleid gevoed kan worden. Dit verslag geeft de resultaten weer van het onderzoek. We beginnen met de inleiding, waarin u leest over de aanleiding en achtergronden.**

## **Aanleiding voor dit onderzoek**

Nieuwsgierigheid is het centrale woord in dit onderzoeksverslag. Op twee manieren is dat het geval:

- Nieuwsgierigheid om zelf als ambtenaar te ervaren hoe je in de rol van onderzoek(st)er komt. Dus hoe je de nieuwsgierigheid naar de burgers voor wie je werkt omzet in actie.
- Nieuwsgierigheid naar wat je te weten komt als je mensen laat vertellen en zelf zoveel mogelijk je mond houdt.

Het gaat om de wens van direct contact met burgers van een groep ambtenaren. Met als inspiratiebron het promotieonderzoek ‘Leren van burgers’.<sup>1</sup> Dat onderzoek laat zien dat luisteren naar de verhalen van bewoners waardevol is, omdat ze kennis bevatten waarmee het beleid gevoed kan worden. In het project Hofjesstudie lieten wij mensen aan het woord. Zo leerden we wat de wens tot verbinding van ons, ‘ambtenaren’, vraagt in verhouding tot wat wij comfortabel vinden in ons werk.

## **Op afstand van de achterban**

Maatschappelijke organisaties zijn door schaalvergroting en verzelfstandiging managementgedreven organisaties geworden.<sup>2</sup> Ze zijn daarmee op grote afstand geraakt van hun achterban: huurders, inwoners, verzekerden, leerlingen, zorgcliënten, enzovoort.<sup>3</sup> Over hun situatie, perspectief en actief zijn weten organisaties in het maatschappelijke middenveld vaak maar heel weinig. In recente publicaties krijgen de houding en het gedrag van de overheid ten opzichte van burgers weer de nodige kritiek. Zoals van de nationale ombudsman<sup>4</sup>, van onderzoekers van de UvA in een rapport over de toekomst van het gebiedsgericht werken<sup>5</sup> en in een essay over aanbesteden in het sociaal domein van onderzoeker/publicist Jos van der Lans<sup>6</sup>. Bepaalde handelingspraktijken van de zijde van de overheid

---

<sup>1</sup> Leren van Burgers. De vergeten rol van de eigenaar-bewoners in het klimaatakkoord. (Van der Steeg 2022)

<sup>2</sup> Franke e.a. (2015) p.7 en Reijndorp e.a. (2014) p.56-57

<sup>3</sup> Ibid.

<sup>4</sup> <https://www.nationaleombudsman.nl/macht-van-de-staat-is-overweldigend-0> en <https://www.bnr.nl/nieuws/politiek/10499576/nationale-ombudsman-overheid-komt-beloften-niet-waar>

<sup>5</sup> Verloof en Ferier (2021)

<sup>6</sup> Van der Lans (2022)

zorgen voor schade of herbevestigen haar blindheid voor het actief zijn van mensen. Recent publiceerde de WRR een rapport met als strekking: de overheid moet bij het maken en uitvoeren van beleid meer mogelijkheden bieden om de grip van burgers te vergroten.<sup>7</sup> Het punt is: alle hiervoor genoemde onderwerpen vragen om kennisopbouw over de rol en situatie van de burger over wie het dan gaat.

Ook de politiek wil een verandering in de opstelling van de overheid ten opzichte van burgers. Het is de context van de ambitie ‘bouwen aan vertrouwen’ uit het Almeerse Coalitieakkoord.<sup>8</sup> Maar hoe werk je als ambtenaar met je gezicht naar de samenleving? Of liever nog: hoe kun je werken tussen mensen en eerst luisteren in plaats van zelf aan het woord te zijn en/of je eigen ideeën te bespreken?

### **Eerdere onderzoeken naar leren van burgers**

Werkwijzen om kennis op te halen bij burgers en in wijken door bewoners aan het woord te laten, zijn er in Almere in de loop van de jaren genoeg geweest. Martijn Ubink en Olaf de Koning woonden in 2009 twee weken in de Molenbuurt.<sup>9</sup> In 2013 onderzochten wetenschappers het rondkomen en vooruitkomen van middenklasse-huishoudens door hen er zelf over te laten vertellen.<sup>10</sup> Casper Lodewijks sprak in 2020 en 2021 in de Molenbuurt met bewoners en frontlijnwerkers.<sup>11</sup> En in 2022 promoveerde Thijs van der Steeg met een praktijkgericht onderzoek op de rol en positie van Almeerse eigenaar-bewoners in de energietransitie door hen zelf aan het woord te laten.

Toch is er geen sprake van een doorwerking van kennis uit zulk onderzoek in het beleid, en dus van een directe beïnvloeding door burgers. Het contact met burgers verloopt hoofdzakelijk via de (vaak hobbelige) weg van de beleidsparticipatie. Daarin gaat het over voorgenomen beleid en consensus, en niet om onderzoek naar het koppelen van de praktijken van burgers en overheid. Terwijl juist dát nodig is voor effectief beleid. De kennisleemte wordt vervolgens opgevuld met bureaucratische taal als sociale cohesie, platformisering, bewoner-professionals, zelfbeheer enzovoort. En dat zegt niets over de situatie, het perspectief en de kennis van burgers. De noodzaak om anders om te gaan met burgers, participatie kritischer te beschouwen of zelfs te herdefiniëren en conflict in zetten voor het scheppen van perspectief blijft onverminderd groot.<sup>12</sup>

---

<sup>7</sup> <https://www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2023/11/30/grip>

<sup>8</sup> Coalitieakkoord Almere 2022-2026, Bouwen aan een gezonde toekomst, p.2

<sup>9</sup> Koning, O. & Ubink, M. (2009) Een insiders view van de Molenbuurt en Hoofdstedenbuurt, 2009.

<sup>10</sup> Kwetsbare Middenklasse? Sociale positie, strategieën van rondkomen en vooruitkomen en betrokkenheid van de lagere middenklasse in Almere. (Metaal en Reijndorp 2013)

<sup>11</sup> Lodewijks, C. (2021), Molenbuurt Almere Buiten. Hoe kan kwalitatief onderzoek naar de geleefde situatie in een Almeerse buurt een bouwsteen zijn in de beleidsambitie van een preventieve wijkaanpak? Gemeente Almere.

<sup>12</sup> Zie hiervoor de recente publicatie van dr. Nanke Verloo van de Universiteit van Amsterdam: 'Struikelen over participatie. 10 kritieke momenten voor betere burgerparticipatie' (Uitgeverij Van Genneep)

Je kunt leren van burgers door het onderzoeken van de bestaande maatschappelijke participatie. “Het opzoeken en gebruiken van de kennis en kunde van burgers kan en is waardevol bij het formuleren van beleid. (...) Praktijkgericht onderzoek door een ambtenaar verdient een eigenstandige plek in het handelingsrepertoire van de overheid.”<sup>13</sup> Het is een pleidooi om als overheid bij strategische beleidsopgaven het contact met burgers *juist niet* voor je uit te schuiven tot in de beleidsparticipatie.

### **Kennis over burgers noodzakelijk bij realiteitscheck**

Zonder kennis over burgers is een realiteitscheck hoe beleid aansluit bij een omgeving/situatie niet mogelijk. Je weet in dat geval niet of je als overheid en ambtenaar goed reageert. Terwijl juist kunnen reageren belangrijk is voor het vertrouwen van burgers, zo betoogt promovenda Saskia Bisschops in haar onderzoek voor de Provincie Zuid-Holland.<sup>14</sup> Dus of je wel goed reageert en responsief bent, vraagt om onderzoek door bijvoorbeeld met burgers te gaan praten. We houden de scheiding tussen de systeem- en leefwereld zelf in stand: door te blijven praten *over burgers*.

Hoe kan dit anders? Dat vroegen collega's van verschillende afdelingen van gemeente Almere zich af. Zij vormden daarom de onderzoeksgroep Hofjesstudie. Het betrof collega's van de gemeentelijke afdelingen Stedelijk Beleid, VTH (Vergunningen, Toezicht en Handhaving), Stadsruimte, Stadsreiniging en BVLS (teams Leefbaarheid en Onderzoek & Statistiek van Bestuur, Veiligheid, Leefbaarheid en Strategie). Zij hebben als aandachtsgebieden en expertises onder andere beheer openbare ruimte, handhaving, waterbeleid, stedenbouw en mobiliteitsbeleid. Zij vonden elkaar rond het onderwerp 'beleving openbare ruimte'.

### **Hoofdvraag onderzoek**

In talloze Almeerse wijken is sprake van veroudering en verandering. De tijd staat niet stil.

Er is sprake van fysieke slijtage en sociale verandering als vergrijzing en verschillen in leefstijl(en). Deze ontwikkelingen hebben invloed op buurten en straten. Soms leidt dit tot vragen en zorgen. En bij grotere veranderingen (bomenkap) of ongewenst kleurgebruik (Regenboogbuurt) leidt dit zelfs tot irritaties in/binnen een buurt. De geleefde situatie in buurten, straten en hofjes sluit heel vaak wel en soms ook helemaal niet meer aan bij de fysieke leefomgeving. Of dat het geval is, vraagt om onderzoek naar het gebruik van (delen van) de openbare ruimte door bewoners. Dat geeft inzicht in de betekenis van de openbare ruimte voor bewoners. Daarom is de onderzoeksvraag:

## **Hoe gebruiken de bewoners de openbare ruimte in hun straat?**

---

<sup>13</sup> Leren van Burgers. De vergeten rol van de eigenaar-bewoners in het klimaatkkoord. (Van der Steeg 2022)

<sup>14</sup> <https://kennis.zuid-holland.nl/onderzoeken/relatie-tussen-participatie-en-vertrouwen-in-openbaar-bestuur/>

Het onderzoek heeft twee doelen. Het eerste doel van het onderzoek is inhoudelijk. Veel Almeerders krijgen in de komende jaren te maken met ontwikkelingen in hun directe leefomgeving: groot onderhoud, aanpassing van speelplekken, veranderende bevolkingssamenstelling, veranderende mobiliteit en parkeerdruk, klimaatadaptatie en energietransitie. Uitdagingen in de leefomgeving spelen in de oudere wijken van de stad en ook in relatief nieuwe woonbuurten, zoals rond het parkeren in de wijk Duin. De beroemde Deense architect Jan Gehl merkte ooit op hoe slecht de leefomgeving van mensen wordt onderzocht, in tegenstelling tot die van dieren.<sup>15</sup> Wij willen onderzoeken welke betekenis bewoners zelf toekennen aan de openbare ruimte door hen aan het woord te laten over bijvoorbeeld parkeren, spelen en bewegen, groen en verblijfs- en ontmoetingsplekken.

Het tweede doel van ons onderzoek is methodologisch. Bewoners aan het woord laten kan ons helpen onze uitvoeringspraktijk beter op (de belevingswereld van) de bewoner aan te laten sluiten. In de gemeentelijke veranderlijn ‘werken in verbinding met de stad’ en verschillende afdelingsplannen zijn ‘van buiten naar binnen werken’ benoemd als ambitie. Beleidsmakers willen in de Hofjesstudie hun eigen vaardigheden trainen door tijdelijk onderzoeker te zijn en met mensen in gesprek te gaan. Zo kunnen zij de eigen logica spiegelen aan die van mensen/belanghebbenden. Met deze praktijkgerichte aanpak willen wij wat lawaai maken in de organisatie.

### **Disclaimer**

Wat we NIET beogen met dit onderzoek is de absolute waarheid over beheer en onderhoud in een straat opgetekend te krijgen. Of over het wonen en leven in een straat. Bij aanvang van het onderzoek was duidelijk dat de tijd en mogelijkheden daarvoor ontoereikend zouden zijn. Ook is het niet de bedoeling om tot een beoordeling van de gemeente te komen. Toch kan het verslag her en der wel confronterend zijn. Ambitie is om door het interviewen onderwerpen op te sporen die wellicht vragen om meer of andersoortige aandacht van de gemeente. Daarbij gaat het om onderwerpen die volgens bewoners belangrijk zijn voor de beleving van de openbare ruimte, maar van de gemeente niet de aandacht krijgen die nodig is.

### **Onze onderzoeks aanpak**

Wij willen kennis opbouwen over hoe mensen hun directe leefomgeving gebruiken door hen daarover te interviewen. De gespreksverslagen van de interviews gebruiken we als data voor de analyse. Ons idee kreeg in de eerste maanden van 2022 vorm. Met de onderzoeksgroep schreven we een plan van aanpak (PvA) en regelde de financiering. In mei 2022 bespraken we ons PvA in het gemeentelijke Overleg Stedelijk Programmering (OSP). De leden van het overleg spraken hun steun uit, maar aan de

---

<sup>15</sup> <https://www.re-thinkingthefuture.com/know-your-architects/a343-10-most-memorable-quotes-by-jan-gehl-the-humanist-architect/>

slag gaan ging niet vanzelf. Eigenlijk hadden de meeste groepsleden geen idee wat het plan om te gaan interviewen in de praktijk van ze zou vragen.

Bovendien wilden we gaan interviewen in een straat die niet ligt in een probleebuurt, bekend is als woningbouwexperiment of het ideaalbeeld is van geslaagd zelfbeheer. We wilden een straat bezoeken waar, als je kijkt naar de cijfers, niets aan de hand lijkt. Over probleemloze straten en hun bewoners weten we als gemeente maar weinig. Immers, de focus van de gemeente en beleidsmakers ligt vaak bij de zogenaamde probleemwijken of succesvolle bouwexperimenten. Wij wilden praten met de bewoners van een ‘doodgewone straat’.

Het proces naar het interviewen kende een lange aanloop. We spraken langdurig over onze doelen, onderzoeksvraag en itemlijst voor de interviews. En we moesten een onderzoeksgebied selecteren. De keuze viel uiteindelijk op een straat in Waterwijk: de Nieuwe Diepstraat (zie onderzoeksverantwoording op pagina 89-90). Ondertussen kreeg een gedeelte van de onderzoeksgroep een andere baan en werden nieuwe collega’s gezocht om het project voort te zetten. Dat was best lastig, want intrinsieke motivatie had de initiators van het project bij elkaar gebracht. We gingen verder, maar het kost tijd om samen de doelen en ambities te doorleven.

Uiteindelijk gingen we interviewen. In voorbereiding hierop volgden we samen met veel plezier een interviewtraining van een expert op het gebied van kwalitatief onderzoek. Alleen al in die training ging een nieuwe wereld voor ons open qua houding en vaardigheden.

## **De interviews**

In maart 2023 startte het interviewen van bewoners van de Nieuwe Diepstraat. Van start gaan met interviewen betekende: aanbellen bij mensen (zie onderzoeksverantwoording op pagina 98-90). In totaal gaat het in de Nieuwe Diepstraat om 51 adressen. We stuurden alle bewoners een brief waarin we ons onderzoek aankondigden. In totaal interviewden we gedurende het voorjaar en de zomer van 2023 in 22 interviews de bewoners van 23 woningen.

### *Gesprekken aan de keukentafel*

Zo kwamen negen ambtenaren aan de keukentafels van bewoners terecht. Zij vertelden ons over hun woonomgeving. Dat zijn mooie ervaringen. Zowel in de persoonlijke ontwikkeling als in het leren van de bestuurlijke betekenis ervan voor de wens van ‘verbinding met de stad’. Aan die keukentafel leer je wat mensen belangrijk vinden in hun straat en waarom. Je kunt mensen spreken over iets wat hen direct aangaat: het hoofdonderwerp van onze interviews was ‘de openbare ruimte’.

De mensen die we spraken, waren gemotiveerd om hun verhaal te vertellen. Mensen vertellen graag wie zij zijn en hoe ze aankijken tegen hun buurt. Als onderzoeksgroep vertelden we onze collega's er met enthousiasme over. Bewoners van de Nieuwe Diepstraat waren soms verbaasd dat de gemeente langskwam zonder een vooropgezet plan of doel. Koudwatervrees over het interviewen werd overwonnen, aan twee kanten. Een collega had een dubbelinterview, omdat één van de respondenten (een buurman) nog wat huiverig was en dit zo wilde. Dit kwam het gesprek ten goede, want nu waren er twee bewoners aan het woord.

### *Overleg binnen de onderzoeksgroep*

Interviewen is best spannend als het onbekend terrein voor je is. Het is geen vaardigheid die iedereen beheerst. Daarover hebben we in de tweewekelijkse groepsbijeenkomsten veel met elkaar gesproken.

Ook luisteren en je mening uitstellen is een vaardigheid! Daarover spraken we als groep veel met elkaar. Je stelt geen vragen met een oordeel, maar vraagt vooral door. Vragen die daarbij passen, zijn: Wie zijn de gesprekspartners qua opleiding, werk en gezinssituatie? Wat is voor hen de buurt/openbare ruimte? Hoe gebruiken ze de openbare ruimte? Waar in de buurt komen ze en waar niet? En wat is de betekenis van wat iemand vertelt of uitlegt?

### *Transcripties*

De audio-opnamen van de interviews zijn getranscribeerd. Het mondde uit in enkele honderden pagina's aan gesprekstranscripties en dus onderzoeksmateriaal. We lazen onze transcripties na met behulp van de audio-opname en vertelden erover in de groepsbijeenkomsten. Hierop is de analyse in dit onderzoeksverslag gebaseerd. Over de bevindingen gaan we voor de zomer van 2024 opnieuw in gesprek met de bewoners in de Nieuwe Diepstraat. Ook gaan we dan over het onderzoek in gesprek met collega's, ambtelijke managers en/of het College en bespreken eventuele vervolgstappen.

### **Lessen en losse eindjes**

Het onderzoek in de Nieuwe Diepstraat brengt – door ander gedrag en zonder taalkundige foefjes – in de praktijk wat de gemeente wil. Namelijk: rechtsreeks contact maken met Almeerders. Daarin zijn we geslaagd. We begonnen bij de inwoner in plaats van bij een beleidsvraag of -doel. Echter, wat het onderzoeksproject oplevert is niet alleen maar leuk.

Het onderzoek was leerzaam, maar is inhoudelijk en methodologisch onvoldragen. Ook al is zoveel mogelijk aan wetenschappelijke vereisten voldaan. Daarover mag geen misverstand bestaan. Maar daaruit zijn lessen te trekken en dat gebeurt ook. Het neemt niet weg dat een groep ambtenaren er door

een zorgvuldige voorbereiding in is geslaagd Almeerders te interviewen. Wie meer wil weten over deze werkwijze waarin burgers een stem krijgen, moet vooral verder lezen.

Het project Hofjesstudie is een kleine stap in het willen dichten van de kloof tussen burger en overheid (instituties/systeemwereld). Om door anders werken van ambtenaren een brug te slaan naar burgers. Door even niet de expert, maar een onderzoeker te zijn. Je kunt weliswaar als ambtenaar in de onderzoeksrol aan de keukentafels van Almeerders terecht komen, maar dat vergt een hele grote inspanning. Zit je eenmaal aan die keukentafel, dan houdt de inspanning niet op. Steeds moet je je bewust zijn van de (andere) rol die je hebt op dat moment. Het vraagt om ander gedrag, zoals vooral luisteren en geen haast hebben. Wat de respondent vertelt, is leidend in het gesprek.

Onze werkwijze wil op geen enkele wijze voorbijgaan aan het waardevolle werk en de kennis van frontlijnwerkers van gemeente en/of partners. Een sterke verbinding tussen strategische beleidsvorming en de kennis en inzichten van uitvoerende ambtenaren is zeer wenselijk. Sterker, idealiter komt de aanleiding om te beginnen met een kwalitatief onderzoek voort uit de aanwijzingen van frontlijnwerkers. Maar de Hofjesstudie gaat niet over de kennisuitwisseling tussen beleidsmakers en frontlijnwerkers. Het is een oefening in het opbouwen van een andere informatiepositie door als ambtenaren burgers te interviewen.

Het ontbreken van een analytisch kader ‘belevingsgestuurd beheer’ om te gebruiken bij het analyseren is één van de losse eindjes. Ivan Nio, sociaal geograaf en onafhankelijk onderzoeker, reflecteert in hoofdstuk 5 op het onderzoek. Dit kun je beschouwen als een schets van het analytisch kader dat er moet gaan komen. De verbinding tussen de analyse van transcripties en de bestaande theoretische inzichten is onvoldoende gemaakt door een gebrek aan tijd, onderzoekservaring en de afwezigheid van een analytisch kader. Een analytisch kader is een randvoorwaarde om kwalitatief onderzoek goed uitgevoerd te krijgen. Want dan kunnen empirische onderzoeksbevindingen worden voorzien van een theoretische onderbouwing. Zo wordt een analyse meer dan de ‘mening van een ambtenaar’.

#### *Lessen voor onze gemeente*

Uit de ervaringen die we hebben opgedaan in de Hofjesstudie, kan onze gemeentelijke organisatie lessen trekken. Twee lessen brengen we alvast naar voren in deze inleiding:

- 1. Met kwalitatief onderzoek kom je al snel onderwerpen op het spoor die voor de bewoners belangrijk zijn. We hebben aanwijzingen dat het daarbij gaat om onderwerpen die in het stadhuis anders worden gezien en besproken.**
- 2. Voor het opzetten en uitvoeren een kwalitatief onderzoek als dit ontbreekt in onze organisatie de infrastructuur.**

Dus: de organisatorische condities om ruimte te geven aan nieuwsgierigheid én de realiteit van praten met burgers liggen best ver uit elkaar. Kwalitatief onderzoek slaat een brug. Een inzicht om over verder te praten als ‘werken met je gezicht naar de samenleving’ de ambitie is om daarmee te willen ‘bouwen aan vertrouwen’.

### **Feedback op onze werkwijze**

De ambtenaar als onderzoeker maakt iets los. Dat blijkt uit de reflectie van de respondenten in de Nieuwe Diepstraat. We kregen positieve feedback op onze werkwijze, zo valt te lezen in hoofdstuk 6. En twee wetenschappers luisterden mee bij de start van het analyseren. Zij kijken graag mee, want met deze werkwijze en dit onderzoeksmateriaal hebben ze niet dagelijks te maken. Deze reacties moedigen ons aan om verder te praten over de rol van kwalitatief onderzoek bij het dichten van de kloof tussen overheid en burger. Want die vraag ligt op tafel.

Op de vraag “Hoe nu verder?” komen we uitgebreid terug in de hoofdstukken 7 en 8. Maar we nemen u eerst mee naar de Nieuwe Diepstraat en haar bewoners in hoofdstuk 2.

## 2. Honkvastheid, thuisgevoel en woonplezier

Wie zijn de bewoners van de Nieuwe Diepstraat in Almere? Wat doen ze voor werk, met wie wonen ze in hun huizen? Sinds wanneer wonen ze er, wat vinden ze van hun straat? En welke rol speelt de openbare ruimte bij hun woongeluk? In dit hoofdstuk maakt u kennis met de mensen bij wie wij aan de keukentafel zaten in het kader van ons onderzoek.

### Je (t)huis

Het primaire doel van de Hofjesstudie is kennisopbouw over het gebruik van de openbare ruimte in de Nieuwe Diepstraat. Maar het begint met een uitleg over de plek waar bewoners vandaan kwamen en waarom ze voor de Nieuwe Diepstraat kozen.

*“Wij woonden in de Bijlmermeer waar het uitstekend wonen was, maar het huis was niet groot. We hadden één kindje en we wilden graag een tweede. Maar omdat ik als oudste van een groot gezin altijd kamertjes moest delen, wilde ik voor mijn kindjes ieder een eigen kamertje en dat ging in de Bijlmermeer niet. Toen zijn we gaan kijken in Almere bij dit plan, gewoon rechtstreeks erop aan, daar wordt gebouwd en gekocht en nergens anders gekeken. En tot dit moment heel tevreden.”*

De vragen aan mensen over wie zij zijn en hoe zij in de Nieuwe Diepstraat terecht zijn gekomen, geeft een mooie inkijk in het leven van mensen, hun huis en ‘je thuis voelen’. De gesprekken maken duidelijk hoe honkvast een flink deel van de geïnterviewden in de Nieuwe Diepstraat is. Kijk maar naar de cijfers.

<b>Aankoop woning</b>	<b>Aantal</b>
1984	7x
1988	1x
1992	1x
1994	1x
1996	1x
2001	1x
2003	1x
2005	2x
2007	1x
2009	1x
2018	1x
2021	3x
Onbekend, maar meer dan 20 jaar	1x
<b>Totaal</b>	<b>22x</b>

Zo’n derde van de respondenten heeft een (ingeschatte) woonduur van 35 tot 40 jaar. Gemeentelijke beleidsmakers vertellen elkaar vaak over het continue doorstromen van Almeerders van

<b>WAT IS OF WAS HET BEROEP OF DE PROFESSION VAN DE RESPONDENTEN?</b>
Werkzaam in de automatisering
Kraandrijver
Financiële administratie
Ambtenaar in de Ruimtelijke Ordening
Leerkracht
Boekhouder
Medewerker NS
Vrachtwagenchauffeur
Secretaresse
Marktkoopman
Supermarktmedewerkster
Werkzaam bij de GGD
Beheer en onderhoud luchthaven
E-commerce
Werkzaam in een verpleeghuis
Buschauffeur
Vrachtwagenchauffeur
Werkzaam bij een verzekeringsmaatschappij
Werkzaam in customer care
Modeontwerpster
Peuterleidster
Medewerkster bruidswinkel
IJzervlechter in de bouw
Werkzaam in het onderwijs
Docent in de verpleegkunde
Werkzoekend

nieuwbouwwoning naar nieuwbouwwoning. Zo zouden mensen niet wortelen in Almere en zich niet binden aan hun buurt. De cijfers over de woonduur van de respondenten in het onderzoek wijzen echter op een ander verhaal. Alle reden om eerst stil te staan bij de woonduur van mensen en, dat is even de hypothese, het gevoel zich thuis te voelen in de Nieuwe Diepstraat. Vervolgens komen we door de interviews meer te weten over de redenen voor de lange woonduur in de Nieuwe Diepstraat. Om daarmee uit te komen bij de vraag wat de rol van de openbare ruimte is in hun woongeluk en honkvastheid.

### **Redenen om (niet) te verhuizen**

In de interviews vertellen mensen wat hun drijfveren zijn om de Nieuwe Diepstraat trouw te blijven als woonplek, er specifiek naar terug te keren, of waarom zij er vooralsnog niet over piekeren om te verhuizen.

*“In Almere Poort heb je vooral starterswoningen, maar ook heel veel expats. En het is allemaal snel, snel. Niemand zegt elkaar gedag op straat. Je mist de verbinding met de burens en zo. Hier is het niet zo dat ze allemaal bij elkaar op de koffie zitten, maar het is allemaal wat gemoedelijker. Dus dat vond ik ook een fijnere omgeving om de kinderen in op te laten groeien.”*

Deze vrouw, moeder van een gezin, benoemt duidelijk dat voor haar ‘het gemoedelijke ten opzichte van andere plekken in Almere’ een rol speelde voor de keuze om hier te willen wonen. Het gaat bijvoorbeeld over sfeer, gedrag en omgang, de diversiteit aan mensen en de nabijheid van natuur en ruimte. Iemand anders vertelt:

*“[En de samenstelling in de buurt, zijn er veel jonge gezinnen of zijn er ook wel wat ouderen die hier wonen?] Ik zal het eerlijk zeggen, ik ben de oudste van het hele rijtje. En de rest is ook allemaal jong en dat maakt ook niks uit. Ze wonen hier ook best al lang. Want als ze uit de wijk verhuizen willen ze altijd graag terugkomen naar hier. [Waarom is dat?] Dan zijn ze alleen. Een vrouw is pas weduwe geworden en die wou wel naar de oude buurt weer terug. Dus ze zit hier weer. [Omdat het hier dan zo fijn is voor haar?] Ze is hier vanaf het begin gekomen en nu is ze weer in haar oude buurtje en dat vindt ze prachtig.”*

Een andere bewoonster vertelt over haar terugkeer naar de Nieuwe Diepstraat en het prettige wonen:

*“Ik heb dus 32 jaar hier in de straat op nummer zes gewoond. Dat huis hebben we toentertijd aan onze jongste zoon verkocht. Wij zijn in een appartement in de Stripheldenbuurt gaan*

*wonen. Maar dat vond ik niks, dus ik ben afgelopen jaar hier teruggekomen in de straat en mijn zoon woont hier nog in het ouderlijk huis. Dus niet dat we elkaar overlopen, maar in geval van, is hij wel in de buurt. En dat is gewoon een prettig gevoel. De plek is heel vertrouwd. Ik ben hier eigenlijk echt thuis gekomen.”*

Lang blijven wonen in deze straat (in hun koopwoning) geldt voor een groot deel van de respondenten. De eerste bewoners van de Nieuwe Diepstraat, veelal Amsterdammers van origine, kwamen heel graag naar Almere. Of komen terug omdat ze tevredenheid zijn. Niet dat er geen dingen veranderen, want...

*“[...] Als ik met de hond loop en ik zie overal rotzooi en troep liggen, vuilnisbakjes die helemaal tot de nok toe vol zitten, waar de mensen het dan maar naast gooien. En als je bij de Ichthus loopt, bij de school daar, daar zitten ook vaak jongeren te chillen. Geweldig, ik heb ze gezien, ook 's avonds dat ze er zaten en dat ze al hun troep in die vuilnisbak probeerden te proppen. Die is vol. Maar dat ze het keurig netjes bij elkaar wel bij dat vuilnisbakje zetten, daar mag je een compliment voor maken.”*

Ondanks al het positieve gebeuren er ook dingen die je als negatief kunt bestempelen:

*“Maar Waterwijk natuurlijk is onze buurt, ik bedoel, daar wonen we al zo lang. En nogmaals, ik zei al tegen je: ‘naar tevredenheid woon ik hier al 31 jaar’. We hebben hier nog niks, geen gezeur. Kleine dingetjes. Ik bedoel, mijn auto is een keer afgefikt. [Een klein dingetje?] Ja, maar dat was een bedrijfsauto. Was een bedrijfsauto en dat zal wel negatief zijn. Maar goed, dat zijn kleine dingen: die maak je overal mee. Belletjes lellen wordt er een keer gedaan. Maar dit is onze buurt, Waterwijk is onze buurt.”*

Helemaal gevrijwaard van dynamiek blijft de Nieuwe Diepstraat dus niet. Er gebeuren dingen die niet ‘bij deze straat passen’. Dat leidt ook wel eens tot lichte ergernis. Maar het problematiseren en nuanceren van de dynamiek gaan hand in hand. Want er is veel om tevreden over te zijn. Iemand vat samen waarop de tevredenheid over het wonen in de Nieuwe Diepstraat is terug te voeren:

*“[...] ja, de standaarddingen. De tuin is natuurlijk ideaal. En dit was prettig omdat de auto voor de deur kon staan, dan had je een plekje daarvoor. En zowel hiervoor als achter je ruimte en een flinke tuin dus dat scheelde. En met de winkels in de buurt, de supermarkt. Eentje daar en eentje daar. Dat is natuurlijk ook wel net wat prettiger. Er is eigenlijk niet veel veranderd. Het is altijd wel een beetje hetzelfde gebleven.”*

Deze onderbouwing geeft een inkijkje in de factoren die het wonen in de straat aantrekkelijk maken. Een opsomming van redenen waarom de Nieuwe Diepstraat een straat is waar je lang blijft wonen en naar terugkeert als het kan. Meerdere generaties zijn er al neergestreken, zo leren we uit de verhalen. Marinke Steenhuis typeerde de Almeerse suburbane woonkwaliteit enkele jaren geleden in haar onderzoek als het ‘Centerparcs-gevoel’, het gevoel voortdurend op vakantie te zijn.<sup>16</sup>

### **‘Lichte’ sociale contacten**

Wat voor soort sociale dynamiek en omgang kenmerken de buurt? Mensen leven niet helemaal langs elkaar heen, maar net zo goed houden mensen wat afstand, zo vertelt een bewoner:

*“[...] je loopt langs mensen die een hondje uitlaten of die fietsen en ze zeggen je meestal wel gedag. Dat is best wel goed hier. Haast weinig mensen lopen star langs je heen, ze zeggen wel gedag, maar om dan in contact komen denk ik, daar mis ik dan wel iets...”*

Als buurtgenoten elkaar regelmatig in hun dagelijkse routine ontmoeten, zoals in dit citaat bij het uitlaten van de hond, dan ontstaat er een vorm van elkaar herkennen en groeten. Dat kan bijvoorbeeld ook bij het boodschappen doen bij dezelfde supermarkt. Of op weg naar werk of school. Dit zijn lichte sociale contacten. Zulke lichte interacties kunnen bijdragen aan publieke vertrouwdheid en een gevoel van veiligheid en je thuis voelen.<sup>17</sup> Ongedwongen contact met andere mensen in de straat is een pluspunt. Een bewoner beschrijft het zo:

*“[...] Je hoeft geen goede vrienden te zijn, maar ik vind het wel belangrijk dat het contact verder wel goed is. Ik bedoel, als je burens op vakantie gaan en je weet dat, dan is het wel fijn dat je een beetje een oogje in het zeil houdt. En dat je toch een beetje op elkaar past. Dat vind ik wel belangrijk. [...] Ik hoef niet iedere dag met ze koffie te drinken of spelletjes met ze te doen, maar gewoon normaal contact vind ik wel belangrijk. En dat is er verder ook.”*

De lichte en luchtige vorm van sociale omgang maakt de Nieuwe Diepstraat voor bewoners aantrekkelijk. Het feit dat mensen elkaar juist een beetje kennen en opletten, is prettig. De dagelijkse loopjes en gedragingen van buurtgenoten zijn daarin belangrijk. Het gaat om ongedwongen contact met buurtgenoten en elkaar toch een beetje kennen en vertrouwen.

*“[...] vorig jaar is de fiets van mijn dochter gestolen bij de Jumbo, de fiets was net drie maanden oud. Ze deed even een boodschapje en weg was de fiets. Maar dan zijn de mensen in*

---

<sup>16</sup> “De geleefde stad, de eigenschappen van Almere”, Marinke Steenhuis 2020, Bureau SteenhuisMeurs

<sup>17</sup> Zie: Ivan Nio, De buurt als bouwdoos, buurtgedachte versus buurtrealiteit

*de omgeving wel heel vriendelijk hoor. Ze werd gelijk opgevangen door een andere meneer die hier ook de buurtpreventie doet.”*

### **Vertrouwdheid en (on)veiligheid**

Ook al zijn er minder prettige voorvallen, er zit iets huiselijks aan wat bewoners vertellen over het wonen en leven in de straat. Hoe typeer je dit nu? Een ‘lichte zorg voor elkaar en afstand bewaren’ is een groot goed, zo zou je de omgang tussen bewoners in de Nieuwe Diepstraat kunnen samenvatten. Dat principe vormt op deze plek de basis van fijn wonen, samen met de ligging. En als mensen er langer wonen, groeit de vertrouwdheid. Dat vertaalt zich in thuis voelen en herkenning, omdat je weet wat je hebt. Onderzoek wijst uit dat het mensen grip geeft op hun woonomgeving als ze buurtgenoten een beetje (her)kennen. Zulke vertrouwdheid met de verschillende aspecten van de buurt en de mensen is een onderdeel van hun identiteit en de woonkwaliteit.<sup>18</sup>

Maar ook bij de lichte omgangsvormen vertellen bewoners over een nieuwe dynamiek in het dagelijks leven. Ze vertellen onder meer over het gebruik van camera’s:

*” ... I do feel secure. Even though when we moved here, our house got broken into. It was so funny. A week after we got the keys, we left the house empty and not lived, because we were preparing the move. And then, when we came the morning of moving here, the house got broken into like, from the back and from the front. Luckily, the house was empty, so there was nothing for them to steal. I just don’t know why they did it. [...] So after that happened, we got security cameras. So we have one here, one in the front and one inside the house. Nothing escapes anymore. So a couple of months after we got like robbed, the house was broken into, we were going to Curaçao for a couple of weeks. And we were like, we’re on another continent for two weeks, I need to see the house while I’m gone, so we put the cameras.”*

En:

[En hoe zou je de buurt omschrijven, wat typeert de buurt?] *“Genoeg tuin, nette mensen vooral, tenminste in ons gedeelte. Over de brug wordt het een iets ander verhaal maar hier in dit gedeelte wonen voornamelijk nette mensen en sociaal met elkaar. Iedereen houdt elkaar een beetje in de gaten als er iets gebeurd is. We hebben tegenwoordig bijna allemaal zo’n camera.”*

---

<sup>18</sup> Ibid.

En:

*“Je hoort natuurlijk veel dat mensen ook genept worden met rare voorstellen over energiecontracten of iets dergelijks. Daarom gaan we heel behoedzaam om met wie er voor de deur staat en wanneer we opendoen. Mijn man is daar erger in en dat is wel een beetje op mij overgeslagen om dat ook te doen. Want hij zegt altijd: eerst kijken op de camera, voordat je de deur opendoet.”*

Aan de ene kant hebben bewoners dus het gevoel van vertrouwen en zich thuis voelen. Aan de andere kant zijn er aanwijzingen dat bewoners bezig zijn met (on)veiligheidsgevoelens. Zaken die je als ‘stedelijke invloeden’ kunt benoemen doen hun intrede in een suburbane woonomgeving. Het gaat dan bijvoorbeeld om onbekenden die door de straat lopen, onheilspellende berichten over criminaliteit in de media, de ligging van een AZC ten oosten van Waterwijk. De nieuwe levensfase van ouder worden kan daarbij mogelijk een rol spelen. Het is een onderwerp voor nader onderzoek.

### **De aantrekkingskracht van ruimte en natuur**

Fysiek dragen de ruimte en de nabijheid van natuur bij aan het woonplezier. Dit is intergenerationeel en geldt voor oudkomers en nieuwkomers, zoals blijkt uit deze uitleg van een nieuwkomer:

*“Moving here was a really nice thing for me, because public space has been very important for me. So, I really love being in nature and I love Almere for this reason, is that by every house and neighborhood, there is a park or there is a public space with nature, with water, with a playground or all kind of stuff. Not just for kids, but for adults as well. So that is actually what me and my partner are doing most of the weekend. We just go on our bikes, and we go everywhere around Almere. We don't necessarily plan to move anytime sooner. And most of our free time we spend in nature. This is what we like about this country. Where we come from, there is a separation between when it's a city, it's a very concrete surrounding and then if you want nature, you have to go outside the city and sometimes it's not that convenient, especially if you don't have a car and stuff like that. So being here and having nature so accessible, it has been like a blessing and like a good selling point.”*

Iemand die al enkele decennia in de straat woont, vertelt met bijna onverholen trots:

*“De keuze van de wijk is eigenlijk omdat het stuk waar wij zitten hier niet groot is. Dit is eigenlijk het mooiste stuk van Almere, want je zit aan de ene kant bij het Leeghwater. En als je even aan de andere kant loopt, zit je hier aan de plassen. Dus dit, ik vind het persoonlijk een van de mooiste stukken van Almere.”*

Oudkomers en nieuwkomers vinden elkaar terug in de waardering voor de aanwezigheid van ruimte en natuur in en om de buurt. Het maakt de buurt aantrekkelijk. Zo hebben we een eerste indruk waarop de tevredenheid over het wonen in de Nieuwe Diepstraat en in de Waterwijk is terug te voeren. Er is eigenlijk niet veel veranderd, zeggen bewoners. Andere bewoners menen dat er van alles is veranderd, maar dat is niet heel problematisch.. Met andere woorden:

*“Het is gewoon een fijne wijk om in te wonen”*

De citaten geven een doorkijk naar het slot van dit hoofdstuk, want de waardering voor de woonomgeving kan tegen een stootje. Het is een wijk waarvoor de beleidsaandacht tot op heden gering is geweest, maar waar wel degelijk wat aan de hand is door veroudering en verandering. Tegelijkertijd is er geen aanleiding om deze dynamiek heel sterk te problematiseren.<sup>19</sup> De respondenten zelf blijven in ieder geval uit de buurt van een sterke problematisering van nieuwe ontwikkelingen in hun straat.

Opvallend is, dat wijkgrenzen die de gemeente heeft vastgelegd niet bestaan in de verhalen die we aan de keukentafel horen. Bewoners leven deels echt in de straat, deels leven en werken ze op andere plekken in de wijk, stad en regio. De Jumbo en de Albert Heijn zijn de grenzen – en ook weer niet. Verder heb je de Waterwijk, maar ook ‘de Vissenbuurt’ en ‘de rest van Waterwijk’.

### **Ontmoeten in de Nieuwe Diepstraat**

Over het samenleven en ontmoeten vertelden bewoners in de interviews. In het volgende deel van de analyse gaan we wat dieper in op het onderwerp. Dat doen we vanuit drie invalshoeken:

- Het onderwerp ontmoeten in algemene zin. Het gaat dan over de wens en praktijk van ontmoeten.
- De rol van de fysieke inrichting van de openbare ruimte en ontmoetingsplekken, zoals buurthuizen.
- De eigen verantwoordelijkheid en het contact met de gemeente als beheerder van de openbare ruimte.

#### *Invalshoek 1: de wens en praktijk van ontmoeten*

In de interviews gaat het vaak over de spontane en informele ontmoetingen tussen burens.

*“[Man]: Wat ik leuk vind? Ik vind het wel gezellig om dan zo'n praatgroep of een koffiegroepje of een soort buurtgroepje. [Vrouw]: Een borreluurtje. [Man]: Bijvoorbeeld. Het is gewoon gezellig, met de buurt onder elkaar. [Vrouw]: We zijn daar beide figuren voor. [Man]: Niet om*

---

<sup>19</sup> Zie: Metaal, Van Huis en Reijndorp (2008) en Ubink en Van der Steeg (2011).

*het te organiseren maar [Vrouw] Nee, dat moet een ander organiseren. Dat is wel zo. [Man]: Dus dat is vaak het probleem, iemand moet het organiseren. [Vrouw]: Dat is ook. Dat deden ze vroeger hier wel. Werd de hele buurt- Was er een vrouw, die organiseerde alles, ze woont er nog- Een barbecue met z'n allen. En dat was ontzettend gezellig. [En waarom wordt dat nu niet meer gedaan?] [Vrouw]: De mensen willen niet meer. [Man]: Diegene die het deed die zei op een gegeven moment van: nou moet een ander het maar eens een keer doen. Begrijpelijk! [Vrouw]: Maar niemand heeft zich opgegeven. [Man]: Het was over. Jammer.”*

Dit echtpaar legt uit dat er zonder meer behoefte is aan het ontmoeten van burens. En direct komt er een vraag in beeld: iemand moet het initiatief nemen voor het organiseren van een activiteit. Wie neemt dat initiatief? Ontmoeten is prima, maar iets organiseren is wat anders. De organisatie van een buurtactiviteit op je nemen blijkt een kwestie, lees de volgende kleine bloemlezing er maar op na:

*“Ja, wat mij betreft... Ik wil aan alles meedoen, maar ik organiseer het niet. Ik ben geen organisator!”*

*“We gaan goed met alle burens. Er is hier nooit ruzie, echt niet. Ze hebben weleens geprobeerd om een barbecue te doen op het grasveld, maar dat is na een paar jaar ook verwaterd.”*

*“Maar niet echt dat je een contact hebt. Want ik hoorde in het verleden werd nog weleens een feest georganiseerd hier. (...) Waar de mensen dus met elkaar in aanraking kwamen, maar dan moet er iemand het voortouw nemen. Ik ben niet het type om die voortouw te nemen.”*

In de drie voorgaande en het eerdere citaat spreken bewoners zich uit over hun wens om te ontmoeten, het initiatief dat daarvoor nodig is en waaraan het ontbreekt. Bewoners van de Nieuwe Diepstraat spreken een behoefte uit. Men hoopt alleen dat een ander het initiatief neemt en iets organiseert om in de behoefte te voorzien. Het is een rode draad en tegenstelling die naar voren komt in de interviews. Het mondt erin uit dat het bij hopen blijft. Er is qua spontaniteit iets weggefallen wat elkaar ontmoeten normaal maakte:

*“Normaal gesproken gaan die kinderen naar de kinderspeeltuin en die ouders komen zo bij elkaar en krijgen contact.”*

#### *De impact van demografische ontwikkeling*

Waar bewoners op doelen, is dat men de stap naar buiten vroeger sneller zette, toen er kleine(re) kinderen woonden in de buurt. Dan is spontaan ontmoeten normaal of normaler. Mensen die ouder

worden, zijn vaker binnen. En als kinderen afwezig zijn, is de aanleiding om elkaar fysiek te ontmoeten minder groot. Zo verandert de behoefte:

*“Ik denk wel dat er iets meer voor bejaarden gedaan kan worden. De buurt is bejaard. Het was vroeger een kinderbuurt maar het is nu meer een bejaardenbuurt geworden.”*

De demografische ontwikkeling in een straat heeft op sociaal vlak dus impact. De aanwezigheid van kinderen zorgt op een natuurlijke manier voor contact tussen volwassenen in de buurt. In een andere levensfase leef je anders, maar ben je minder gericht op de speeltuin:

*“Het buurthuis vind ik belangrijk en de speeltuintjes vind ik belangrijk. Als je ouder bent zoek je je vertier ook elders, gewoon in Almere Stad. Je gaat eens een hapje eten, je gaat naar het café en dat verwacht ik niet in mijn buurt.”*

Toch worden het verminderde contact in de buurt en het wegvallen van buurtbijeenkomsten wel degelijk als een gemis gezien. Men denkt er met een zweem van weemoed aan terug. Want door het eerdere contact en de ontmoetingen met elkaar is de zo gewaardeerde onderlinge vertrouwdheid opgebouwd:

*“Straatbarbecues. En daar kregen we toen geld van de gemeente voor, maar dat werd georganiseerd door iemand anders hier uit de wijk. Maar dat was toen. Later ging het niet meer door. Je bent meegegroeid met deze buurt. En dat geeft je toch een veilig gevoel. Ik kan hier weggaan en dan weet ik gewoon, dan hoef ik niks te zeggen, dan weet ik zeker dat de burens op mijn huis passen. Niet alle mensen zijn hetzelfde, maar dat gevoel krijg je.”*

Eerder zochten burens elkaar vaker en eerder op. Dat zorgt tot op de dag van vandaag voor een basis in het samenleven met elkaar. Elkaar een beetje kennen en uitwisseling is dus van grote waarde voor de sociale structuur en vertrouwdheid in de buurt. Sterker, het weerhoudt je ervan te verhuizen, zo vertelde een bewoner. Aan de ene kant is er het gemis aan ontmoetingen en weemoed omdat er iets is verdwenen. Aan de andere kant ondernemen bewoners zelf geen actie gericht op ontmoeten. Dit roept de vraag op: wat weerhoudt mensen?

*“Jawel, ze [mede-Diepstraters] zijn daar wel mee bezig. Als je erover praat denken ze er wel over. En ik weet van een actieve buurvrouw vroeger, toen de kinderen ook wat kleiner waren, altijd wel druk bezig met vooral hiervoor, met de speeltuin en zo.”*

De organisatorische kwaliteiten van een buurvrouw worden door meerdere inwoners gemist. In Hoofdstuk 4, wanneer de verhouding tussen overheid en burger wordt besproken, wordt duidelijk waarom de actieve buurvrouw niet meer actief/gemotiveerd is. Op de speeltuin, die hier terloops wordt genoemd, komen we later in dit verslag nog uitgebreid terug. Want dat is een verhaal in het verhaal van de Nieuwe Diepstraat.

Bij het teruglezen van de interviews kwam ons onderzoeksteam erachter dat we te weinig hebben gesproken over de rol en functie van de overgangszone tussen huis en straat.

#### Intermezzo I - Rol en functie overgangszone tussen kavel en openbare ruimte

Gedurende het onderzoeksproces hebben twee wetenschappers in werksessies gereflecteerd op de analyse. Zo kwamen we in gesprek met elkaar over de rol van de verkaveling en oriëntatie van woningen in het ontmoeten/contact.

We hadden toen al gesproken over de woningen langs de busbaan, die niet allemaal uitkijken op de speeltuin. En over de flinke afstand tussen de woningen aan de beide uiteinden van de straat. Ook spraken we een aantal keren over het parkeren op eigen erf. Over de rol en functie van de voortuin met parkeren als overgangszone tussen huis en straat hebben we het wellicht te weinig gehad.

Er zijn wel aanwijzingen dat deze ruimtelijke opzet een rol kan spelen in de sociale omgang tussen mensen/buren. Omdat bijvoorbeeld door de bezonning het gebruik ervan ook wel eens kan variëren.

Een les voor toekomstig onderzoek in zulke suburbane hofjes of straten is om in de interviews meer aandacht te geven aan de uitwerking van de verkaveling en de rol van zo'n overgangszone voor het huis in de sociale dynamiek.

Buurthuizen spelen ook een rol in de ontmoetingen die de huidige bewoners van de Nieuwe Diepstraat hebben. Daarover gaan de volgende alinea's.

#### *Invalshoek 2: Ontmoetingen en activiteiten in buurthuizen*

Door vergrijzing verandert de buurt en de manier waarop buren elkaar ontmoeten. Zo zoeken bewoners vaker buurthuizen op om met anderen in contact te komen. Volgens de bewoners van de Nieuwe Diepstraat zijn er twee buurthuizen in de omgeving:

*“Je hebt het buurthuis hier, de Draaikolk, en je hebt ook nog het Huis van de Waterwijk, dat is aan de andere kant, aan die kant, dus op zich. En dan heb je ook nog zo’n buurthopper die de oudere mensen ophaalt en wegbrengt. Dat vind ik allemaal hele goede initiatieven. En er wordt ook heel veel georganiseerd binnen die panden. Ik vind dat wel genoeg.”*

De Draaikolk, gelegen direct aan de Leeghwaterplas, en het Huis van de Waterwijk, een voormalige school, zijn de buurthuizen en buurtontmoetingsplekken in de Waterwijk. Beide locaties spelen een rol bij de georganiseerde ontmoetingen van bewoners. Terloops wijzen bewoners hierbij op het bestaan van ‘de buurthopper’. Dit is een pendelbusje voor de wat minder mobiele bewoners. Daaruit blijkt dat de mensen best goed geïnformeerd zijn. Hoe spelen de buurthuizen of -centra een rol? Een wat oudere heer vertelt:

*“Het huis van de Waterwijk. Mijn vrouw gaat daar morgenochtend weer koffiedrinken. Sinds kort doet zij dat.”*

Iemand anders vertelt over een heel specifieke activiteit waar hij enthousiast over is:

*“Zo’n Repair Café. Moet ik ook weer een keer naartoe, want ik heb een heel klein klokje van mijn vrouw en ik denk dat dat ding wel honderd jaar oud is. Ik wil dat eigenlijk als verrassing dat het weer loopt.”*

Weer iemand anders vertelt:

*“... voor Almere hebben we een boekenclub in de Draaikolk, er zit ook het Huis van de Waterwijk, daar ben ik eigenlijk nog nooit geweest, omdat ik niet goed het idee heb wat daar nou wordt gebracht.”*

Koffiedrinken, de boekenclub en een Repair Café zijn voorbeelden van activiteiten waarvoor je naar een van de buurthuizen kunt gaan. Gelet op alle interviews schetst de volgende uitleg een mooi compact beeld van de betekenis van de fysieke ontmoetingsplekken in en om de Nieuwe Diepstraat:

*“Nou heb je dat Huis van Waterwijk ook tegenwoordig, maar daar zijn we nog nooit geweest. In de Draaikolk zijn wij geweest. Maar zoals Piet, die komt ook heel vaak vrijwilligerswerk doen op De Draaikolk. Want dat vind ik goed. Dan aan de overkant is er de voetbalclub van Waterwijk. Tennisvelden zitten er. Dus wat dat betreft zijn dat ontmoetingsplekken zat.”*

In de interviews komen buurthuizen naar voren als voorbeelden van het (samen)leven in de straat. Daarom besteden we aandacht aan dit thema. Interessant is dat als wij vragen naar ontmoetingsplekken in de buurt, wij doelen op ontmoetingsplekken in de openbare ruimte, bewoners blijkbaar denken aan deze georganiseerde activiteiten en buurthuizen. Dat is een les. Het is volgens de respondenten goed dat de buurthuizen er zijn. Als we de reacties bundelen, zien we opnieuw twee kanten van het verhaal: de buurthuizen doen ertoe voor de mensen die wij hebben gesproken, maar tegelijkertijd laten anderen ze links liggen.

Omdat buurthuizen van waarde zijn voor de sociale dynamiek in de buurt is dit eigenlijk een onderwerp om apart te onderzoeken. Je kunt vaststellen dat een gedeelte van de Nieuwe Diepstraat de buurthuizen bezoekt, en dat ze van betekenis zijn voor de sociale contacten tussen buurtgenoten. Voor een diepgaandere analyse van buurtontmoetingsplekken is het goed te verwijzen naar de analyse die in 2020/2021 is gemaakt in het kader van de herziening welzijnskader.

### *Invalshoek 3: de rol van (zelf)beheer in contact en ontmoeten*

Een derde invalshoek van waaruit verdieping plaatsvindt, is de rol die het beheer speelt of kan spelen in ontmoeten en contact tussen buurtgenoten. De vraag daarbij is, of het fysieke (zelf)beheer inwoners en gemeente samenbrengt of juist niet. En daarmee komt ook de relatie tussen de gemeente en bewoner bij het dagelijks beheer en onderhoud van de openbare ruimte in beeld. Eerder waren bewoners van de Nieuwe Diepstraat enthousiast over zelfbeheer. Hierover zegt een bewoner:

*“... het lijkt, als ik het zo bekijk... ik heb het idee dat het enthousiasme een beetje verwaterd is op dit moment. Ik weet het niet, een eind verderop daar was het ook. Dat is misschien... Dat was er eerder al. Ik heb het al een tijdje niet meer gezien, dus misschien is het beter bijgehouden.”*

Het gaat hier dus om de betrokkenheid van de inwoners bij het onderhoud van hun eigen buurt. Daarin lijkt iets te zijn veranderd. Hoewel beheer en onderhoud een formele taak is van de gemeente, was in het verleden de betrokkenheid groter dan nu: het enthousiasme is een beetje verwaterd. Een andere bewoner die wordt gevraagd of zij het groen in de buurt zelf wil onderhouden, reageert heel duidelijk met een “nee”:

*“Daar heb ik geen behoefte aan.”*

Weer een andere bewoner van de Nieuwe Diepstraat ziet een actieve rol voor de gemeente als beheerder van de openbare ruimte:

*“Ik zie de gemeente als beheerder van het groen. En ze rijden, in de herfst, af en toe met die wagens om de bladeren op te veegen en dat soort dingen. Dat gebeurt wel.”*

Deze bewoner ziet de gemeente als verantwoordelijke voor het beheer en onderhoud van de buurt – en niet de bewoners. Een aanpalend thema is de uitstraling van de buurt. Ook daar is een ‘grijs gebied’ in wie zich daarmee bezighoudt of zou moeten houden. De volgende inwoner deelt zijn zienswijze:

*“Ik denk dat de rol van de bewoners is om te zorgen dat degenen niet hun troep neergooien. Alert zijn dat mensen, ook mijn kleinkinderen, dat ze dus niet spul mee naar buiten nemen, snoeppapier, dat dat buiten neergegoid wordt. En de gemeente moet gewoon zorgen dat het groen onderhouden wordt op een goede wijze. En verders, de buurt, iedereen moet zorgen. Je moet zelf niet zorgen dat je troep op de grond gooit, want als ik het gooi dan gooit een ander het ook neer, dan wordt het enkel een bende. En ik moet zeggen, het is hier vrij netjes.”*

Ook dit echtpaar legt in een interview de bal indirect bij de bewoners neer:

*“Niet alleen over de stoep, want de stoep zullen verlegd moeten worden, de bomen, struiken, dat zal verbeterd moeten worden. Maar op zich is de buurt redelijk goed schoon. Ik vind het ook hele goede zaak een keer in de zoveel tijd doen. Heb je zo 'n vlag bij de sporthal van: zaterdag buurtschoonmaak.”*

In een ander interview gaat iemand nog een stapje verder:

*“Vooral de bewoners met jongere kinderen moeten wat actiever zijn. Wij hebben vroeger hier ook met de buurt wel bepaalde dingen bij de gemeente aangekaart en ook gekregen. (...) Je moet er ook zelf wat aan doen.”*

Hier ontstaat opnieuw de vraag wie actief zou moeten zijn en waarom de verantwoordelijkheid bij die partij ligt. Rond het dagelijks beheer zien we twee sporen. Aan de ene kant vinden bewoners dat de gemeente verantwoordelijk blijft voor beheer en onderhoud en daarmee ook voor het schoonhouden van de buurt. Aan de andere kant is er de eigen verantwoordelijkheid om actief de eigen buurt schoon te houden, mogelijk ingegeven door bewustwordingsacties van diezelfde overheid. Bij het thema ‘beheer en onderhoud van de openbare ruimte’ ontmoeten bewoners en gemeente elkaar. Het contact verloopt via de openbare ruimte. En dan komt de relatie tussen bewoners en gemeente en vervolgens de vraag wie verantwoordelijk is in beeld.

### **Tot slot: de Nieuwe Diepstraat kan tegen een stootje**

Rode draad in het eerste deel van de analyse is, dat het goed wonen is in de Nieuwe Diepstraat. De buurt stelt je gewoon niet teleur, ook sociaal gezien niet.

Allerlei onderwerpen, thema's en dynamiek krijgen aandacht als je buurtbewoners vragen stelt over de openbare ruimte. Dat beperkt zich niet tot de openbare ruimte alleen. Mensen leven samen en steken elkaar soms de helpende hand toe. Aan de andere kant is afstand houden een succesvol ingrediënt van prettig samenleven – en dan tóch weten wie er naast je en in je buurt woont. Mensen worden er gelukkig oud, zo is duidelijk. Ergernissen zijn er ook, maar de waardering voor de plek lijdt daar niet onder: wat de Nieuwe Diepstraat te bieden heeft, kan tegen een stootje. De combinatie van (suburbane) woonkwaliteiten zorgt voor woonplezier en honkvastheid van bewoners.

We hoorden bewoners praten over “thuiskomen”, “ik wil niet meer terug naar Amsterdam” en “ik ben blij met het vele groen”. De veegwagen komt regelmatig langs en er ligt weinig zwerfvuil in de straat. Veel mensen wonen hier al lang en zijn niet van plan om te verhuizen.

Door wat ons werd verteld tijdens het interviewen raakten we geïnteresseerd in de manier waarop mensen het onderlinge contact ervaren en hoe ze elkaar ontmoeten. Uit de gesprekken maakten we op, dat er iets is verdwenen als gevolg van de vergrijzing. Zo komt via het fysieke beheer de relatie tussen bewoner en gemeente in beeld. Wie is waarvoor verantwoordelijk? De relatie met de gemeente verloopt voor de bewoners via de openbare ruimte.

In het slot van dit hoofdstuk maakten we een begin met het analyseren van de vraag wat het dagelijks fysiek beheer betekent voor de bewoners van de Nieuwe Diepstraat. Daar gaan we in het volgende hoofdstuk uitgebreider op in.



### 3. De sociale kant van beheer en onderhoud

Het vorige hoofdstuk bracht naar voren dat de relatie tussen gemeente en bewoners voor een belangrijk deel verloopt via de openbare ruimte en het beheer ervan. In dit hoofdstuk gaan we dieper in op de sociale kant van beheer en onderhoud. Krijgt de sociale betekenis van fysieke ingrepen wel de sociale aandacht van de gemeente die nodig is? We kijken naar de rol van de speeltuin, de invloed van boomwortels op de begaanbaarheid van de stoepen en de herinrichting van het groen langs de busbaan.

We vroegen bewoners naar het dagelijks beheer en groot onderhoud van de openbare ruimte. In het analyseren trekken we de inzet voor beheer en de inzet voor groot onderhoud uit elkaar. Dat leidt naar een intermezzo waarin we kort kritisch naar de eigen werkwijze kijken.

#### Gemengd beeld van beheer en onderhoud

In 1984 zijn de meeste woningen in de Nieuwe Diepstraat opgeleverd en arriveerden de eerste bewoners. Met woonduren die oplopen tot soms wel 40 jaar is er voldoende ervaringsdeskundigheid voorhanden over het beheer en onderhoud van de Nieuwe Diepstraat. Toen bewoners werd gevraagd of ze de buurt schoon vinden en netjes onderhouden, antwoordden zij bijvoorbeeld:

*“Het is goed schoon. Ik bedoel, je ziet ook vaak een veegmachine door de straat heen.”*

Of:

*“Ik vind de buurt wel netjes.”*

En daarin is volgens deze bewoner niet veel veranderd in de afgelopen twintig jaar:

*“Ik denk niet dat er heel veel veranderd is. Ik kan niet zeggen van, het is nu veel erger dan tien of twintig jaar geleden. Nee. Of vroeger lag er nooit wat. Volgens mij is dat niet waar. Het was altijd al een beetje zo.”*

Daarover bestaat ook een andere mening:

*“Het onderhoud is echt een stuk minder geworden. Dus daar kan de gemeente wel iets mee.”*

Een andere bewoner deelt de analyse en geeft een uitleg waarom het minder wordt:

*“Ik zie dat het iedere keer minder wordt. Maar dan denk ik ook: er komt zoveel geld binnen. Ik roep altijd: die Floriade heeft zoveel gekost. Het moet toch uit de lengte of de breedte. Want anders ga je weer heel veel besparen als gemeente. Dat had ik gehoopt, dat ik minder zou moeten betalen dan in de Stripheldenbuurt waar ik hiervoor woonde. Maar de gemeentebelasting is toch weer wat verhoogd, dus dat valt toch wel weer tegen.”*

Er zijn ook bewoners van het eerste uur die aangeven geen deskundige te zijn, waardoor ze niet kunnen inschatten of het dagelijks onderhoud goed is of niet:

*“Ik weet dat en ik zie het ook weleens, dat ze het groen bijhouden, de straten vegen, met zo’n mooie machine en ik denk dat dat vaak genoeg gebeurt. Ik weet dat het groen onderhouden en dat zie ik ook en ik heb geen idee of dat te veel of te weinig is. Want daar heb ik geen kaas van gegeten.”*

Verschuiven we de aandacht in de interviews naar het groot onderhoud, dan vertelt iemand daarover:

*“Er is in deze straat eigenlijk nooit iets gebeurd. Ze zijn ooit, ik weet niet hoelang dat geleden is, eens begonnen met het ophogen van de straat, want alles is verzakt. Daar zijn ze mee gestopt, omdat ze niet uitkwamen op de IJsselmeerweg. Als ze dat hadden gedaan zoals het moet, dan hadden we zo’n verschil gehad met de asfaltweg en onze straat. En dat hebben ze maar niet gedaan. Ze zouden de straten gaan ophogen want alles verzakt, en dat is logisch, ik bedoel, dat is nu eenmaal met een nieuwe stad, het zakt. Maar ze zijn ermee gestopt, omdat het gewoon niet uitkwam.”*

Uit de interviews komt dus een gemengd beeld naar voren van hoe de bewoners denken over het beheer en onderhoud van de openbare ruimte door de gemeente. Bij het beheer worden heel duidelijk positieve opmerkingen gemaakt, maar iemand doet ook een scherpe uitspraak over het groot onderhoud, namelijk dat er “in deze straat eigenlijk nooit iets is gebeurd”. Zo vormt zich een hypothese: het verschuiven van tevredenheid van de bewoners over dagelijks beheer naar ontevredenheid over onderhoud. Maar klopt deze hypothese? Daarom een tweede zelfreflectie:

#### Intermezzo II

Het onderwerp beheer en onderhoud wordt zonder meer begrepen door de bewoners. Toch gaat het in enkele citaten al alle kanten op. Dus wat is nu de zeggingskracht van dat wat wij vaststellen op basis van de interviews?

Zoals beschreven in de inleiding, was het niet onze bedoeling om in dit onderzoek

de absolute waarheid over beheer en onderhoud in de Nieuwe Diepstraat boven water te krijgen. Daarentegen zegt vaststellen dat uit de interviews een gemengd beeld naar voren komt over beheer en onderhoud natuurlijk ook niet zoveel. Wat we hier zien, is een onvolkomenheid in onze werkwijze: er is volgtijdelijk gewerkt en niet iteratief. Daarom is zelfreflectie op z'n plaats.

Goed om te weten voor ons als gemeente, is dat de bewoners beheer en onderhoud net zo onderscheiden zoals wij dat doen. Maar of het beheer wel of niet minder is, of onderhoud wel of is uitgevoerd? Dat kunnen waardevolle aanwijzingen zijn voor de ambities rond belevingsgestuurd beheer.

Nu we hier als onderzoekers op zijn gestuit, zouden we bij nader inzien willen proberen die onduidelijkheid weg te nemen door er in (andere) interviews vragen over te stellen. Of er scherper over door te vragen. Dat zou de aanwijzing kunnen verduidelijken of verklaren dat er voor bewoners verschillen zijn in de tevredenheid over het handelen van de gemeente bij beheer en onderhoud. De itemlijst waarmee we werkten hadden we van een aantekening kunnen voorzien om dit te doen. Maar dat is niet gebeurd, omdat interviewen en analyseren volgtijdelijk plaatsvonden.

Toch vinden we het belangrijk dit te benoemen. Want het bevat een duidelijke les voor een volgend onderzoek: dan kunnen we beter al eerder, tijdens de periode van het interviewen, starten met analyseren, opschrijven van eerste bevindingen en reflecteren wat dat vraagt van de interviews. Deze werkwijze vraagt wel om meer tijd én om technische hulpmiddelen bij analyseren en coderen. Ook was het beter geweest om de itemlijst tussentijds aan te passen.

Bij beheer en vooral onderhoud komen drie onderwerpen duidelijk vaker terug in de interviews: (1) de speeltuin, (2) de gevolgen van de opdruk van wortels en (3) de herinrichting van het groen langs de busbaan. Ze bevatten de belangwekkende aanwijzing dat bewoners zich afvragen of de sociale betekenis van fysieke ingrepen wel genoeg doordringt tot de gemeente.

### **Het belang van de speeltuin**

De speeltuin speelt voor de bewoners een belangrijke rol in hun beleving van hun straat. Uit de interviews bleek dat er iets speelt rond de speeltuin. Wat is er gebeurd?

*“De speelpleintjes zijn vorig jaar geloof ik min of meer gerenoveerd. Maar ze hebben niet echt geïnvesteerd in de kwaliteit van de speelapparaten. Dus hier op het pleintje hebben ze een stel houten dingen neergezet, wat spekglad wordt om op te klimmen. De kinderen glijden weg. Ik begrijp dat ze dat misschien gedaan hebben om de fantasie van de kinderen te stimuleren, om een beetje te klimmen, maar het is zo saai! Het is zo vreselijk saai voor ze dat ze daar echt niets mee kunnen! Ze voetbalden wel op het pleintje toen ze kleiner waren. Dan zei ik, ga maar op die dingetjes lopen. Nou hebben ze drie keer gedaan en dat stimuleert echt niet. Dan moet je wel weer wat meenemen om ze te aan het spelen te krijgen. Dat vind ik jammer.”*

Wat bewoners vertellen over de geschiedenis van de speeltuin, begint heel positief. Het middengebied van de straat, met de speeltuin, had duidelijk een sociale functie. Het was een ontmoetingsplek:

*“[...] toentertijd hadden we allemaal kinderen in dezelfde leeftijd, dus we zaten altijd allemaal voor. We hadden een achtertuin, maar daar zat niemand ooit in. Je kreeg voor automatisch contact. Je merkte wel dat je niet zo heel veel had met de overkant, want daar zat een heel plein tussen. Maar toen wij op een gegeven moment die buurtbarbecue of die straatbarbecue zijn gaan organiseren leerde je ook de mensen van de overkant kennen. Dat is echt wel een verbroedering in de straat geweest. Dat is wel heel leuk!”*

Dan komt er verandering in de positieve toon:

*“Toen het plein werd gerenoveerd, heb ik daaraan meegeholpen. Er was al een buurman mee bezig. Die sprak mij op een gegeven moment aan of ik het leuk vond om mee te helpen, omdat ik nog echt kleine kinderen had. Ik zei dat ik dat hartstikke leuk vond. Hij had al contact met de gemeente. Mijn naaste buurman had toentertijd ook kleine kinderen, nog kleiner dan de mijne, en die is toen ook aangehaakt. Met zijn drieën hebben we het gedaan.”*

#### *Renovatie 1: twintig jaar geleden*

Zo'n twintig jaar geleden was de speeltuin ongeveer twintig jaar oud en wilde de gemeente deze vernieuwen. Een stuk of drie bewoners hadden contact met de gemeente over de nieuwe inrichting van de speeltuin. Zij raadpleegden zelf hun buurtgenoten over de voorstellen voor de opknapbeurt:

*“We zijn toen bij alle burens geweest om te vertellen wat we hadden uitgezocht en te vragen: ‘Wat vinden jullie daarvan?’ Nou, daar was iedereen heel blij mee. En toen is het er ook gekomen.”*

De gemeente sprak destijds rechtstreeks met een groepje bewoners over het vernieuwen van de speeltuin. Dus het vernieuwen van de speeltuin ging in samenspraak:

*“Wij zijn af en toe op het gemeentehuis geweest en dan bespraken we wat we wilden. En op een gegeven moment kwamen zij natuurlijk ook met folders en dat soort dingen. Ze gaven aan wat de mogelijkheden waren. Zo is het eigenlijk in samenspraak gegaan. We hadden natuurlijk hele wilde plannen, maar er was wel een grens aan het budget. Dus op een gegeven moment werd er gezegd: ‘Als jullie dat hele grote ding willen, dan is er voor andere dingen geen geld meer, dus jullie moeten ook echt wel eventjes in de buurt gaan vragen of iedereen het ermee eens is dat het dat grote ding wordt, waarop kan worden geklommen, gegleden en dat soort dingen. Of dat mensen echt grote schommels willen bijvoorbeeld.’ Want daar was dan geen budget meer voor.”*

Het proces met de gemeente verliep op een positieve en constructieve manier. De gemeente gaf aan wat wel en niet kon. Bewoners toonden begrip voor de kaders waarbinnen ze zelf keuzes konden maken. En zoals gezegd onderhielden bewoners zelf het contact met de rest van de straat, zodat de ideeën met buurtgenoten waren afgestemd, en het was leuk om te doen.

Dat de speeltuin van betekenis is voor de bewoners, blijkt als zij elkaar tijdens het vernieuwingsproces opzoeken. Een aantal spant zich in om de vernieuwing van de speeltuin zo goed mogelijk aan te laten sluiten bij de behoefte van de straat. Over het proces en de uitkomst en vernieuwing van de eerste vernieuwing van de speeltuin spreekt een aantal mensen nog steeds met waardering.

#### *Renovatie 2: drie jaar geleden*

Dan volgt een tweede renovatie. Zo’n drie jaar geleden is de speeltuin opnieuw (gedeeltelijk) vernieuwd en zijn speeltoestellen vervangen. Nu begint het positieve verhaal te kantelen. Ook nu kreeg de buurt de kans om aan te geven welke wensen er waren voor de speeltuin. Dat gebeurde ditmaal, blijkt uit de verhalen die ons zijn verteld, via een digitale enquête. Bewoners van de Waterwijk konden deze enquête invullen. Ook organiseerde de gemeente een inloopavond:

*“Er was op een gegeven moment zo’n petitie waarin gevraagd werd wat we nou eigenlijk willen. Het pleintje herhaalt zich zo’n drie, vier keer in de Waterwijk. Ze hielden op een gegeven moment een enquête en organiseerden zo’n inloopavond. Ik heb daar geen belang bij. Of daar nou een boom staat of een schommel, dat maakt mij persoonlijk niet uit. Dus wij hebben daar verder geen aandacht aan gegeven.”*

Niet iedereen vulde de enquête in, zo vertelt ook een andere bewoner. Ze legt uit waarom niet:

*“Ik heb natuurlijk geen enquête ingevuld, omdat ik geen kleine kinderen heb. Ik hoorde van de mensen die jongere kinderen hadden, dat die zich een beetje in het ootje genomen voelden. Want zij hadden dingen aangegeven waar dus niets mee gedaan is.”*

Welke vragen er precies zijn gesteld en hoe de enquête onder de aandacht is gebracht vertellen de bewoners niet. Ook zijn we – blijkbaar – een aantal jaren verder en speelt de eigen gezinssituatie een rol in wel of niet betrokken zijn bij de vernieuwing speeltuin. Dit is een belangrijke aanwijzing. De interviews maken vooral duidelijk hoe ontevreden mensen zijn met het resultaat. Iemand vertelt:

*“Dit kan je geen speeltuin meer noemen. Dit is gewoon een bij elkaar schrapen van boomstammetjes... er neergooien... en klaar is klaar. Dus echt het speeltuingedeelte is nu weg en dan moet je best wel een stuk verderop gaan om weer leuke speelattributen te vinden.”*

Er is iets verdwenen. Het leuke en aantrekkelijke van de speeltuin is weg, want daarvoor moet je nu ergens anders naar toe. Een bewoonster maakt tot in detail duidelijk waarom het resultaat van de enquête, of deze nu wel of niet is ingevuld, haar niet bevalt:

*“[...] Het was een speeltoestel met een glijbaan maar dat was toen eigenlijk een klimtorenachtig iets. Een klimtorenachtig en daar kon je ook op het dak en daartussenin was dat waar je dan met touwen omheen of overheen kon lopen, dan had je nog iets en dat was een soort brandstang om vanaf te glijden. Ik moet zeggen dat ik dat voor die kinderen toch echt veel leuker vind dan dat aftandse Teletubbieberg die ze nu hebben neergezet. En het probleem, of het probleem, allemaal tweedehands troep eigenlijk. Ze hebben eigenlijk alle speeltuinen bij elkaar gelegd en-dat gaat daar heen, dat gaat daar heen. Dat kan weg en dit kan nog wel een tweede ronde. Je zag het zelf al, het ziet er niet uit. Nee, het wordt niet onderhouden, het gras staat gigantisch hoog en het is echt een soort Teletubbieberg. Eigenlijk vind ik het een beetje triest. Het kan allemaal wel duurzaam zijn maar het andere vond ik toch wel echt leuk. Die kinderen hebben daar zoveel plezier van gehad, altijd.”*

Het is er niet op vooruitgaan met de uitstraling en sociale functie van de speeltuin, zo legt iemand uit. Het tegendeel van wat je wilt, is bereikt met de nieuwe speeltuin:

*“[...] We hebben een mooi pleintje voor de deur, heel leuk voor de kinderen om op te spelen. Dan leggen ze er een paar boomstammen neer en een paar boomstammen rechtop en daar*

*mogen die kinderen op spelen. Maar die kinderen gaan er niet op. Voor die tijd hadden we een draaimolen en we hadden zo 'n soort wip er staan. Het stierf altijd hier van de kinderen, die vonden het prachtig om hier te spelen. Je ziet geen kind meer."*

Een stel vertelt over het verschil tussen de bestaande en nieuwe situatie:

[vrouw:] *"Het werd heringericht en er stond hartstikke leuk spul stond en er staat nou een of andere aftands speelapparaat van een olifant die helemaal verkleurd en dat ik dacht van die keuze snap ik dan niet helemaal en dan denk ik van.... [man:] Maar dat zeiden ze ook hè, het waren speeltoestellen die in andere wijken over waren en die zijn dan herplaatst. Daar kan ik dan nog iets van vinden. Maar er liggen ook vier, vijf boomstronken, en dan denk ik oké..."*

In hun verbazing over de kwaliteit van de speeltoestellen staan zij niet alleen:

*"Ik heb het ook nooit begrepen, waarom dat was. Waarom dat zo nodig weg moest [...] Had dat dan gewoon gelaten. Of als je het toch als gemeente wil veranderen, haal het dan weg en doe nieuw spul erin. Wat bijvoorbeeld een andere wijk wel kreeg. Waarom daar wel en hier niet? Goed, daar heb ik geen en had ik geen invloed op."*

Iemand anders vat de hele gang van zaken en uitkomst als volgt samen:

*"De gemeente denkt zeker dat er hier een stelletje apen wonen uit Artis."*

Wat er is gebeurd, hoe het is gegaan en wat nu de verhouding tussen gemeente en bewoners is, kan de toets der kritiek niet doorstaan, volgens de bewoners. De speeltuin maakt nogal wat los. Naast een verwijzing naar Artis en een 'Teletubbieberg' gaat het over het gebruik van 'tweedehands troep', een 'aftands speelapparaat' en het moeten stellen met 'boomstronken'. De beleving van de buurt is er niet op vooruit gegaan. Naast de fysieke inrichting speelt de vraag hoe je als gemeente omgaat met bewonersbetrokkenheid, want dat is een tweede punt van kritiek die bewoners uiten.

[En als u zegt, wij waren daar toen best wel boos over, kunt u uitleggen waar die boosheid precies vandaan komt? Komt dat door het proces of echt puur door het resultaat?] *"In mijn geval gaat het om het proces, omdat ik de vorige keer heb meegeholpen. En ik moet je eerlijk zeggen, ik vind het heel leuk om daarbij betrokken te zijn en me er tegenaan te bemoeien. Maar dat was zo 'n andere situatie. Er werd geluisterd. Er werd in samenspraak iets geplaatst en zo. En nu kreeg je het voor mijn gevoel door de keel geduwd en er is zeker niet geluisterd naar de mensen die hier in de straat waren. Want dan was dit er nooit gekomen. Kinderen en*

*ook ouders waren heel verdrietig dat dat grote speelapparaat weg was. En dan ga je de busbaan over en naar het fietspad, en dan heb je een speeltuintje met hekken eromheen bij het fietspad. Daar staat wel zo 'n ding wat hier stond."*

De eerdere lof voor de werkwijze van de gemeente bij de eerste vernieuwing van de speeltuin is verdwenen na de tweede vernieuwing. Met gevolgen voor de buurt, want de sociale functie van de speeltuin voor de buurt heeft een opdoffer gekregen:

*"Buiten mij om, vind ik dat een speeltuin eigenlijk wel een beetje geschikt moet zijn voor alle leeftijden. Ik mis voor de kleintjes wel een voorziening. Voor mezelf heb ik er niks aan, maar voor degene van de andere mensen die hun kinderen buiten laten spelen." [Is dat belangrijk voor u?]* *"Vind ik wel. Ik vind dat het de buurt levendig houdt. Want als die kleine kinderen buiten spelen komen er ook andere kleine kindjes en dat houdt het wel een beetje reuring in de wijk en dat is wel belangrijk."*

De aanpassing van een sociale functie niet sociaal is benaderd door de gemeente. Bij de recente aanpassing was er een (digitale) enquête en een inloopavond, al blijft het laatste onbesproken in de uitleggen van bewoners. Van een sociaal trefpunt met veel kinderen is het een stille en onaantrekkelijke plek geworden, waarover grote ontevredenheid bestaat. Zo komt de vraag in beeld of de gemeente door haar handelen zelf wel bijdraagt aan haar beleidsdoelen als 'actief zijn', 'sociale cohesie', 'luisteren naar de wensen van inwoners' en 'ontmoeten'.

### **De gevolgen van omhoogkomende boomwortels**

Een tweede zorg die bewoners noemen, is wortelopdruk van bomen en struiken, waardoor de stoep omhoogkomt. Ook dat heeft sociale gevolgen. In de interviews kwam dit onderwerp veel naar voren.

We weten inmiddels dat zo'n derde van onze respondenten al langer in de straat woont. Aan mensen die wortelen in deze straat geen gebrek. Aan een ander wortelen kent de straat ook geen gebrek:

*"De buurvrouw met de rollator, die kan in wezen niet naar de Albert Heijn lopen, want het is echt levensgevaarlijk."*

Waar dit over gaat?

*"Ik vind het onderhoud van de straat redelijk, maar ik vind het onderhoud van de stoepen heel erg slecht, omdat alle de wortels erdoor gaan groeien. In het groen hebben ze best wel veel in*

*geïnvesteed de laatste tijd, om het weer even te vernieuwen. Dat gaat op zich goed. Maar ja, door al die kieren en spleten in de trottoirs en de stoepen is er toch heel veel onkruid, dus veel groen waar het niet hoort.”*

Het alsmaar groter worden van de wortels van bomen en struiken en de opdruk van de stoep die dit geeft, geeft overlast. Het zorgt voor gevaarlijke situaties voor mensen die moeilijk ter been zijn. Aandacht voor de wortelopdruk en gaten in de straat zijn belangrijke onderwerpen voor de beleving van de straat. De situatie heeft geleid tot eigen initiatieven:

*“Er komt hier regelmatig zo ’n geel wagentje met van die rolbezempjes langs. Ik heb alleen problemen met de bomen, ik ben een paar keer gestruikeld over zo ’n boomstronk. De eerste keer kon mijn dochter me nog net tegenhouden en de tweede keer dat het me gebeurde kon ik zelf via zo ’n doorrolletje noem ik dat dan maar, kon ik het beëindigen. [)] [Later vervolgt zij:] Het is heel vervelend als je ouder bent zoals ik. Ik loop hier heel vaak over de rijweg. Dat is gewoon het grote probleem. Hier hebben we het zelf niet, want onze buurman heeft de wortels afgekapt. Dat is een hele grote sterke kerel. Het mag niet, maar hij heeft het wel gedaan en daardoor is het hier wat lager.”*

Het overkoepelende en terugkerende verhaal over het onderhoud is, dat het telkens ‘minder’ wordt (met de zelfkritische noot die we bespraken in het intermezzo aan het begin van dit hoofdstuk). Bewoners vinden dat andere inzet en aandacht nodig zijn, omdat de mensen veranderen en ze bijvoorbeeld ouder worden. De gerichte aandacht daarvoor is er niet:

*“Als je dus die stoepen bekijkt: natuurlijk heb je door die bomen wel enigszins verhoging, maar er zijn gewoon stukken bij die heel slecht zijn. Dan denk ik gemeente, doe het nou nog eens een keer. En dat hoeft je niet elk jaar te doen, maar kijk nou eens eventjes en probeer dat een beetje te verbeteren. Want hier rijden genoeg mensen met een scootmobiel en er lopen ook ouderen.”*

Wat bewoners vooral bedoelen, is dat de mensen die er wonen ouder worden. Er zou daarom niet minder, maar meer zorg moeten uitgaan naar de kwaliteit van de bestrating. Het is nog steeds fijn wonen in de Nieuwe Diepstraat, maar er zitten barstjes in het positieve beeld. Ook wat betreft de uitstraling van het groen. Dit lezen we bijvoorbeeld terug in de volgende uitspraak:

[Ik hoor u zeggen dat het ‘steeds minder wordt’? Waar ziet u dat aan?] *“Gewoon hoe de uitstraling is van het gras dat het toch wel langer wordt. Vroeger kwamen er veel vaker*

*mannen om planten te verzorgen en te schoffelen. Die werken er ook allemaal minder. [...] Vroeger was het mooier, want toen hadden we mooie gele wilde rozen voor de deur en dat is allemaal weg. Dat heeft de gemeente allemaal veranderd. Ik weet niet waarom.”*

Deze bewoner klaagt vooral over de kwantiteit die achteruitgaat. Een andere bewoner die het onderhoud achteruit ziet gaan, legt de nadruk op de manier van onderhoud:

*“Ik zit zelf in het beheer en onderhoud en dan zie ik een bedrijf aankomen en die staat deze kant van de heg te snoeien. Drie weken later komt een ander bedrijf en die gaat de andere kant van de busbaan doen. En dan denk: ik schiet mij maar lek.”*

Voor een aantal senioren en jonge moeders in de straat blijkt het een uitdaging om normaal over straat te kunnen lopen. Het is geen klaagzang over de stoep, maar wel een punt van zorg. Er ontstaan na ruim twintig jaar gevaarlijke situaties. Bewoners maken zich daar zorgen over. Opnieuw maken de geïnterviewden onderscheid tussen dagelijks onderhoud door de gemeente (meldingen en het schoonmaken pakt de gemeente adequaat op) en groot onderhoud. Want bij de stoep zou de gemeente toch ook moeten zien dat dat een vraag en zorg is, vinden de bewoners. Zeker nu de bewoners wat ouder worden. Mensen missen een integrale aanpak, bijvoorbeeld bij de stoep en ophoging of van het groenonderhoud. Ze verwachten van de gemeente dat ze het geheel aanschouwt en het dan in één keer aanpakt.

#### *Kritiek op de gemeente*

Bij verandering heeft de gemeente een rol en dan ontstaat er ook kritiek. Bewoners verwachten vakmanschap van de gemeente. Ze zijn positief te spreken over het schoonhouden van de straat en de afhandeling van meldingen, maar vinden de gemeente ook afstandelijk. Zij legt weinig sensitiviteit aan de dag als het gaat om de specifieke sociale en fysieke situatie in de Nieuwe Diepstraat. Dat is een mooie overgang naar het derde en laatste onderwerp van dit hoofdstuk over de busbaan en de herinrichting daarvan.

#### **Herinrichting van het groen langs de busbaan**

Langs de Nieuwe Diepstraat loopt een busbaan met groenstrook. De inrichting van deze groenstrook langs de busbaan is zo'n vier jaar geleden gewijzigd. Een deel van de geïnterviewden, de bewoners die direct aan de busbaan wonen, spreekt zich uit over deze herinrichting. Om de benodigde context te geven, vertelt een bewoner over zijn woonsituatie ten opzichte van de busbaan:

*“Ik vind het fijn dat er veel bomen zijn. Daarom hebben we dit huis ook gekocht: Er zou een pleintje en groen komen. En ook groen aan de achterkant langs de busbaan. Dat vonden we ook wel lekker. Geen straat of zo, maar een busbaan. Daar heb je gewoon regelmatig geluid van de bus, maar die zijn nu ook geloof ik gedeeltelijk elektrisch, dus je hoort ze haast niet meer. Het geeft toch ook een stukje vrijheid, dus dat vinden we ook wel fijn.”*

Ongeveer vier jaar geleden besloot de gemeente aanpassingen door te voeren in de inrichting van de groenstrook.<sup>20</sup> Het blijkt een flinke verandering:

*“Er waren allemaal struiken. Die werden één keer in de vijf tot zeven jaar gesnoeid. Maar ze groeiden heel hard, dus je moest heel vaak heleboel takken wegsnoeien. En die zijn nu allemaal weggehaald. Nu is er alleen een soort van haagje gekomen met een soort van hekwerkje. Aan de ene kant dacht ik: oh wat jammer: onze privacy is weg! Maar voor de veiligheid is het weer veel beter, want je hebt overzicht. Alles heeft voor- en nadelen.”*

Na de verbouwing waren er praktisch geen struiken meer tussen de busbaan en de (achter)tuinen van de woningen. De bewoners kregen destijds het aanbod dat er groen kon blijven, onder de voorwaarde dat ze de groenstrook zelf zouden beheren. Een bewoner vertelt hierover:

*“Er werden een aantal plantjes neergezet en het was de bedoeling dat je het zelf een beetje onderhoudt. Maar het was dat of een grasmat.”*

Dus startte er een vorm van zelfbeheer:

*“Aan de busbaan hebben we samen met één andere buur een groenstrook die we onderhouden. Juist ook om gewoon wat meer in het groen te blijven, want anders wordt alles weggehaald en dat vind ik gewoon zonde.”*

Het voelt niet echt alsof er een vrije keuze was en het ontbrak aan uitleg:

*“Ik weet niet wat de motivatie was. Waarschijnlijk is dat goedkoper of zo. Ik heb daarachter in de tuin toen een soort hek gemaakt. Ik was nooit zo hekkig of van de schutting. Ik vind het niks, maar er lopen toch wel mensen langs die busbaan en had ik wel zoiets van, nu moet je toch wel iets gaan doen. [...] ik moest iets gaan doen toen, want de achterkant van mijn tuin is dan zo open aan de busbaan.”*

---

<sup>20</sup> Uit luchtfoto's kan je afleiden dat in 2019 het groen grotendeels is verwijderd langs de betreffende busbaan.

Bewoners lijken niet te weten waarom de gemeente het groen langs de busbaan heeft weggehaald. Een aantal bewoners heeft hier zo z'n gedachten over. Het weghalen van de begroeiing blijft niet zonder gevolgen. Bewoners moesten daarom aan de slag met hun erfafscheiding.

*“Laat ik het zo zeggen, de katten hadden eigenlijk een hindernis om daar de busbaan op te lopen, om het zo maar te zeggen. Ze bleven hier wel, maar nu is het wel heel makkelijk om het zomaar eens te zeggen. Vandaar dat we dus nu hebben ingegrepen. Ten eerste moesten we de schuur vernieuwen, over de hele lengte is die nu van achteren dicht, dus vanuit onze tuin kan er niet meer naar buiten. Maar ook niet meer makkelijk naar binnen. Want dat was ook, voorheen was het eenvoudig om bij ons naar binnen te komen. Er was namelijk helemaal geen poort of deur. [Dat ging niet alleen over katten, maar ook over mensen, bedoel je dat?] Ja, inderdaad. Het ging onder andere over de katten, zodat ze niet buiten kan komen, maar ook over de mensen die nu naar binnen kunnen komen. Ze moeten door de verbouwing nu het dak op van de schuur.”*

Uitkomst van de transformatie van de groenstrook is in een aantal gevallen het plaatsen of optrekken van een eigen schutting, zodat er een veilige erfafscheiding is tussen de eigen tuin en de groenstrook. Ook hier zorgt het handelen van de gemeente voor een situatie met sociale impact.

Voor de leefomgeving is goed beheer en onderhoud van de openbare ruimte belangrijk. De gemeente heeft als beheerder een sleutelrol en zodoende veel invloed op hoe inwoners hun buurt beleven. Zeker als het gaat over groot onderhoud, zo blijkt uit de drie onderwerpen waarover bewoners in dit hoofdstuk hebben verteld. Bewoners moeten in actie komen, terwijl een duidelijke uitleg over de achtergronden te wensen overlaat. Bewoners vragen zich af: wat is de reden dat dit gebeurt? Het groen langs de busbaan is daar een voorbeeld van, maar is niet het enige voorbeeld. Waarom is de nieuwe muur van de sporthal blauw?

*“Dan kom je de wijk binnen. Het is een mooie groene wijk, ruim opgezet. En dan kom je zo'n sporthal tegen waar er hier natuurlijk meer van staan in heel Almere. Die van ons werd blauw...”*

### **Tot slot: krijgt sociale betekenis wel de benodigde aandacht?**

De nieuwe blauwe muur van de sporthal maakt nogmaals duidelijk dat er meer onderwerpen spelen in de leefomgeving die niet besproken zijn. Maar volledigheid was niet ons doel. In dit hele onderzoek

gaat het immers over het opsporen van onderwerpen die voor bewoners van invloed zijn op de beleving van de openbare ruimte.

Aan de hand van de interviews hadden we graag scherper willen zijn toen bleek dat de tevredenheid van de bewoners over dagelijks beheer verschoof naar een zekere ontevredenheid bij groot onderhoud. Daarmee moeten we voorzichtig zijn, beschreven we al in intermezzo II. Toch komen we in dit hoofdstuk een onderwerp op het spoor dat duidelijk belangrijk is voor bewoners – terwijl onduidelijk is of dat ook geldt voor de gemeente. Dit onderwerp is: krijgt de sociale betekenis van fysieke onderwerpen wel de noodzakelijke aandacht? Bij het analyseren van de interviews dringt zich deze vraag op als het gaat om het groot onderhoud door de gemeente.

Ondanks logische verklaringen, die er vast en zeker zijn, kun je als gemeente niet zonder enige schroom luisteren naar wat er is verteld door de bewoners. Zij hebben beperkte mogelijkheden om te bepalen hoe de openbare ruimte is ingericht. De (beheer)middelen zijn immers ongelijk verdeeld over alle betrokkenen.

Voor bewoners blijft onduidelijk of en hoe de gemeente haar informatie verzamelt als zij grotere ingrepen pleegt in de openbare ruimte. De gemeente had hier mogelijk sensitiever in kunnen zijn. Ook is er bij bewoners een latente behoefte aan uitleg en verduidelijking van de gemeente over wat er gebeurt – of wat er juist niet gebeurt. Deze behoefte hebben bewoners, zo leggen zij uit, omdat zij daar wonen en (samen)leven. Als je luistert naar alles wat ons is verteld, past een bescheiden reactie van ons als onderzoekende gemeenteambtenaren. Misschien komen voorgaande vragen en opmerkingen prikkelend over. Maar wij zien het vooral als onderwerpen om als ambtenaren met elkaar over in gesprek te gaan. Dat is dan ook ons advies.

Genoeg redenen om dieper in te gaan op wat er in de interviews is verteld over het contact met de gemeente en bewonersbetrokkenheid. Daarover leest u meer in hoofdstuk 4.



#### 4. Een enquête zorgt niet voor betrokkenheid

**Dat de gemeente keuzes moet maken en dat niet overal tijd en geld voor is, snappen bewoners. Maar de (on)logica die mensen ervaren achter bepaalde werkwijzen en de gebrekkige uitleg van de gemeente over haar keuzes roepen vragen op. Over de verhouding tussen bewoners en gemeente gaat het in dit hoofdstuk. De vraag om logica en het geven van verklaringen zijn daarin rode draden.**

*“Ik heb al een aantal keer een rode kaart gehad op mijn container, want dan had ik iets verkeerd weggegooid [...] Maar wat ik heel krom vind, is dat het in een andere wijk allemaal bij elkaar gedumpt wordt. En hier wordt er moeilijk gedaan over iets wat dan verkeerd in de container gegooid wordt [...] Mijn schoonzus woont in Danswijk en die hoeft niks te scheiden [...] Wat is nou eigenlijk het probleem en waar gaat het eigenlijk over? Want de mensen bij de appartementen en de flats gooien ook alles in één gezamenlijke container. En dan denk ik, dat komt toch ook allemaal op één hoop? [...] Iedereen heeft het al druk genoeg en dan moet ik dus weer iemand helemaal opnieuw laten komen voor mijn container. Die tijd kunnen ze toch wel beter gebruiken. Daar heb ik heel veel moeite mee. Maar dat is niet anders, daar zal ik het toch mee moeten doen [...] Soms word ik er echt woest om hoor, dan denk ik, verdorie. Maar het is nu gelukkig al een hele tijd niet meer voorgekomen, het gaat nu goed [...] Weet u, bij het gft-afval was ik er altijd van overtuigd dat ik biologisch afbreekbare zakjes gebruikte en dat was dus niet het geval [...] Ik vind het fijn dat ik een aparte bak heb voor het papier en het plastic, want ik snap best dat dat gescheiden moet worden. Dat kan weer gerecycled worden en alles. Maar ik vind dat de groene container gewoon één geheel moet worden. Ik bedoel, ik ga geen batterijen en dat soort dingen en lampen in mijn container gooien, die breng ik allemaal netjes naar een speciaal punt. Maar daar zal allemaal ook wel weer een reden voor zijn.”*

Een bewoonster van de Nieuwe Diepstraat, een moeder van een jong gezin, legt in een keukentafelgesprek gedetailleerd uit waar haar frustratie over het werk van de gemeente vandaan komt. Ze herkent zeker het belang van afval scheiden. En de medewerkers van de gemeente zijn vriendelijk. Het gaat haar om het beleid van de gemeente op het gebied van afval scheiden. Dat is voor haar niet begrijpelijk en niet logisch. In het verhaal van de vrouw klinkt boosheid door over het handelen van de gemeente.

### “Typisch gemeente”

Over de logica van de gemeente rond afval scheiden kunnen enkele bewoners van de Nieuwe Diepstraat veel vertellen. Maar er zijn veel meer onderwerpen waarvan niet duidelijk is waarom de gemeente zo werkt en hoe zij keuzes maakt. Het sluit aan op de analyse in het vorige hoofdstuk. Als er naar aanleiding van een melding een onderhoudsploeg komt om een boom te snoeien, waarom snoeit men dan niet in één keer de hele straat?

*“De gemeente rijdt hier vaak, ook in een auto van de gemeente zelf. Dan denken we: misschien zijn ze bezig met surveilleren of aan het kijken of de bomen gesnoeid moeten worden. Of rijden ze gewoon in hun vrije tijd of naar werk of naar huis, weet ik veel...”*

Een bewoner ziet dus wel dat de gemeente aanwezig is in de wijk, maar weet niet wat de medewerkers doen. Terwijl er begrip is voor de beperkte middelen van de gemeente, mocht dat de situatie zijn:

*“Vaak groeit het groen dan erg wild en de gemeente is al druk genoeg. Dus ik begrijp best dat de gemeente niet iedere maand of iedere zoveel tijd dat netjes kan houden. En dat is eigenlijk wat ik dan weer jammer vind. Dat ik denk: waarom kiest de gemeente dan niet voor iets wat makkelijker in onderhoud is?”*

Er is dus begrip voor het feit dat er wellicht keuzes gemaakt moeten worden en dat niet overal tijd en geld voor is. Ook snappen bewoners dat het onderhoud niet altijd perfect kan worden uitgevoerd. Maar de (on)logica die mensen ervaren achter bepaalde werkwijzen en de gebrekkige uitleg van de gemeente over haar keuzes roepen vragen op. Sommige bewoners ervaren dit bij de overheid in het algemeen. Ze benoemen bijvoorbeeld ingewikkelde regelgeving of landelijke problemen die onvoldoende worden aangepakt:

*“Dat is toch belachelijk, wat er gebeurt. En dan kom ik weer op Groningen, de kinderen, de asielzoekers, de oorlogsslachtoffers. Daar krijg je hoofdpijn van als je daaraan moet denken [...] In de coronatijd waren ministers elke dag op tv. En in één keer gaat die minister huizen bouwen, waar hij helemaal geen ruk verstand van heeft. [...] Dan kun je nette schoenen aan hebben en de minister van corona zijn, maar pak die verantwoording. En ga niet in één keer huizen bouwen, want dat ga jij niet redden, dat krijg jij niet voor elkaar. Dat weet ik nu al: wat hij wil, gaat niet gebeuren. Maar dat is lange termijn. En excuus maken kan later altijd. Het is in de gemeente in het klein en landelijk in het groot. Maar als je het op één hoop gooit, komt het allemaal op hetzelfde uit. We hebben het zelf te doen!”*

Zonder uitleg over de keuzes van de gemeente vullen bewoners zelf in waarom iets wel of niet gebeurt.

*“Ik ben een paar keer gestruikeld over zo ’n boomstronk [...] Ik heb het de schuld gegeven voor mezelf van: waarom doen ze daar nou niks aan? Dat dus de Floriade er was, waar het meeste geld naartoe ging. Ook de tuinmannen, heel vreemd, zijn terug. We zien opeens weer mensen op het pleintje harken. En dat hebben we jaren niet gezien. Dat heeft toch daarin gezeten denk ik.”*

Of zoals de gemaakte keuzes rondom het parkeren:

*“We hadden inspraak. Ik moet zeggen, ik bemoei me er niet zoveel mee, maar dat heb ik dan gehoord. En de gemeente stond op het standpunt, als er parkeergelegenheid bij moet komen, dan doen we dat aan de andere kant. Dus in het hofje om het zo maar te zeggen. Waarbij ik denk: dat heeft een ambtenaar verzonnen! Als ik het mag zeggen...”*

Ook bij de herinrichting van de speeltuin zorgen bewoners zelf voor een verklaring:

*“Als daar eentje op een kantoor zit die creatief is en zelf misschien zelfs kinderloos is. Ook wel leuk... we hebben toch net een paar bomen omgezaagd, gooien we die daar neer. Kunnen de kinderen ‘leuk’ spelen.”*

Bewoners praten in de interviews regelmatig over het krijgen van uitleg. Ook vertellen ze, het is eerder in de analyse al aangestipt, over afstand en het ontbreken van direct contact met de gemeente.

Bewoners geven zelf verklaringen voor wat er wel en niet gebeurt door de gemeente. Ze baseren hun verklaringen op observaties, of op informatie uit het lokale nieuws. Dat moeten ze wel, want uit de interviews wordt duidelijk dat de gemeente het niet doet. Deze afstand tot beleidsmakers en politici staat in contrast met hun beleving van de stad Almere.

*“Ik heb mijn hart wel verpand aan Almere als ik heel eerlijk ben. Ik ben wel trots op Almere. Want je kan een hoop commentaar hebben en je kan een hoop dingen zeggen, dat is niet goed en dat is niet goed, de Floriade... Maar op de één of andere manier denk ik, voor een nieuwe stad hebben ze het vrij aardig opgetakeld.”*

## Afstand tot de gemeente

Bewoners ervaren afstand tot de gemeente. Dat heeft te maken met (stereotype) beelden van de gemeente(ambtenaar), maar ook met concrete ervaringen bij het contact zoeken met de gemeente:

*“Ik geef het gewoon op om bij de overheid iets aan te geven, om te klagen. Want je loopt tegen een muur aan en je eindigt bij een computer [...] Als je iets gaat proberen te melden, is of de telefoon in gesprek of de website werkt niet. Ik werk heel veel met websites, dus ik weet wel dat het niet altijd goed is. En ik kan ook een fout maken. Dan doe je het met een ander apparaat, bijvoorbeeld, dan lukt het misschien wel. Maar het is gewoon slecht bereikbaar.”*

Als een van de onderzoekers een vraag stelt over onderhoud aan de woning of de openbare ruimte, komt in het antwoord naar voren dat de kosten van verduurzaming erg hoog zijn. Het antwoord eindigt in een sneer naar de gemeente over van het kastje naar de muur worden gestuurd als je wilt verduurzamen. Scherp komt naar voren hoe men het ervaart als je geen duidelijke reactie krijgt van de gemeente.

*“[Bent u aan het nadenken om iets te doen in het onderhoud van de woning of van de openbare ruimte of het groen?] Te doen zou ik graag willen, zeker in huis heel veel. Maar financieel... Alles is gewoon zo reteduur, het is gewoon niet leuk. Ook een snauw naar de gemeente toe: er wordt gewoon heel slecht geholpen. Je moet maar net weten welke weg je moet bewandelen om in aanmerking te komen voor bepaalde subsidies, gelden en dergelijke. Maar ik zou heel graag de kozijnen en dat soort dingen allemaal willen doen. Maar geen idee. Ik kan het gewoon niet betalen, omdat ik alleen ben. [En heeft u daarover contact gehad met de gemeente of iets geprobeerd te doen?] Ja, in zekere zin zeker wel. Alleen dan word je van het kastje naar de muur gestuurd. Dus op een gegeven moment dan heb ik zoiets van... kost mij te veel moeite..., laat maar zitten... komt wel. [Wat was uw vraag eigenlijk?] Hoe het zat met subsidies voor kunststof kozijnen, subsidies met zonnepanelen, dat waren de dingen waar ik toen wel mee bezig was. [Dus u wilde eigenlijk graag iets doen aan...] Verduurzaming en gewoon wat in de woning investeren. [Om energiezuiniger te worden... en dat is niet gelukt?] Nee. [Wat zou er volgens u nodig zijn vanuit de overheid of de gemeente? Hoe zouden ze daarbij kunnen helpen?] Vanuit de gemeente sowieso met bellen, niet van het kastje naar de muur, van de ene naar de andere en dan sta je weer in de wacht, dan moet je weer afspraken maken, gewoon vervelend. Om niet gewoon direct naar de kern te komen. [Dus eigenlijk dat er een duidelijke contactpersoon of contactmogelijkheid is van iemand die kan meedenken?] Die was er destijds niet en dat heeft mij belemmerd en terughoudender gemaakt om wat te gaan*

*doen. Omdat alles ook steeds duurder werd...energie werd duurder... water duurder. Dus daarin moest ik keuzes gaan maken. Houd ik mijn bufferpotje om noodopvang te kunnen dragen. Dat als ik iets niet kan betalen dat ik dat kan betalen. Of ga ik investeren in kozijnen of zonnepanelen.”*

Er zijn zeker positieve ervaringen met de dienstverlening vanuit de gemeente, die soepel verloopt, met vriendelijke medewerkers in de uitvoering. Zo vertelt de bewoonster die een rode kaart kreeg:

*“Drie of vier weken geleden betrapte ik een buurvrouw of buurman die troep in mijn container had gegooid, terwijl ik hem daar al had neergezet. Toen zag ik ze ook al met de vrachtwagen aan het eind van de straat en ben ik er naartoe gelopen. En heb ik gezegd van: ik heb dat naast mijn container neergezet, want dat is niet van mij. Dat is in mijn container gegooid... dus niet dat ik zo meteen weer een rode kaart krijg en mijn container niet wordt geleegd. [...] Maar ze waren heel vriendelijk. Ze hebben gewoon het zakje los meegenomen en ze hebben mijn container geleegd en ze hebben mijn verhaal aangehoord, dat wel.”*

De bewoonster vindt het contact met de medewerker op straat prettig, maar ervaart vooral afstand tot of door de informatievoorziening van de gemeente. Iemand anders ziet een verschil tussen een standaardaanvraag en een specifiekere vraag:

*“Je rijbewijs kun je heel snel halen hier bij het gemeentehuis. Dat is goed geregeld. Dat gaat allemaal elektronisch, dus dat is perfect. Maar als je iets bijzonders aanvraagt, dan werkt dat heel traag. Dat heeft niets te maken met dat mensen hun werk niet doen, maar gewoon te veel regels.”*

Ook deze bewoners kaarten het aan: de onduidelijkheid en de mate van responsiviteit. “Waar kan ik terecht met mijn vraag of melding? Hoe kan ik gemakkelijk in contact komen met de juiste persoon? En hoe krijg ik zonder allerlei omwegen de informatie die ik zoek?”

### **Het belang van goed luisteren**

Hoe de afstand te overbruggen, wordt zo een vraag en een uitdaging. Hoe krijg je als bewoner invloed op de beleidsmatige keuzes die de gemeente maakt voor *jouw* straat? Wat is er veranderd dat de herinrichting van de speeltuin zo anders ging? Het budget? Is het de groei van de stad en de omvang van de gemeentelijke organisatie in de afgelopen decennia? Of zijn er andere oorzaken? Voor de volgende bewoner speelt luisteren een rol in wat er de laatste jaren ontbreekt of misgaat:

*“Er werd geluisterd. Er werd in samenspraak iets geplaatst. En nu kreeg je het voor mijn gevoel door de keel geduwd en er is zeker niet geluisterd naar de mensen die hier in de straat waren [...] Misschien vindt de gemeente, door die enquête uit te schrijven, dat wij er heel erg bij betrokken waren. Als je hem dan niet ingevuld hebt dan is het je eigen schuld. Ik weet niet of het zo is... dat vul ik zelf in.”*

Een signaal uit de interviews is, dat bewoners ‘contact’ ervaren als een persoonlijk gesprek met een medewerker van de gemeente. En ‘luisteren naar buurtbewoners’ is niet een enquête uitzetten, maar de buurt ingaan en met de bewoners praten. Een respondent reflecteert daarbij op het interview:

*“Daarom vind ik dit wel heel erg mooi. Want hier heb je één op één contact. En dat wil niet zeggen dat jij het gaat oplossen. Maar er wordt wel naar je geluisterd.”*

Uit de gesprekken blijkt dat de bewoners – ook degenen met frustraties of negatieve beeldvorming tegenover de gemeente – graag in gesprek gaan. Ze willen begrijpen wat de gemeente doet en reageren erg positief op dit initiatief van ambtenaren voor een open interview:

*“Daarom vind ik het fijn dat jullie dat onderzoek doen. Want het werkt gewoon om met mensen te praten. Dat kan niet altijd even leuk zijn, maar het werkt wel. Je krijgt wel een beeld.”*

Ze zien ook dat dit nog lang niet gebruikelijk is:

*“Wat jullie nu aan het doen zijn, dat jullie bij mensen langskomen met vragen, dat is in zoveel tijd nooit gebeurd [...] Jullie doen dit voor het eerst. Je zit thuis met verschillende ideeën en denkt, bij wie moet ik aankloppen? Dat weet je niet. Je kan niet zomaar de gemeente bellen, wie is hier verantwoordelijk voor? [...] Misschien is er ergens een persoon die zegt, mevrouw, ik ga daar even aandacht aan besteden, en die komt er nooit uit. Dat is precies hetzelfde wat je hier ziet met die bomen. Iedereen heeft er last van, maar wie is de juiste persoon bij de gemeente? De juiste persoon zijn jullie die nu bij ons langskomen om te horen hoe het gaat.”*

Wat de bewoners van de Nieuwe Diepstraat willen, komt overeen met ambities die de gemeente Almere zelf in haar Visie Dienstverlening benoemt.<sup>21</sup> Namelijk een bereikbare overheid die aanwezig

---

<sup>21</sup> Visie Dienstverlening 2015-2020, gesprek met Ombudsman (politieke markt 6/7/2023), gesprek over conceptvisie en uitvoeringsprogramma Dienstverlening (politieke markt 21/9/2023)

is in de wijk, persoonlijk contact heeft met haar inwoners en luistert. Niet luisteren heeft z'n effecten. Bijvoorbeeld op de eerder genoemde buurvrouw die vroeger zo actief was:

*“Zoals het nu is, nodigt het ook absoluut niet uit om gezellig met de buurtjes even een kopje koffie op het veldje te gaan doen [...] Daarom was ik eigenlijk ook heel boos, want ik dacht, potverdorie, we hebben ons toen zo met zijn allen ingezet hier. En nog hè. Vroeger toen onze kinderen klein waren, werd er drie, vier keer in het jaar gezegd, wie wil er een ijsje verdienen? Dan kregen ze allemaal een zak mee en dan werd het hele veld opgeruimd en kregen ze allemaal een ijsje. Nu zijn er nog steeds ouders die hun kinderen een prikstok geven en krijgen ze bij mij een snoepje en bij de volgende een aai over hun bol van, wat zijn jullie toch toppers en wat fijn dat jullie het opruimen. Maar het animo wordt steeds minder daarvoor. Waarom zouden we het doen? Het is toch een zootje op dat plein.”*

Het gevoel niet persoonlijk betrokken te worden, geen invloed te hebben en niet gehoord te worden, zorgt ervoor dat bewoners gedemotiveerd raken om initiatief te nemen voor hun buurt. Deze bewoner vertelt over het 'plein' voor zijn deur:

*“We hadden hier grote doeltjes en daar had iemand een mooi groot net gespannen. Strak, kon niks mee gebeuren. Hij wilde die ballen niet steeds op zijn auto of in de tuin hebben. Ho, zei de gemeente Almere die langsliep, dit moet u wel heel gauw weghalen, want dit is openbare ruimte en dat wordt door de gemeente gedaan. Dat moest weg. Er was, voor mijn tijd, ook iemand die iets had gemaakt voor de kinderen om mee te spelen. Dat was in de tijd van een poep en een scheet weg, want dat was openbare ruimte en daar mag je absoluut niet aankomen, dus dat is weggehaald. Triest als buurt dat je dus niks mag. En als Stichting de Schoor dan een leuk idee heeft, wordt het ook niet overlegd. Want de Schoor zegt gewoon, dat doen wij en voor de rest over.”*

Ideeën en oplossingen zijn er. Net als de ervaring dat dit helemaal niet wordt gewaardeerd of zelfs ontmoedigd wordt door de gemeente. Het gevoel van eigenaarschap dat bewoners eerder hadden is duidelijk afgenomen; het hofje voelt niet meer als 'hun plein', maar als openbare ruimte van de gemeente. Zo rijst de vraag wie nu waar aandacht voor zou moeten hebben:

*“Ik denk dat vooral de burens die kleine kinderen hebben wat actiever moeten zijn om bij de gemeente te vragen of er niet wat te doen is qua speelattributen of zo. En zich ook niet zo makkelijk weg laten sturen [...] Wij hebben hier vroeger ook met de buurt bepaalde dingen*

*aangekaart bij de gemeente en ook gekregen. Als je dat niet doet... Ik denk niet dat de gemeente elke keer iemand gaat vragen van, moeten we...? Je moet er ook zelf iets in doen.”*

Zo zijn we terug bij het punt van contact maken, hoe je dat doet en wat dat oplevert. Uit de gesprekken blijkt dat bewoners na de herinrichting van de speeltuin hun ontevredenheid hebben aangekaart. Dat deden ze bij de medewerkers die de herinrichting uitvoerden, via e-mails aan de gemeente en een ingezonden brief aan de plaatselijke omroep. Dit heeft volgens hen niet geleid tot een gesprek met de gemeente.

*“Hij heeft gemaïld en gedaan. Daar is weinig op teruggekoppeld. Toen heb ik gezegd, dan ga ik nog een stuk in de krant schrijven [...] Maar daar heb ik ook niets op gehoord.”*

Uit de verhalen van bewoners van de Nieuwe Diepstraat hebben we geleerd dat er veel vragen en onduidelijkheden leven over de manier waarop de gemeente werkt. Dit leidt naast frustraties ook tot het organiseren van eigen acties.

Als je uitzoomt, dringt zich een vraag op: strookt het beeld dat de gemeente heeft van contact met inwoners wel met de praktijk? Het is, gelet op het vele onderzoek naar de omgang met burgers, langzamerhand een retorische vraag. De gemeente Almere zegt meer aandacht te hebben voor burgerparticipatie en noemt de herinrichting van speelplekken zelfs als voorbeeld van een uitgebreid participatieproces.<sup>22</sup> Tegelijkertijd ervaren bewoners van de Nieuwe Diepstraat dat de gemeente juist minder naar hen luistert dan pakweg twintig jaar geleden. Hoe ongemakkelijk ook om op te merken, er komt in de gesprekken een punt bovendrijven...

Het is belangrijk dat de gemeente begrijpt wat begrippen als ‘contact’, ‘gesprek’, ‘inspraak’, ‘samenwerken’, ‘luisteren’ en ‘betrekken’ inhouden voor verschillende bewoners.

### **Tot slot: in gesprek gaan werkt**

Bewoners zijn enthousiast over de interviews die wij hielden tijdens dit onderzoek. Dat is iets positiefs. Het kan anders, zo laat de samenwerking van collega’s en een onderzoeksmethode met interviewen zien. Blijft de vraag hoe we als gemeente zorgen dat er iets gebeurt met de constatering en inzichten uit dit onderzoek. Hoe slaan we een brug tussen het handelen van de overheid en de geleefde situatie van bewoners?

---

<sup>22</sup> Nota Burgerparticipatie 2021 p.10

Interviewen verkleint de afstand tussen beleidsmakers en bewoners en slaat een brug naar de kennis van bewoners over hun straat. De opvatting dat burgers niets doen of zich niet meer om elkaar of hun omgeving bekommeren, wordt ontkracht door wat er werkelijk gebeurt. Daarnaast komen in de gesprekken onderwerpen naar voren die wellicht meer of andersoortige aandacht vragen van ons als gemeente. Het zijn inzichten gebaseerd op straatkennis. De auteur van dit hoofdstuk voegt hieraan een persoonlijke noot en les toe, die helemaal op z'n plek is in dit onderzoeksverslag: luisteren is één ding, maar het echt begrijpen van de ervaring van de verteller is stap twee. En die stap moeten we nog maken.

Er valt best wat te zeggen voor de werkwijze om als ambtenaar via interviews je licht op te steken bij bewoners. Toch is op voet van gelijkwaardigheid met elkaar in gesprek gaan geen alledaagse praktijk. Dit is een scherpe analyse van één van de respondenten op onze aanpak met interviews. Zo maakt zij een aanvang met een gesprek waar ambtelijke managers mee aan de slag moeten: de wenselijkheid om door kwalitatief onderzoek een straatagenda te koppelen aan beleid.

Na een klein fotokatern reflecteert een wetenschapper in hoofdstuk 5 op onze werkwijze en analyse. Daarna vertellen twee collega's over hun eerste ervaringen met interviewen.







## **5. Een verbinding met wetenschappelijke inzichten**

**Dit onderzoek is uitgevoerd door ambtenaren van de gemeente Almere. Hoe kijkt een wetenschapper aan tegen de onderzoeksbevindingen? Welke relaties zijn er te leggen met wetenschappelijke literatuur over het gebruik en de betekenis van openbare ruimten? Een reflectie van sociaal geograaf Ivan Nio (NIO Stedelijk Onderzoek).**

De Hofjesstudie in Waterwijk Almere richt zich op een type openbare ruimte waar nog weinig onderzoek naar is verricht: de alledaagse openbare ruimte in een rustige woonwijk. In stadssociologisch onderzoek naar (alledaagse) openbare ruimten in Nederlandse steden is de aandacht vooral uitgegaan naar meer stedelijke plekken. Er is onderzoek verricht naar het gebruik, de productie en het beheer van stedelijke openbare ruimten in de context van maatschappelijke veranderingen (o.a. Van Melik, 2008; Boonstra & Hermens, 2009; Binken et al., 2012; Van der Wilk, 2016; Zuijderwijk, 2019). Daarbij ligt de focus op conflicterend gebruik en contrasterende betekenissen van groepen gebruikers van straten en pleinen in relatie tot professionele visies op de openbare ruimte.

De openbare ruimte in de Nieuwe Diepstraat is ogenschijnlijk een overzichtelijke ruimte. De 22 uitgebreide interviews die zijn afgenomen in deze straat geven een genuanceerd beeld van het alledaags gebruik en de betekenissen die eraan worden toegekend. De centrale thema's in de vijf verslagen zijn thuisgevoel, beleving van de buurt, ontmoeten/samenleven, groene openbare ruimte en de relatie met de gemeente. De bevindingen zal ik in een bredere context plaatsen en lichtjes proberen in te kaderen in wetenschappelijke literatuur. Wat valt op aan de bevindingen in de Nieuwe Diepstraat en wat komt overeen met onderzoeksbevindingen in vergelijkbare en andere buurten?

Sociologen gaan ervan uit dat de ervaringen van gebruikers niet altijd sporen met wat professionals met openbare ruimten beogen. De openbare ruimte is een sociaal construct die betekenis krijgt in de wisselwerking tussen de geplande en de geleefde openbare ruimte. Sociaal-ruimtelijke praktijken voorzien de vorm van de openbare ruimte van betekenissen en veranderen deze in een sociale en culturele omgeving. Om de betekenis van de openbare ruimte in het dagelijks leven te kunnen achterhalen moeten we daarom goed kijken naar de manier waarop bewoners in een straat samenleven en naar de leefbaarheid in een buurt. Daarnaast is het van belang om een relatie te leggen met de dagelijkse routines en routes van individuen en huishoudens en hun kwaliteit van leven.

### **Thuisgevoel en binding met de buurt**

Om te bepalen welke betekenis de openbare ruimte heeft voor bewoners van de Nieuwe Diepstraat is het belangrijk om eerst te doorgronden welke waarden voorop staan in het wonen in Waterwijk. In de

interviews worden suburbane kenmerken (ruimte, groen, natuur en water) benoemd als fysiekruimtelijke kwaliteiten van de buurt. Ook de nabijheid van twee supermarkten, de bushalte en een school worden gewaardeerd. Ook is het makkelijk wandelen naar de Leeghwaterplas en het park. Markerkant met de Gamma en de kringloopwinkel is op loopafstand. De belangrijkste dagelijkse voorzieningen zijn binnen 15 minuten lopend of met de fiets te bereiken.

Het belangrijkste motief voor bewoners om in de Nieuwe Diepstraat te gaan wonen is de (betaalbare) eengezinswoning met een tuin. Dit motief komt ook naar voren in andere studies naar suburbane wijken (zie bv. Reijndorp et al., 1998; Nio, 2016). Het wonen in een suburbane woonomgeving is onderdeel van het streven naar comfort, met een auto voor de deur, een relatief homogene bewonerssamenstelling, rustig en groen, scholen en winkels in de nabijheid.

Voor de meeste bewoners van de Nieuwe Diepstraat was het de eerste koopwoning. Een ruim eigen huis met tuin in een rustige, nette straat en in de nabijheid van voorzieningen en groen is het suburbane welvaartsgevoel dat men koestert (Metaal & Reijndorp, 2013; Nio, 2016). Niet onbelangrijk is dat de Nieuwe Diepstraat en omliggende straten bestaan uit koopwoningen. Wat in een suburbane woonomgeving ook van belang wordt geacht en wat mensen daar doet verankeren is het gevoel in een betrouwbare en stabiele omgeving te wonen (Meeus & De Decker, 2013).

De geïnterviewde bewoners vertellen over hun vaste routes naar het park en de plas, de beide supermarkten, de buurtcentra, het gezondheidscentrum en de bushalte. De eigen buurt zoals beleefd bestrijkt niet de hele Waterwijk, maar reikt tot aan de Albert Heyn. Het oostelijk deel van de wijk wordt door respondenten niet meer als onderdeel beschouwd van hun buurt. Hier staan vooral sociale huurwoningen. In Almere gebruiken bewoners vaak het verschil tussen koop- en huurwoningen als een indicator van sociaal-economische status om delen van een buurt met grenzen te 'ramen'.

Het dagelijks gebruik van de openbare ruimte gaat vooral over wandelen. De oudere bewoners gebruiken de openbare ruimte nauwelijks meer als verblijfsruimte. Ook het aantal kinderen dat speelt in de openbare ruimte is door de vergrijzing van de buurt aanzienlijk afgenomen.

Verrassend is de lange woontijd van veel respondenten. Maar liefst een derde van de geïnterviewden woont er al tussen de 35 en 40 jaar. Een gevoel van thuiszijn in een woonomgeving bestaat uit een fysiek ruimtelijke en sociale binding (Van der Graaf en Duyvendak, 2009): hechting aan anderen in de buurt ('bonding') en hechting aan plekken ('rootedness'). Ook in de Nieuwe Diepstraat kent het thuisgevoel deze beide dimensies. Een sociale kwaliteit is de stabiliteit in de bewoning. Er wonen nog relatief veel eerste bewoners. Er is vertrouwdheid en vertrouwen in medebewoners en men heeft grip

op de omgeving. In de Nieuwe Diepstraat wordt het thuisgevoel versterkt doordat vaak familie in de buurt of elders in Almere woont. Veel bewoners hebben hun oorspronkelijke roots in Amsterdam liggen. De Nieuwe Diepstraat wijkt in termen van bewonerssamenstelling en dynamiek wel wat af van andere wijken die zijn gebouwd in de jaren zeventig en tachtig waar sprake is van een grotere dynamiek en toename in sociale diversiteit. Meer sociale diversiteit in huishoudens, sociale klasse en etniciteit kan een bedreiging vormen voor het thuisvoelen omdat men nieuwe bewoners niet meer kent en omdat leefstijlen gaan verschillen.

Opvallend is dat er in de Nieuwe Diepstraat geen conflicten tussen groepen bewoners zijn. Niet tussen zogenaamde ‘gevestigden en buitenstaanders’ en ook niet in manieren van gebruik van de openbare ruimte. Er is weinig hangjeugd en andere vormen van overlast. In studies naar openbare ruimten speelt dikwijls het conflict tussen gebruikers. In woonerfwijken betreft dit vaak het verschil in perceptie tussen ouderen en gezinnen met kinderen en jeugd, zeker als er ook nog verschillen zijn in sociale klasse en etniciteit (Wekker, 2020). Ook het samenleven van kopers en huurders kan leiden tot scheidslijnen en conflicten in het gebruik en de betekenis van de straat en voortuinen (Reinders & Bosch, 2012; Duyvendak & Wekker, 2015). Omdat het in de Nieuwe Diepstraat allen woningeigenaren zijn speelt het onderscheid tussen sociale klassen hier minder. Verschillen in leefstijlen worden overbrugd door homogeniteit in eigendoms categorie (Bosch et al, 2012).

Toch zijn er ook in de Nieuwe Diepstraat sociale verschillen tussen bewoners. Er wonen praktisch geschoolde arbeiders en een middenklasse van (gepensioneerde) ambtenaren en leraren. De bevolkingssamenstelling is de afgelopen jaren ook een beetje veranderd. Nieuwkomers zijn jonge gezinnen. Er is meer diversiteit ontstaan door de komst van enkele bewoners uit het buitenland (zoals uit China en Roemenië). Er ontstaan dus verschillen in herkomst tussen eerste bewoners en nieuwkomers, maar het sociaal-economisch profiel lijkt stabiel te blijven. Deels zijn er ook bewoners komen wonen voor wie de Nieuwe Diepstraat een vertrouwde plek is. De verschillen tussen oude en nieuwe bewoners worden vooral omschreven als verschillen in dagelijkse routines en tijdsdruk: nieuwe bewoners hebben het druk met het werk en gezin waardoor er minder tijd is om zich met de straat en de burens bezig te houden. Toch groeten ook de nieuwe bewoners hun burens op straat.

De sfeer in de straat wordt door de geïnterviewde bewoners omschreven als gemoedelijk en vertrouwd met vergelijkbare omgangsvormen en gedragscodes die verschillen van die in het private en publieke domein. In de Nieuwe Diepstraat groet men elkaar. De drijfveren en waarden van bewoners zijn vergelijkbaar. Dat het thuisgevoel groot is blijkt ook wel uit hoe ouderen tegen hun toekomstige woonsituatie aankijken. De zeventigers willen er voorlopig nog blijven wonen. De Nieuwe Diepstraat

is een omgeving die oorspronkelijk bedoeld is voor vooral jonge gezinnen met kinderen maar waar het ook voor het toegenomen aantal senioren heel prettig wonen is.

Tegenstrijdig is dat er in deze straat een gevoel van vertrouwen en thuis is, maar dat anderzijds in de avonden een buurtpreventiegroep op straat loopt en dat verschillende bewoners camera's hebben bij hun voordeur. De openbare ruimte is geen neutrale ruimte maar wordt beleefd en gefilterd vanuit (on)veiligheidsgevoelens. Het gevoel van onveiligheid lijkt niet zozeer betrekking te hebben op veranderingen in de straat zelf, maar meer op oncontroleerbare veranderingen in het publieke domein van de wijk en de stad. De openbare ruimte van de Nieuwe Diepstraat is in dit opzicht aan het 'verstedelijken'. Het gaat om onbekenden die door de straat lopen, wellicht om onheilspellende berichten over criminaliteit in de media, de ligging van een AZC ten oosten van Waterwijk. Er is meer angst voor vreemden, waaronder onbekenden die aanbellen. Maar het kan mede te maken hebben met de nieuwe levensfase van het ouder worden en toegenomen gevoelens van kwetsbaarheid van senioren. De beleving van de openbare ruimte in de Nieuwe Diepstraat heeft meerdere dimensies (fysiek en sociaal), is gelaagd (de straat als controleerbare ruimte en als publiek domein) en verandert (door inrichting, sociale veranderingen in de buurt en veranderingen in levensfasen).

### **Ontmoeten en afstand houden**

In veel buurten uit de jaren zeventig en tachtig hebben demografische en sociaal-culturele veranderingen plaatsgevonden en is het samenleven tussen burens veranderd. Hoe staat het ervoor in de Nieuwe Diepstraat? Uit de interviews blijkt dat er vroeger meer contacten tussen bewoners waren. Een belangrijke reden is dat er in de beginjaren veel jonge gezinnen met kinderen woonden – bovendien bijna allemaal afkomstig uit Amsterdam - waardoor het voor ouders makkelijk was om met elkaar in contact te komen. Vooral tussen gezinnen met kleine kinderen zijn doorgaans veel sociale interacties (Karsten et al., 2013). Destijds werkten veel jonge moeders nog niet, zoals iemand vertelt. Bewoners zaten veel voor hun huis in de voortuin. Het was net een dorp.

Kenmerkend voor de opzet van de Nieuwe Diepstraat is dat er een overgangszone tussen de woningen en de straat is, in de vorm van een voortuin annex parkeerplek. Dit fungeert als een overgangszone, functioneel, sociaal en symbolisch. Het is de plek waar de auto staat, waar men dagelijks arriveert, de boodschappen uitlaadt en waar men zich even ophoudt en open staat voor een kort praatje met de burens. Sommige bewoners hebben hier ook een zitje staan. Dit is een plek van interactie tussen burens. Het belang van deze zone komt in een aantal interviews ter sprake. Uit onderzoek blijkt dat driekwart van de contacten tussen burens plaatsvindt in deze overgangszone (Van Eijk, 2015). Het is de plek die de publieke familiariteit - als onderlinge herkenning, bekendheid en vertrouwen en lichte contacten – ondersteunt (Blokland, 2006). Hier herkent men andere bewoners in hun dagelijkse routines. De

overgangszone is een ruimte die bemiddeld tussen ontmoeten en afstand houden (Linssen, 2006; Treffers, Nio & Suurenbroek, 2018). Maar het is ook een symbolische ruimte waardoor men burens die men niet zo goed kent toch een beetje kan plaatsnemen. In andere straten waar sprake is van grotere sociale verschillen tussen bewoners blijkt dat sommige bewoners zich kunnen ergeren aan het onderhoud van voortuinen van nieuwe bewoners. Dit is niet het geval in de Nieuwe Diepstraat.

Naast de overgangszones is ook het plantsoen in principe een ontmoetingsruimte. In het verleden waren er in het plantsoen bewonersinitiatieven zoals buurtbarbecues. Bewoners en hun kinderen eigenden zich het plantsoen toe. Er werd van alles georganiseerd, met name in de zomermaanden. Dit is inmiddels deel van het collectieve geheugen van de straat. Het plantsoen diende als de ontmoetingsplek van de straat. De bewoonster die dit samen met een buurvrouw organiseerde is er na vier keer mee opgehouden. Niemand heeft het van haar overgenomen. Er zijn geen kartrekkers, ‘best persons’ of buurtmakers in de Nieuwe Diepstraat meer die initiatieven nemen. Dat is opmerkelijk. Dat roept de vraag op hoe het met dit soort initiatieven is gesteld in de andere hofjes in Waterwijk.

In de Nieuwe Diepstraat blijkt dat burens een bescheiden plek innemen in de sociale netwerken van bewoners. Dit komt overeen met sociologisch onderzoek: burgers maken deel uit van verschillende, lossere netwerken op verschillende schaalniveaus, van familie- en vriendennetwerken tot deelname aan verenigingen. In de Nieuwe Diepstraat is geen sterke sociale cohesie, maar het ontbreekt zeker niet aan betrokkenheid. Het wordt in een verslag mooi omschreven als ‘lichte zorg voor elkaar en afstand houden’. Het samenleven in de Nieuwe Diepstraat is in de basis te omschrijven als publieke familiariteit die bestaat uit lichte contacten met buurtbewoners. En dat lijken de bewoners prima te vinden. Het samenleven omvat wel meer dan alleen maar herkenning op straat en in de supermarkt. Groeten op straat is de norm.

Men vergelijkt de situatie in Waterwijk met Almere Poort waar niemand elkaar groet op straat. In de Nieuwe Diepstraat maken burens korte praatjes met elkaar op straat. Er is onderlinge hulp. Men is aangewezen op de burens voor praktische hulp en waakzaamheid (bv. als men op vakantie gaat). Het gaat om alledaagse vertrouwdheid met de burens en daarvoor zijn prettige relaties met burens nodig (Reijndorp et al., 1998; Völker, 1999; Lupi et al., 2007; Vermeij, 2008). Duyvendak & Wekker (2015) spreken in dit geval over amicaliteit, een vriendschappelijke omgangsvorm tussen burens waardoor onderling vertrouwen bestaat en waardoor men zich in een straat thuis kan voelen. In een enkel geval gaan contacten tussen burens nog verder. Meer vriendschappelijke contacten tussen burens kunnen te maken hebben met overeenkomsten in woon- en levensgeschiedenis, leeftijd en leefstijl.

De Nieuwe Diepstraat telt 51 woningen. Dit is als maat voor collectieve organisatie en activiteiten aan de grote kant. Een omvang van 25 tot 30 woningen wordt in de praktijk als een meer hanteerbare maat gezien. Het plantsoen schept ook afstand tussen de huizen. Het kan zijn dat bewoners zich eerder deel voelen van een collectief rijhuizen dat een gezamenlijke gevel en dak deelt. Het plantsoen werkt niet langer bindend omdat er niets meer wordt georganiseerd. De bewoners maken buiten de eigen straat wel deel uit van andere sociale netwerken waar men gelijkgezinden treft. Zo zijn er in Waterwijk diverse wandelgroepen en leesclubjes. Het ontmoeten heeft zich bij oudere bewoners ook deels verplaatst naar het buurtcentrum Draaikolk en het Huis van de wijk. Een deel van de geïnterviewden maakt hier geen gebruik van, voor hen sluit het aanbod niet aan bij een behoefte. Het zijn ook parochiale domeinen (Lofland, 1998): plekken voor specifieke groepen die elkaar vinden via gezamenlijke activiteiten en interesses.

De vergrijzing heeft effecten op het samenleven en het gebruik van de openbare ruimte. Ouderen in de straat passen hun levenswijze aan. Dit kan twee kanten opgaan. Sommigen zijn minder gericht op buurtgenoten in de straat en richten zich meer op hun kinderen en kleinkinderen die verspreid over Almere wonen, op voorzieningen en clubjes in heel Almere en op hun eigen huis, achtertuin en hooguit op hun directe burens. Anderzijds wordt de actieradius bij sommige ouderen ook kleiner. Men loopt minder soepel, heeft soms een rollator of scootmobiel en goed onderhoud van de trottoirs – met name recht zittende tegels - wordt voor de dagelijkse routes belangrijker.

### **Gebruik en betekenis van de openbare ruimte**

Welke waarde heeft de openbare ruimte in de Nieuwe Diepstraat in het dagelijks leven? Of stellerig geformuleerd: welke rol speelt de buitenruimte in het geluksgevoel van bewoners? Er is een onderscheid te maken in de openbare ruimte als verblijfsruimte, als doorgaande route en als plek om te beleven.

Het plantsoen in de Nieuwe Diepstraat illustreert goed de wisselwerking tussen de ruimtelijke vorm en sociaal-ruimtelijke praktijken. In de beginjaren werd er in de openbare ruimte van de Nieuwe Diepstraat meer verbleven, met name door kinderen en hun jonge ouders. Jonge gezinnen zijn sterk op hun directe omgeving gericht en in een wijk die relatief nieuw is staan bewoners in eenzelfde gezinsfase open voor nieuwe contacten. Het plantsoen was een drukbezochte speelplek en ontmoetingsplek voor ouders. Het speelhuisje was een populaire plek voor kinderen. Het veldje leende zich goed voor een jaarlijkse buurtbarbecue. Vroeger stonden er ook meerdere bankjes op het veldje.

In de Nieuwe Diepstraat wordt nu minder in de openbare ruimte verbleven. De speeltuin is natuurinclusief met boomstammen en een speelheuvel heringericht, tot ontevredenheid van de

omwonenden. Voor kinderen valt er nu veel minder te doen. Er is de wens van een fijne speelplek voor kinderen, een wens die ook is geuit door bewoners zonder kleine kinderen. Het plantsoen nodigt nu ook niet meer uit om daar gezellig een bakje koffie te gaan doen, aldus een van de geïnterviewden. De behoefte om elkaar te ontmoeten zou nog wel aanwezig zijn. Tegelijkertijd is aan het ontmoeten op het veldje minder behoefte als gevolg van de vergrijzing. Oudere bewoners hebben buiten de straat hun eigen sociale netwerken. Het plantsoen heeft voor volwassenen weinig betekenis als gebruiks- en verblijfsruimte. Dat neemt niet weg dat het plantsoen in elk geval weer een betekenis kan krijgen als ontmoetingsplek voor ouders en grootouders van jonge kinderen.

Uit de interviews blijkt dat de betekenis van de openbare ruimte vooral is gelegen in dagelijkse routes als het gaat om het uitlaten van de hond, de routes naar de supermarkten, het buurthuis en het park. Die moeten goed op orde zijn.

Naast veiligheid is een basiswaarde voor de openbare ruimte schoon en heel. De meeste geïnterviewden zeggen tevreden te zijn over het dagelijks onderhoud. Het ziet er schoon uit. Het opruimen van zwerfafval op straat zien de meeste bewoners in deze straat als hun eigen verantwoordelijkheid en daar wordt ook naar gehandeld. Kleine ergernissen zijn de volle vuilnisbakken bij de school en in het park.

Veel minder te spreken is men over het fysieke onderhoud van de trottoirs die op sommige plekken verzakt zijn en met scheve tegels als gevolg van wortelopdruk. Een bewoner heeft zelf de wortels afgekapt. Het ontbreekt volgens bewoners nu aan groot onderhoud van straat en trottoirs. Het onderhoud van het groen ziet men als taak van de gemeente. Men bespeurt de laatste jaren minder onderhoud aan het groen, ook al ziet men wel af en toe mensen van de gemeente het onderhouden. De uitstraling van het groen is achteruitgegaan en dat gaat ten koste van de beleving.

De rol van de openbare ruimte in het geluksgevoel is betrekkelijk en bestaat uit een lichte binding. Het gaat vooral om goed onderhoud, kwaliteit van routes en beleving. De overheid wordt gezien als hoeder van de openbare ruimte. Een koppeling met de vergrijzing in de buurt is belangrijk. Het gebruik en de betekenis van de buitenruimte is bij oudere bewoners veranderd en andere ontmoetingsplekken spelen een belangrijke rol. Er worden ook andere eisen aan de buitenruimte gesteld. Is het mogelijk om het plantsoen een nieuwe betekenis te geven, niet alleen voor kinderen, maar ook voor de vergrijzende populatie? Ouderen missen bijvoorbeeld de rozenstruiken die er vroeger hebben gestaan. Is er draagvlak om een klein deel in zelfbeheer uit te geven?

### **Relatie met instituties en rol (zelfbeheer) van de bewoners**

Behalve een ruimtelijke en sociale binding kan er in een buurt ook sprake zijn van binding op basis van zeggenschap en controle. Het gaat om een gevoel van eigenaarschap van de ruimte, om de organisatiegraad van bewoners en om actiebereidheid. Doorgaans participeert slechts een klein deel van de bewoners in de lokale gemeenschap (Nio, 2023). Hoe zit dit in de Nieuwe Diepstraat?

Bewoners vertellen dat ze trots zijn op hun woning in de Nieuwe Diepstraat en op Almere, maar ze ondernemen weinig actie in de buurt. In het verleden waren enkele bewoners betrokken bij de inrichting van het plantsoen en bij activiteiten. Maar er is nu sprake van passiviteit en gelatenheid. Toch geven bewoners aan dat ze nog steeds betrokken willen zijn, met name bij de speeltuin. Daarbij gaat het nu om meer dan alleen spelen. Het is ook een plek om iets te organiseren en die men samen met buurtbewoners netjes wil houden. Daarvoor is steun nodig vanuit de gemeente.

Vanuit de gemeente is er gebrekkige communicatie (geweest) over de gevolgde werkwijze en gemaakte keuzen bij de herinrichting van de speeltuin, de aanpassing van de groenstrook langs de busbaan en het scheiden van afval. De herinrichting van de speeltuin werd te beperkt gedefinieerd vanuit het spelen alleen, zonder daarin andere wensen (zoals van de oudere bewoners) in mee te nemen. Het participatieproces gebeurde enkel via een digitale enquête. Door het generieke beleid voor speelplekken in Almere en het gebrekkige participatieproces was er onvoldoende aansluiting bij de leefwereld in de straat, de eigen kracht van de buurt en de specificiteit van het plantsoen.

Anderzijds komt uit de gesprekken naar voren dat er niet veel belangstelling is voor zelfbeheer. Deels heeft dit te maken met de plekken langs de busbaan die voor zelfbeheer zijn aangewezen. De meeste bewoners zien deze strook ook niet als een strook die ze willen toe-eigenen. Ze verschuilen zich liever achter een nieuwe hoge schutting. De hoge struiken fungeerden hier vroeger als buffer richting de busbaan. De vraag is of een vorm van zelfbeheer gestimuleerd kan worden in het plantsoen en of daar interesse voor is. Motieven om aan zelfbeheer mee te doen kunnen verschillen van het willen verbeteren van het contact tussen de bewoners tot het willen bijdragen aan de leefbaarheid en de reputatie van de buurt (Hofland, 2014). Dit vanuit eigenbelang of als kans om buurtbewoners te leren kennen (Meijs, 2012). Het is niet duidelijk wat de zwakke sociale bindingen en de vergrijzing in de Nieuwe Diepstraat betekenen voor de bereidheid om aan zelfbeheer te doen. De individualistische instelling van bewoners in deze straat komt in ieder geval overeen met de houding van eigenaar-bewoners in andere Almeerse wijken uit de jaren zeventig en tachtig (zie Van der Steeg, 2022).

## **Enkele conclusies**

De Hofjesstudie is een genuanceerde studie naar een gemiddelde straat met koopwoningen in Almere. Het schetst een beeld van een straat die nergens extreem op scoort. Het is een relatief stabiele buurt, maar wel een die aan het vergrijzen is. Een gemiddelde straat waar geen sterke sociale cohesie is, maar waar bewoners het samenleven en de omgangsvormen wel als prettig ervaren. Er zijn lichte contacten en hulprelaties. Het samenleven in de straat is te karakteriseren als lichte gemeenschap. In de loop der tijd is de mate van gemeenschappelijkheid in de Nieuwe Diepstraat iets minder geworden. Dit komt zowel door demografische ontwikkelingen (met name vergrijzing) als door de herinrichting van het plantsoen met speeltuin. Het plantsoen is minder een collectieve en meer een publieke ruimte geworden. Het onderzoek toont de gelaagdheid aan in het gebruik en de betekenis van de openbare ruimte en hoe dit geleidelijk is veranderd.

Een zekere lichtheid geldt niet alleen voor het samenleven, maar ook voor de relatie met de openbare ruimte. Deze lichtheid is zowel een kracht als een zwakte. De vraag die blijft hangen is welke betekenis de openbare ruimte kan hebben in een straat die aan het vergrijzen is. Voor jonge gezinnen is het belang van de openbare ruimte als verblijfsruimte evidenter dan voor senioren. Een buurt die vergrijst vraagt om een andere inzet en aandacht in belevingsgestuurd beheer. Het is een voorbeeld van een richtinggevende inhoudelijke aanwijzing die terug te voeren is op een verandering van methodologie. Een vraag is ook of en hoe men in een straat waar sprake is van lichte bindingen met inrichting en beheer kan bewerkstelligen dat het hof weer meer een collectieve (ontmoetings)ruimte wordt waar de wensen van diverse groepen bewoners te combineren is.

De Hofjesstudie toont duidelijk de meerwaarde van de methode van het interviewen aan ten opzichte van statistische gegevens en kwantitatieve surveys. Met kwalitatief onderzoek is door te dringen tot in de haarvaten van de leefwereld van een buurt en veranderingen daarin. De verslagen beschrijven nauwkeurig de ervaren leefbaarheid en de kwaliteit van leven van huishoudens. De woonkwaliteiten en de lichte bindingen met de openbare ruimte komen in beeld, evenals kleine ergernissen en hoe bewoners de toekomst voor zich zien. Deze kennis van burgers is voor de overheid van essentieel belang voor beleid ten aanzien van (her)inrichting en beheer van de openbare ruimte.

## **Literatuur**

- Bincken, S., L. Zuijderwijk, J. Burgers & D. van der Wilk (2012), Openbare ruimte als professionele opgave en alledaagse omgeving: een analyse van zes geselecteerde plekken in Amsterdam, Rotterdam en Utrecht. Den Haag: Nicis Institute.
- Blokland-Potters, T. (2006), Het sociaal weefsel van de stad. Cohesie, netwerken en korte contacten. Den Haag: Dr. Gradius Hendriks Stichting.
- Boonstra, N. & N. Hermens (2009), 'Niet welkom op het plein. Veilige speelpleinen sluiten ook groepen uit', in: H. Boutellier, N. Boonstra & M. Ham (red.), Omstreden ruimte. Over de organisatie van spontaniteit en veiligheid. Amsterdam: Van Gennep, p.33-48.
- Bosch, E., B. Sleutjes & A. Ouweland (2012), Stijl van Leven, stijl van bouwen; 'Branding' en leefstijlen in gebiedsontwikkeling. Den Haag: Platform31.
- Duyvendak, J.W. & F. Wekker (2015), Thuis in de openbare ruimte? Over vreemden, vrienden en het belang van amicaliteit. Den Haag: Platform31.

- Hofland, M. (2014), Burgerparticipatie in de openbare ruimte. Master Thesis sociologie, Universiteit Utrecht.
- Karsten, L., T. Lupi & M. de Stigter-Speksnijder (2013), 'The Middle Classes and the Remaking of the Suburban Family Community: Evidence from the Netherlands', in: *Journal of Housing and the Built Environment* 28(2), p.257-271.
- Linssen, M. (2006), 'De pluriculturele ontwerppoging. Zeven focuspunten bij het ontwerpen van een eigentijdse woonomgeving'. In: M. Linssen & M. de Vries (red), *Ontmoeten en vermijden. Ontwerpen voor een pluriculturele woonomgeving*. STAWON/Architectura & Natura Pers, p.9-32.
- Lofland, L. (1998), *The Public Realm. Exploring the City's Quintessential Social Territory*. New York: Aldine de Gruyter.
- Lupi, T., M. De Stigter-Speksnijder, L. Karsten, S. Musterd & L. Deben (2007), *Leven in de buurt. Territoriale binding in drie Vinex-wijken*. Amsterdam: Aksant.
- Meijs, A. (2012), *Burgerparticipatie in zelfbeheer van openbaar groen op buurtniveau*. Faculteit Geowetenschappen, Universiteit Utrecht.
- Metaal, S. & A. Reijndorp (2013), *Kwetsbare middenklasse? Sociale positie, strategieën van rondkomen en vooruitkomen en betrokkenheid van de lagere middenklasse in Almere*. Almere: International New Town Institute/Universiteit van Amsterdam.
- Meeus, B. & P. De Decker (2013), *De geest van suburbia*. Antwerpen: Garant.
- Nio, I. (2016), *Moderniteit en suburbaniteit in de nieuwe stad: Almere, Cergy-Pontoise, Milton Keynes*. Proefschrift, Universiteit van Amsterdam.
- Nio, I. (2023), 'De buurt als bouwdoos. Buurtgedachte versus buurtrealiteit', in: F. Feddes, *Nu aan de buurt. Nieuwe energie eerlijk verdeeld*. Amsterdam: Stad-Forum, p.105-119.
- Reinders, L. & E. Bosch (2012), *Thuis in de stad. Binding, identiteit en publieke ruimte in Zaanstad*. Den Haag: Nicis Institute/Platform31.
- Reijndorp, A., V. Kompier, S. Metaal, I. Nio & B. Truijens (1998), *Buitenwijk. Stedelijkheid op afstand*. Rotterdam: NAI Uitgevers.
- Van Eijk, G. (2015), 'Contact en herkenning. De stoep in stadssociologisch perspectief', in: E. van Ulden, D. Heussen & S. van der Ham, *De stoep. Ontmoetingen tussen huis en straat*. Rotterdam: nai010 uitgevers, p.123-139.
- Van der Graaf, P. & J.W. Duyvendak (2009), *Thuis voelen in de buurt: een opgave voor stedelijke vernieuwing. Een vergelijkend onderzoek naar de buurthechting van bewoners in Nederland en Engeland*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Van Melik, R. (2008), *Changing public space. The recent development of Dutch city squares*. Proefschrift, Universiteit Utrecht.
- Treffers, A., I. Nio & F. Suurenbroek (2018), *Mijn straat. Een onderzoek naar de toe-eigening van de woonstraat in Amsterdam Nieuw-West*. Hogeschool van Amsterdam. Lectoraat Bouwtransformatie.
- Van der Steeg, T. (2022), *Leren van burgers. De vergeten rol van de eigenaar-bewoner in het klimaatakkoord*. Proefschrift, Universiteit van Amsterdam.
- Van der Wilk, D. (2016), *Van wie is het plein? Over de (on)toegankelijkheid van de openbare ruimte in een gentrificerende buurt te Amsterdam*. Proefschrift, Universiteit van Amsterdam.
- Vermeij, L. (2008), 'Goede schuttingen maken goede burens', in: P. Schnabel, R. Bijl & J. de Hart (red) (2008), *Betrouwbare betrokkenheid. Studies in sociale cohesie. Sociaal en Cultureel Rapport 2008*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau, p. 113-130.
- Völker, B. (1999), '15 miljoen burens. De rol van burens in persoonlijke netwerken in Nederland', in: B. Völker & R. Verhoeff (red.), *Burens en buurten. Nederlands onderzoek op het snijvlak van sociologie en sociale geografie*. Amsterdam: SISWO, p. 43-68.
- Wekker, F. (2020), *Building Belonging. Affecting Feelings of Home through Community Building Interventions*. Proefschrift, Universiteit van Amsterdam.
- Zuijderwijk, L. (2019), *Public space. Always under construction*. Proefschrift Erasmus Universiteit Rotterdam.

## 6. Interviewen als nieuwe ervaring

**Na de inhoudelijke analyse staat het zesde hoofdstuk van dit onderzoeksverslag in het teken van de methodologie, en dan met name de onderzoekstechniek van interviewen. Interviewen helpt om toegang te krijgen tot bewoners. Door met bewoners te praten, krijgt de gemeente inzicht in hun motieven, drijfveren en zelfredzaamheid. In dit hoofdstuk vertellen twee interviewers uit ons onderzoek over hun eerste ervaringen met interviewen.**

Luisteren naar eigenaar-bewoners kan beleidsmakers helpen, zo kun je de aanleiding van deze Hofjesstudie samenvatten. Bewoners begrepen dat:

*“De juiste persoon zijn jullie die nu bij ons langskomen om te horen hoe het gaat.”*

Interviewen helpt om toegang te krijgen tot bewoners. Stel je geen vragen, dan krijg je geen antwoorden en geen verklaringen voor het hoe en waarom van dingen. Zo is er voortdurend de dreiging dat voor bewoners essentiële zaken buiten beeld blijven door het ontbreken van directe uitwisseling. En je loopt het risico dat je zaken mist waar je, als je de situatie van mensen beter leert kennen, met wat meer gevoeligheid naar mag kijken als overheid. Vragen stellen en luisteren zorgt voor kennis en kan zorgen voor een ander perspectief.

Ons onderzoeksverslag laat zien dat je veel te weten kunt komen over mensen en hun buurt als je ze aan het woord laat en luistert. Als je je nieuwsgierigheid laat prevaleren boven aannames en angst voor het kweken van verwachtingen bij burgers, kan het gebeuren dat een gesprekspartner zich zo uitspreekt:

*“Daarom vind ik dit wel heel erg mooi. Want hier heb je één op één contact. En dat wil niet zeggen dat jij het gaat oplossen. Maar er wordt wel naar je geluisterd.”*

Deze bewoner laat zich positief uit over onze werkwijze en opstelling in het onderzoek. “Kom luisteren en praat met me!” Maar hoe zit het andersom? Wat doet het met jou als ambtenaar als je gaat interviewen? Twee onderzoekende ambtenaren vertellen hierna over hun ervaringen met het interviewen van bewoners in de Nieuwe Diepstraat.

### **De strategisch adviseur die de gangen van het stadhuis goed kent – ambtenaar 1 aan het woord**

Of ik geïnteresseerd was om samen met collega's in de rol van onderzoekster bewoners te interviewen over de openbare ruimte? Mijn enthousiasme was meteen gewekt. Mijn eerste interview deed ik samen

met een collega met interviewervaring. Ik vond het prettig om de eerste keer mee te kijken hoe zij het deed. Al snel raakten we met de bewoner in gesprek over de verschillende aspecten van het leven in de Nieuwe Diepstraat. Ik had mijn schroom en bedenkingen over mijn rol als interviewer. Maar die vervaagden toen een respondent antwoord gaf op de vraag of bepaalde plekken fungeren als ontmoetingsplek of plek waar mensen eventjes samen zitten:

*“[...] Nee, want als ik dat bijvoorbeeld vergelijk. We komen uit Amsterdam-Oost en we woonden aan het Oosterpark en daar heb je natuurlijk gewoon honderden bankjes. En als je daar ging zitten, kreeg je heel gauw aansluiting, dat andere mensen bij je gingen zitten. En even een kletspraatje maken of toen ze gingen daar jeu-de-boulen of er kwam iemand langs met een kindje op een fiets. En omdat je dan in zo'n soort parkachtige omgeving zit en een bankje of een paar bankjes naast elkaar zelfs, is nog slimmer, want dat nodigt uit, want één bankje en één persoon erop ga je niet zo snel naast zitten. Maar als er drie bankjes zijn, dan kan je wel op de derde gaan zitten bij wijze van spreken en dan kun je toch in gesprek komen. En in zo'n situatie heb je veel sneller contact met mensen en dat heb je hier nergens. Je loopt langs mensen die een hondje uitlaten of die fietsen en ze zeggen je meestal wel gedag. Dat is best wel goed hier. Haast weinig mensen lopen star langs je heen, ze zeggen wel gedag, maar om dan in contact komen denk ik, daar mis ik dan wel iets. Want dan zou ik naar een clubje moeten gaan of iets dergelijks als ik daaraan toe zou zijn en ik weet nou niet of ik daar zin in heb.”*

Wat gebeurde er toen mij iets werd verteld over de ontmoetingsplek, door iemand die ik eigenlijk helemaal niet ken? In de eerste plaats werd ik getroffen door de openheid van een bewoner. Zij liet ons letterlijk en figuurlijk binnen in haar leven. In de tweede plaats werd ik geraakt door hoe zij beschreef dat juist die paar bankjes (en dus niet één!), in haar beleving, nodig zijn voor het contact met anderen.

#### *Voorbij de belemmerende aannames*

Voor het interviewen moest ik enige schroom overwinnen, want ik dacht: ‘Wat heb ik deze bewoners als representant van de gemeente te bieden? Zitten zij hier wel op te wachten?’ En ik dacht: ‘Hoe kan ik tijdens een keukentafelgesprek de verwachtingen managen als bijvoorbeeld het onderwerp parkeren in de buurt – mijn beleidsterrein – aan de orde komt en iemand aangeeft dat er te weinig parkeerplekken zijn?’ Zo had ik een reeks belemmerende aannames die, achteraf, totaal niet overeenkwamen met mijn eerste ervaringen als interviewer.

Je gaat in gesprek met een bewoner en ... hij of zij vertelt. Het gaf mij brandstof voor overdenkingen. Bijvoorbeeld over de manier waarop gemeentelijke evaluaties ingaan op effectiviteit en efficiëntie. Of

over een (gemeentelijke) overheidscultuur waarin luisteren geen gemeengoed is en optreden als expert wel. In plaats daarvan deelt een bewoner, zonder verwijten of verwachtingen, inzichten en ervaringsdeskundigheid met mij als gelijkwaardige gesprekspartner. Waarmee alle bureaucratische opsmuk, afstandelijke houding en beleidstaal (voor even) totaal zijn ontmanteld. Plotseling hoor ik iemand praten over een onderwerp dat voor deze mensen belangrijk is en zich afspeelt op ooghoogte. En wat ik als inwonster van Almere ook nog herken.

Na dit interview kreeg ik de smaak te pakken en ben ik alleen op pad gegaan naar een ander adres in de Nieuwe Diepstraat voor een interview. Ik zou dit interview oorspronkelijk samen met een collega afnemen, maar ik voelde me comfortabel genoeg om het zelf te doen. Ook hier een warm welkom door een echtpaar dat inmiddels jaren in de Nieuwe Diepstraat woont. En verhip, de speeltuin in het hofje waarover ik al had gehoord, kwam weer voorbij.

#### *Een schat aan informatie*

Ook deze bewoners waren ontevreden over de plaatsing van een ‘Teletubbie-speeltuin’ voor de deur. Daarmee bedoelen zij een door de gemeente geplaatste natuurinclusieve speeltuin. Voorheen stond er een klintoren met een dak en voldoende bankjes voor ouders en grootouders om op te zitten. Dit was blijkbaar een ontmoetingsplaats voor kinderen en volwassenen uit de buurt. Nu de boomstammen er liggen, is deze functie vervallen en is het stil op straat. Ook hier weer een leerervaring: het gaat over een straatagenda die ik als medeburger volkomen begrijp, maar blijkbaar krijgen de onderwerpen ‘spelen en ‘ontmoeten’ niet de aandacht die ze verdienen. Een ander voorbeeld van de beleving van de buurt die de bewoner die ik sprak inbracht:

*“[...] Nou wat ik erg prettig vind, zijn al die bedrijven in de buurt en ook grotere bedrijven zoals een hartkliniek of een orthodontist of weet ik veel wat allemaal. Dat soort bedrijven, kleine bedrijven en grote bedrijven, die zijn ook allemaal dichtbij. Het is allemaal beloopbaar of fietsbaar. En als je geen rijbewijs hebt zoals ik, is dat een enorm voordeel. Je hoeft zelfs niet op de bus te stappen. Weet je, dat is erg fijn. Ook als je ouder zou worden, kan je dat ook allemaal regelen. Er is een gezondheidscentrum als je daar gebruik van wilt maken. Zelf heb ik daar heel lang gezeten, maar uiteindelijk ben ik overgestapt naar een ander gezondheidscentrum, dat niet binnen die cirkel van de eerstelijnsvoorzieningen Almere valt, omdat ik dat toch iets te beperkt vond. Dus nu moet ik wel iets verder, maar dat is dat neem ik op de koop toe, is mijn persoonlijke keus. Alles is er. Ik vind het fijn al die bedrijfjes. Ook omdat in de stad, wat ik al zei, A ik vind het druk, en B ook zo 'n klein bedrijfje zoals een furniturenhalletje met stoffen, garen, ritsen en dergelijke, je niet te wachten tot het marktdag is, maar je vindt daar alles wat je nodig hebt. Nou dat is erg fijn. Je hoeft niet helemaal naar*

*Amsterdam. De eerste jaren waren we nog heel erg gefocust om alles uit Amsterdam te halen en dat hoeft niet meer, want zelfs hier in de buurt heb je het, als je het maar even opzoekt.”*

Al deze gesprekken bevatten een schat aan informatie over wie deze mensen zijn, wat zij doen en wat ze nodig hebben in hun buurt. Dit had ik nooit op basis van een anonieme enquête te weten kunnen komen en op waarde kunnen schatten. Met interviewen krijg je dus andere informatie in je bezit.

#### *Interviewen zorgt voor gelijkwaardigheid*

Enkele maanden later en enkele inzichten rijker, blik ik terug op de interviews.

Inhoudelijk is er veel besproken, van woekerende boomstronken onder stoeptegels en auto's bedekt met het plaksel van de bladluis tot aan de positieve aspecten van de buurt. Bewoners vertellen over de straat en welke onderwerpen voor hen een plek moeten krijgen in het denken van de gemeente over belevingsgestuurd beheer, zo blijkt. Maar welk inzicht en belang prevaleert als bewoners kunnen vertellen over de agenda van hun straat? Want als je hierover nadenkt, komt een mogelijk spanningsveld naar voren: aan de ene kant veel groen met het oog op klimaatadaptatie en hittestress in de wijk, aan de andere kant een veilige stoep voor senioren en veiligheid voor vrouwen. Op z'n minst kan actief toenadering zoeken tot inwoners en luisteren inzicht geven in spanningen tussen bewonersinzichten en beleidsagenda's. Interviewen zorgt voor gelijkwaardigheid. Daarin ben ik wel herbevestigd.

#### *De rechtvaardigheid van beleid*

Als ik nog iets verder uitzoom, realiseer ik me dat het interviewen mij aanzette tot denken over rechtvaardigheid van beleid, beleidskeuzes en de verdelingseffecten. Rechtvaardigheid van het beleid wordt meestal niet belicht. In de evaluaties wordt daar, meen ik, zelden op gereflecteerd.

Als het gaat om rechtvaardigheid mis ik het (gelijkwaardige) gesprek tussen gemeente en burger. Of dat nou gaat over nieuwe gebiedsontwikkelingen, transformatieopgaven of een ambitie van belevingsgestuurd beheer. Ik pleit hier niet voor het juridisch maken van opgaven, maar juist voor het bieden van handvatten voor het maken van effectieve, efficiënte en rechtvaardige beleidskeuzes door mensen er zelf over te laten vertellen. En daar hoort wat mij betreft bij dat je deze keuzes en aannames toetst en bespreekt door middel van interviews met bewoners van de stad. En ja, dat kost tijd. En ja, dat betekent ook iets voor onze houding en gedrag. Denk daarbij aan zichtbare en benaderbare gemeentefunctionarissen die bewoners actief opzoeken en aan het woord laten.

Tot zover de eerste collega en haar ervaringen met interviewen. Hierna vertelt een tweede collega over zijn ervaringen met interviewen.

### **De ervaren frontlijnwerker – ambtenaar 2 aan het woord**

Als gebiedsmanager van stadsdeel Almere Poort praat ik dagelijks met partners en bewoners in mijn stadsdeel. Zo bevind ik mij dikwijls in het spanningsveld tussen wat wordt genoemd de leefwereld van mensen en de systeemwereld van ‘het stadhuis’. Mijn functie is dus best anders dan die van de andere groepsleden in dit project. Dat interviewen als manier van data verzamelen waardevol is – ook voor mij – werd mij duidelijk toen een bewoner mij dit vertelde:

*“Als je enkel maar oudere mensen hebt, dan, ik wil niet zeggen dat de buurt verpaupert, maar er wordt minder aandacht aan besteed. Mensen gaan niet meer denken van, daar moet er wat gebeuren. Het blijkt toch dat oudere mensen vaak wat binnenblijven. Wat minder contact hebben met elkaar. En ik moet zeggen, door de wat jongere, ze zijn niet heel jong, maar ze zijn toch wat jonger. Die hebben ook een paar kinderen, dat het toch wel een beetje leven in de brouwerij houdt, hier. En dat heb je wel nodig.”*

Waarom dit citaat? Ook al ben ik in mijn baan gewend aan bewonerscontacten, de verwondering blijft over hoe het leven geleefd wordt en hoe bewoners de gemeente ervaren. Mijn interesse voor de wisselwerking tussen praktijk en beleid is altijd de rode draad en motivatie geweest voor mijn werk als ambtenaar. Deelname aan dit onderzoek is dan ook weer een kans om meer te weten te komen over de leefwereld van bewoners en hoe zij denken over de gemeente. Het mooie van interviewen is, dat je nog meer en beter inzicht krijgt in het samenleven van mensen en hun beweegredenen om dingen in de straat te doen of te laten.

Twee van de bewoners die ik interviewde, woonden al meer dan 30 jaar (!) in hetzelfde huis. Een ouder echtpaar gaf een mooi inzicht in de manier waarop zij de openbare ruimte gebruiken tijdens verschillende levensfasen en wat dat met hen deed. Hoe anders is het nu? De buurt is langzamerhand vergrijsd, er is minder reuring en de bewoners hebben het gevoel dat er minder aandacht is voor de buurt. Dat bewoners het woord ‘verpaupert’ gebruiken, onderstreept het belang om onze voelsprietten aan te hebben staan.

#### *Het belang van actieve bewoners*

Tegelijk hoor je tussen de regels door dat het niet zozeer gaat om de gemeente die de buurt vergeet. Geïnterviewden benadrukken dat voor het vitaal houden van de buurt jongere bewoners belangrijk zijn, die kennelijk niet alleen voor reuring zorgen, maar ook actief zijn om aanpassingen in de buurt en

de publieke ruimte aan te kaarten als dat nodig is. Neem het voorbeeld van de boomstronken als speelobjecten, die als zodanig niet herkend en dus amper gebruikt worden. De vraag is dan: blijft deze situatie hetzelfde als er meer jonge gezinnen zouden wonen? En zouden zij dit aankaarten bij de gemeente? Het zet je aan het denken over hoe proactief je als gemeente moet zijn.

*“[...] maar als je dan iets doet: doe het dan logisch. Ze leggen ergens een stoep neer en dan wil je oversteken... is er geen stoep. Dan denk je: dan moet je eerst weer door het gras wil je weer op een stoep komen”.*

#### *Verschil in realiteit*

Als gemeente zijn we kennelijk niet bij machte om kennis te nemen van de praktijk, de verantwoordelijke afdeling in te schakelen als actie nodig is, hiervoor prioriteit te krijgen en geld te regelen, enzovoort. Het roept een ongemakkelijk gevoel op dat grenst aan schaamte, omdat het amper uit te leggen is aan een bewoner.

*“Bij ons verderop heb je bij de sporthal de waterloop. Dan zie ik ze maaien, maar de machines die ze inhuren die zijn zo groot dat de hele grond en stoep naar de gallemiezen wordt gereden. Dan denk ik, jongens, ieder kind kan toch bedenken ... [Dat doen ze voor het maaien?] Voor het maaien. Vroeger hadden we allemaal van dat wat kleinere machines. Toen bleef alles redelijk heel. Maar tegenwoordig zetten ze zulke machines in. Ze rijden alles aan gort. [En dat is echt iets van de laatste jaren?] Ja. Dat is steeds erger. Ik heb er begrip voor dat er op centjes gelet moet worden, maar niet als je door bepaalde dingen goedkoper te maken de stoep of wat anders naar de gallemiezen rijdt. Dat werkt niet. Want eigenlijk moeten ze daar ook weer repareren. Maar voor dat weer gebeurt?”*

Wat het voorgaande citaat beschrijft, is de logica van een bewoonster hoe zij de publieke ruimte en het onderhoud daarvan ervaart. Dus de realiteit op straat of op ooghoogte verschilt van de taal en ‘systemen’ in het stadhuis. Wat ontbreekt, is de uitleg van mensen zelf en hun taal. De uitleg dat sociale cohesie er gewoon is, maar een bepaalde vorm heeft:

*“Ik ken één mevrouw aan de overkant, die zie ik niet continu maar we komen weleens bij elkaar koffiedrinken. En nog een mevrouw, maar ik ken wel heel veel gezichten en ga weleens kletsen, maar ga dan niet naar binnen. We zijn niet van die binnenlopers ”*

De fase met veel kinderen in de straat is (nu) voorbij in de Nieuwe Diepstraat. En tegelijkertijd ook die van de barbecues op het veld, waar geïnterviewden met enige weemoed over praten, zoals ook naar

voren komt in de eerdere hoofdstukken. Daar werd duidelijk dat als één bewoonster stopt met de organisatie, alles stilligt. Het volgende stel blikst terug op die barbecues:

*“[Man:] Vroeger werd er weleens een buurtbarbecue ook gehouden. Dat is al jaren niet meer gebeurd. [Vrouw] Maar toen waren er natuurlijk veel meer kleine kinderen die in de tuin spelen. [Man] De mensen worden ouder. [Dat zie je niet meer?] [Man] Nee. [En denkt u op dit moment erover na om te gaan verhuizen?] [Man] Nee. Helemaal nog niet. Zolang het kan, zolang moeders met de hulpmiddelen die we hebben gekregen, onder andere van de gemeente een traplift, dan is het goed.*

De weemoed klinkt door – hier toont zich de waarde van het laten vertellen. Ondanks deze weemoed is het kennelijk voldoende voor deze bewoners om prettig te wonen en samen te leven in de straat.

#### *De rol van taal en taalverschillen*

Wat ook opvalt tijdens het interviewen, is de rol van taal en taalverschillen. Iemand is aan het woord over de speelobjecten die vervangen zijn en zegt dan:

*“[...] dus op gegeven moment is daar zo’n actie van de gemeente geweest [...]”*

De gemeente lijkt hier een ongevraagde interventie gedaan te hebben of in ieder geval niet helder gecommuniceerd te hebben. Zo’n uitspraak – los van of het werkelijk zo is gelopen – is typerend voor de beleving van bewoners. Het is frustrerend voor ons als ambtenaren van de gemeente Almere, omdat we kennelijk niet in staat zijn aan te sluiten bij de taal en leefwereld van bewoners.

*“En natuurlijk heb je door die bomen wel enigszins verhoging, maar er zijn gewoon stukken bij die heel slecht zijn. Dan denk ik gemeente, doe het nou nog eens een keer. En dat hoeft je niet elk jaar te doen, maar kijk nou eens eventjes en probeer dat een beetje te onderhouden. Want hier rijden genoeg mensen met een scootmobiel en er lopen ook ouderen. Probeer dat nou een beetje te doen.”*

Het klinkt bijna als een noodkreet. En dat is het natuurlijk ook als een partner invalide is en zich in een scootmobiel moet verplaatsen. Deze uitspraak typeert zo de afstand tussen ons voorgeprogrammeerde uitvoeringswerk en de werkelijkheid.

#### *Verschillen in betrokkenheid*

Ook de verschillen tussen bewoners in de straat verwonderen me steeds in de interviews. Soms spreek je iemand met een totaal andere betrokkenheid bij de openbare ruimte:

[En waarom doet u dat, dat onderhoud? Dat heeft u dan een beetje overgenomen van de gemeente. Is dat alleen van meer voor de insecten en noem maar op, of is er een andere reden?] *“Het gaat me ook gewoon het beeld van de wijk. Ik vind het gewoon mooier als er mooie planten en zo in bloei staan en er komen ook heel veel vlinders op af en ik vind dat gewoon een mooier uitzicht. Maar het is ook om met elkaar gewoon bezig te blijven en een beetje verbinding met de burens te houden en zo.”*

Van zo'n uitspraak word ik blij, omdat dit bewoners zijn die het verschil kunnen maken in de buurt. Dat weet ik vanuit mijn rol als gebiedsmanager. Het mooie van dit soort interviews is, dat je inzicht krijgt in de beweegredenen. En dan blijkt die betrokkenheid bij het in zelfbeheer nemen van groen diep te zitten. Die betrokkenheid raakt me. Het is dezelfde drive die ik heb om maatschappelijke impact te creëren. Daarvoor doe je het werk in je stad.

### **Tot slot**

Luisteren is een niet te overschatten techniek in contact maken, om zo een afstand te overbruggen tussen bewoners en overheid. Een afstand die er niet hoeft te zijn, als we maar de menselijke maat hanteren in ons werk – op uitvoerend niveau, maar ook op beleidsniveau waar we de basis leggen voor de uitvoering. Hoewel ik als gebiedsmanager de dagelijkse omgang met bewoners gewend ben, leveren de gesprekken nieuwe inzichten op. Waar je gewend bent in contact snel ter zake te komen, ligt de focus bij het interviewen veel meer op het verhaal van bewoners, waardoor er meer oog is voor de context. Het groeten op straat van enkele medebewoners en daarmee hen 'kennen', blijkt in de context van de gesprekken voldoende te zijn om het wonen in en met de buurt prettig te noemen.

Ik heb drie interviews afgenomen. Die geven al best een goed beeld van de plek die de openbare ruimte heeft in het leven van mensen. Van een continue en gedeelde beleving van *de* openbare ruimte in het levensgeluk en de woonbeleving is geen sprake. Verder vinden bewoners voorzieningen als supermarkten, buurthuis, gezondheidscentrum enzovoort belangrijk.

Twee dingen vallen me op.

- Als je vraagt wat het wonen in de buurt prettig maakt, krijg je antwoorden waaruit duidelijk wordt dat bewoners op meerdere schalen denken en leven: straat, wijk, stad en regio.
- Het welbevinden van bewoners wordt maar weinig geraakt door de openbare ruimte. De openbare ruimte lijkt een gegeven, maar bewoners ervaren die pas bewust zodra er iets verandert: slijtage

van de openbare ruimte, groen dat verdwijnt. In die zin heb ik mijn eigen beeld van wat in de wijk nodig is ook bijgesteld.

Mijn beeld is niet bijgesteld over de manier waarop bewoners de uitvoering van het gemeentelijke beleid in hun wijk ervaren. We zijn en blijven intern sterk intern gericht. Vanuit het stadhuis neigen we naar ‘meldt u het maar bij 14-036’. We zouden dit soort buurten gewoon beter in beeld moeten hebben, omdat de relatie tussen bewoner en gemeente in zo’n straat verloopt via de openbare ruimte. Als we ons nu gewoon eens beter verdiepen in de buurt, rondlopen en een paar mensen spreken, kan de relatie al goed doen, zo meen ik. Bewoners begrijpen niet dat een gemeente dat niet doet. Het interviewen van bewoners kan helpen om je als ambtenaar te verdiepen in de situatie in een buurt.



## 7. Uitkomsten studie en positiebepaling

Dit hoofdstuk bestaat in de eerste plaats uit een opsomming van inzichten die we hebben opgedaan in het project Hofjesstudie. Ook de rol van de responsieve ambtenaar komt aan bod. Tot slot geven we een aantal adviezen voor de organisatie om sterker richting te geven aan de ambitie van de onderzoekende ambtenaar.

### Wat we leren van het interviewen in de Nieuwe Diepstraat

Dingen te weten komen over een situatie en het perspectief van mensen vraagt om onderzoek. Met de Hofjesstudie brachten we dat in de praktijk. Hoe kan een onderzoekende houding door een ambtenaar in de praktijk worden gebracht en wat leren we daarvan?

#### 7.1 Inhoudelijke bevindingen en aanwijzingen

Allereerst geven we puntsgewijs de **inhoudelijke bevindingen en aanwijzingen** uit het onderzoek.

- De inwoners van de Nieuwe Diepstraat die aan het woord zijn in ons onderzoek, zijn in het algemeen tevreden over Almere en de openbare ruimte in hun straat.
- De inwoners vertellen over zaken die niet altijd goed verlopen en waar ze minder tevreden over zijn. Een rode draad hierin is, dat ze niet altijd de logica begrijpen van de manier waarop de gemeente onderhoud uitvoert in de openbare ruimte. Duidelijke communicatie is essentieel voor inwoners en daar ontbreekt het aan.
- Duidelijke communicatie vraagt om duiding van de lange lijst van begrippen die wij als gemeente hanteren. Hoofdstuk 4 ging om de vraag of we als gemeente begrijpen wat ‘contact’, ‘gesprek’, ‘inspraak’, ‘luisteren’ en ‘betrekken’ inhouden voor ons en voor bewoners.
- Uit analyse van de interviews blijkt een gebrek aan aandacht voor de sociale betekenis van fysieke onderwerpen. Die zorg hiervoor ligt bij ons, omdat de (beheer)middelen ongelijk verdeeld zijn over alle betrokkenen. Als gemeente zijn we dus leidend bij een verandering in de openbare ruimte. Dat brengt een verantwoordelijkheid met zich mee.
- Het blijft voor bewoners onduidelijk of en hoe de gemeente haar informatie verzamelt als zij grotere ingrepen pleegt in de openbare ruimte. Daarin is ook meer zorg en aandacht nodig voor de sociale structuur. En dat vraagt om (voor)onderzoek.
- Op het schaalniveau van de straat wijzen bewoners ons op deze zaken:
  - Bewoners zeggen dat ze trots zijn op hun woning in de Nieuwe Diepstraat, maar ze zijn weinig actief in de buurt en hebben een licht contact met burens. Ze missen dit enerzijds, maar problematiseren het anderzijds niet. De vraag is: wat willen Nieuwe

Diepstraatbewoners met het onderlinge contact in de straat en wat verwachten ze daarin van de gemeente?

- Ouder worden in een suburbane omgeving gebeurt, zo blijkt uit de verhalen. Dat is anders dan de problematisering in beleidsnarratieven over ouder worden in een suburbane woning.
- Wat willen de Nieuwe Diepstraatbewoners met de speeltuin en openbare ruimte in de straat? Wat moet deze ruimte bieden en voor welke doelgroep? Een vraag aan ons als gemeente die hieruit voortvloeit, is: moet daarin niet iets worden rechtgezet?
- De wortelopdruk geeft fysieke overlast. Vraag aan ons als gemeente is, of deze problematiek in deze straat zich leent voor een specifieke/gerichte interventie. En of de gemeente van plan is om in gesprek te gaan over de situatie in de Nieuwe Diepstraat of niet. En zo ja, hoe dan?
- Er zijn aanknopingspunten genoeg voor vervolgonderzoek:
  - We hebben weinig kennis over de alledaagse structuren en bewegingen om het huis in een suburbane woonomgeving. Wat is daarin bepalend? Is dat bijvoorbeeld de zonkant? Of waar en hoe er wordt geparkeerd? Willen mensen elkaar op straat ontmoeten of juist vermijden?
  - Hoe zit dat met camera's bij de woningen? Waarom hebben mensen die en wat doet dat met hun veiligheidsgevoel/saamhorigheidsgevoel? Hoe verhoudt zich dit tot het thuisgevoel dat ook is benoemd?
  - Ouder worden in een suburbane omgeving is mogelijk, zo blijkt uit de verhalen. Het is een specifiek onderwerp dat zich leent voor verder onderzoek.
  - Hiervoor werd de vraag gesteld wat de Nieuwe Diepstraatbewoners nu willen met de speeltuin en openbare ruimte in de straat? Het geeft een doorkijk naar een mogelijke interventie om in gesprek te gaan wat de functie van de ontmoetingsplek in de straat is voor wie. Zou je niet moeten nadenken over een excellent vervolgproces waarin je hoe oud en jong en waarom denken – in een proces van co-creatie – denken over een herinrichting van een plek. En is dat dat een plek voor jong, oud of gemengd? Het zou een verrijking kunnen zijn voor ons participatie-repertoire om hiermee aan de slag te gaan als interventie.

Wat betreft de **werkwijze** zijn dit de lessen die we hebben geleerd:

- Je kunt leren van bewoners. Als je de tijd en de moeite neemt om naar hen te luisteren, vertellen ze graag hun verhaal, zo is de ervaring in dit onderzoek. Interviewen overbrugt de afstand tussen beleidsmakers en de kennis van bewoners over hun straat. De opvatting dat burgers niets doen of zich niet meer om elkaar of hun omgeving bekommeren, wordt al snel ontkracht door wat er

werkelijk gebeurt. Daarnaast kom je door interviewen onderwerpen op het spoor die wellicht meer of andersoortige aandacht vragen van de gemeente.

- Luisteren is één ding, maar het echt begrijpen van de ervaring van de verteller is een tweede. Daar moeten we nog een stap in maken, door meer tijd en hulp te zoeken bij de wetenschap. Nog iets anders is, dat er regelmatig collega's zijn die dit onderzoek gelijkstellen aan 'enquêtes' en 'korte gesprekken in het kader van een visie'. Toch is dit onderzoek echt anders en dient het een ander doel. Er is in het stadhuis de komende tijd nog zendingswerk te doen.
- De aangeboden interviewtraining was nieuw, heel prettig en leerzaam. De medewerkers aan het onderzoek kregen een werkwijze aangereikt die op een wetenschappelijke leest was geschoeid.
- Andere groepsleden waren beter bekend met een wetenschappelijke aanpak. Medewerkers met andere opleidingen dan planologie of bestuurskunde, bijvoorbeeld collega's die sociologie hebben gestudeerd, bezitten vaardigheden die bij interviewen van pas komen, omdat dit in die vakgebieden vaker wordt ingezet. Iemand vertelt daarover het volgende: "In tegenstelling tot mijn collega's hoefde ik geen drempel over om inwoners te interviewen. Het is precies waarvoor ik opgeleid ben, waar ik ervaring in heb opgedaan tijdens mijn studie antropologie en wat ik het leukst vind om te doen. In mijn werk bij de gemeente mis ik het contact met inwoners. Dat heb ik maar af en toe, bijvoorbeeld als we voor een beleidsstuk input willen ophalen, als er een klacht is of als ik meeloop met een collega uit de uitvoering. Contact met inwoners is geen vast onderdeel van mijn functie, terwijl het me als beleidsmedewerker juist interesseert welke invloed gemeentelijk beleid heeft op de ervaringen van mensen."
- Een pluspunt is dat het onderzoek is uitgevoerd door collega's van verschillende afdelingen en teams, met verschillende achtergronden. Het verrijkt je eigen werk en de uitwisseling.
- De onderzoeksgroep vond het erg leuk om mee te werken aan het onderzoek, maar gaven toe dat zij heel veel moeite moesten doen om tijd te maken. Tijd om te lezen, analyseren en na te denken. Groepsleden bespeurden onrust bij zichzelf: enerzijds de toezegging hieraan mee te werken, anderzijds de 'strijd' om tijd.
- Kwalitatief onderzoek als dit blijkt iets heel bewerkelijks te zijn, merkten veel groepsleden toen het onderzoek vorderde. Met een interview afnemen en een plenaire brainstorm met de groep is het niet klaar. Het vraagt om een paradigmashift in het denken, het anders gebruiken van je werktijd. Naarmate de analyse concreter wordt, ontstaan bijvoorbeeld alweer nieuwe vragen, waar je eigenlijk wat mee moet doen. Achteraf gezien hadden we meer tijd moeten nemen om daarbij stil te staan en die vragen op te schrijven. Het proces van iteratie vraagt aandacht, en dat vraagt tijd en begeleiding – en ook dat vraagt weer tijd en inzet. U las hier al over in intermezzo II in hoofdstuk 3.
- Het onderzoek richtte zich in eerste instantie op belevingsgestuurd beheer. Tijdens de interviews kregen we ook veel verhalen over andere onderwerpen te horen. Bewoners vinden het helemaal

niet erg om aan een wildvreemde ambtenaar die komt luisteren hun verhaal te doen. Zo komen er echt persoonlijke zaken voorbij in de gesprekken. Dat is een groot voordeel van dit type onderzoek.

- Vooraf dachten groepsleden dat ze met meer negativisme te maken zouden krijgen. Dat viel juist best wel mee. Heus zijn er irritaties en krijgt de gemeente kritiek, maar het is prima mogelijk een onderwerp in een interview in diepte te bespreken.
- Om dit type onderzoek uit te voeren, is een organisatorische basis nodig – op z'n minst een professional die de groep ondersteunt en begeleidt bij het onderzoek. Zonder zo'n voortrekker/aanjager komt dit type onderzoek niet van de grond. Overweging kan zijn om personen tijdelijk vrij te maken van hun dagelijkse werkzaamheden, zodat ze op deelaspecten fulltime aan de slag kunnen gaan. Bijvoorbeeld bij het analyseren van de data. Dat vraagt om commitment van de organisatie/leidinggevenden en een uitspraak hoe verder met de onderzoekende ambtenaar die vindt dat er iets anders nodig is in het "productieproces van ons beleid".
- Om dit type onderzoek goed te kunnen doen, zijn betere faciliteiten nodig, zoals ICT-tools voor het coderen en analyseren van data. Ook is budget nodig voor bijkomende zaken als ondersteuning, begeleiding en advies van derden (wetenschappelijk advies, interviewtraining). Denk bijvoorbeeld aan een bedankje voor de geïnterviewden of aan het laten uitvoeren van redactioneel werk.
- De groep collega's die (intrinsiek gemotiveerd) mee bleef werken, werd in de loop van de tijd steeds kleiner. Dit kwam onder andere door de duur van dit type onderzoek, dat toch ruim 1,5 jaar in beslag nam. De uitval van collega's belast uiteindelijk de andere groepsleden. Dit is iets om rekening mee te houden bij de start van een onderzoek. Je zou er iets over kunnen vermelden in bijvoorbeeld een protocol of leidraad.

## **7.2 De responsiviteit van de ambtenaar**

Als ambtenaren dingen willen vaststellen of waarnemen over burgers, dan hebben zij een werkwijze nodig waarmee zij kunnen onderzoeken hoe actief burgers zijn. Met een *bestuurskundige invalshoek* zie je niet wat mensen doen en waarover zij zich – wel degelijk – bekommeren. Je ziet dan bijvoorbeeld niet dat de sociale cohesie in een straat helemaal niet afwezig is en/of een specifieke vorm heeft. Het is maar één van de onderwerpen waar de Hofjesstudie, met de waarneming van lichte omgangsvormen en cohesie, inzage in geeft. Maar de rol van onderzoeker is echt anders dan het werk dat de ambtenaar gewend is en vraagt om een ander soort inspanning, zo geeft de onderzoeksgroep aan. Zo komt de vraag in beeld wat er nodig is voor een rolwisseling van ambtenaar naar onderzoeker.

### *Fragiele uitgangssituatie*

De Hofjesstudie leert ons dat er veel te winnen valt als we Almeerders zelf dingen laten vertellen en uitleggen – en dat is echt heel positief. Maar de leden van onze onderzoeksgroep zijn doorlopend gedwongen over te gaan tot de orde van de dag. Zo is sprake van een soort ‘ingesnoerde nieuwsgierigheid’. “Je kunt niet werken met interventies die zijn gebaseerd op goede bedoelingen”, zo vat hoogleraar Nadja Jungmann de uitdaging om als overheid met werkende interventies te komen treffend samen.<sup>23</sup> Wil je niet blijven gissen over de wijze waarop beleid aansluit op een situatie, bijvoorbeeld als het gaat om de openbare ruimte in de Nieuwe Diepstraat, dan is onderzoek nodig. Pas dan leer je de ‘agenda van de Nieuwe Diepstraat’ kennen.

De uitgangssituatie daarvoor ervaren wij als fragiel en wiebelig. Je faciliteiten en tijd ervoor zijn niet aanwezig. De les: het moet nog veel gewoner worden om een deel van je werktijd te besteden aan kennisopbouw over burgers om zo te weten wat nodig is en passend is in hun situatie.

In wat wij deden, zijn de contouren zichtbaar van een houding waarin ambtenaren strategische (belevingsgestuurd beheer) en zelfs politieke ambities (werken met je gezicht naar de samenleving) verbinden met de praktijken van burgers. Maar als ambtenaar je nieuwsgierigheid omzetten in actie, daarvoor ontbreekt de organisatorische basis in onze organisatie. Die les leerden we uit onze studie en samenwerking. Want het was zwoegen en woekeren met tijd onder begeleiding van twee onderzoekers met ervaring. En faciliteiten als een interviewtraining en/of ICT-programma’s voor coderen en analyseren heeft de gemeente niet.

### *De rol van de ambtenaar*

Ook de functietitel die je als onderzoeker gebruikt, is onduidelijk. De groep ambtenaren die dit onderzoek uitvoerde, deed dit onder de vlag van een promotieonderzoek. De les die we hieruit leerden is, dat een leidraad of protocol beschikbaar zou moeten zijn waarop je je kunt beroepen als je een afwijkende rol nodig vindt voor je werk. Er is een gemeentelijk participatiebeleid en een visie dienstverlening met bijvoorbeeld de werkwijze van mediation. Onze waarneming is dat er meer nodig voor het faciliteren van de ‘onderzoekende ambtenaar’. En dat gaat verder dan meer aandacht voor kwalitatief onderzoek. Aan dit alles gaat nog een vraag vooraf: wat willen we nu als gemeente als het gaat om de omgang met burgers?

### *Duidelijkheid over ambities*

Met de komst van een buitenpromovendus, die na een promotieonderzoek met nieuwe kennis en vaardigheden terugkeerde in de organisatie, is er een nieuw type functionaris aanwezig in de

---

<sup>23</sup> <https://www.movisie.nl/artikel/je-kunt-niet-werken-interventies-die-zijn-gebaseerd-goede-bedoelingen>

organisatie die een intermediair kan zijn tussen ambtenarij en samenleving en tussen ambtenarij en wetenschap. Deze rol kwam goed van pas en hebben we toegepast in het project Hofjesstudie. En dat roept een prikkelende vraag op: wat gebeurt er als een werknemer heeft gedaan wat HRM ‘lifetime employability’ noemt en als nastrevenswaardig beschrijft? <sup>24</sup> Het gaat daarbij om een liaisonfunctie: iemand die relaties beheert, belangen behartigt, gezamenlijk optreden coördineert en een netwerk onderhoudt op tactisch en strategisch niveau. Invulling geven aan zo’n liaisonfunctie is lastig. De rol blijft deels onbegrepen, wat logisch is omdat de organisatie en cultuur waarin zo’n rol past, ontbreken.

Zo dreigt een niet benutten van talent, vakmanschap en vaardigheden. Bij onszelf en bij burgers. En ook dreigt het smoren ambities als verbondenheid, bevlogenheid, datagedreven werken en gericht werken. Wat allemaal niet de bedoeling is, zoals af te leiden is uit de ambities van het programma ‘Werken voor Almere’. Sessies waarin we analyseren wat mensen ons hebben verteld, worden bijvoorbeeld afgebroken voor een wethoudersoverleg. Terwijl we bezig zijn met het geven van een stem aan burgers, trekken telefoontjes en e-mails over ambtelijke beslommingen de aandacht. De vraag is dan: wat heeft prioriteit?

#### *Op gespannen voet met onze kernwaarden*

Als we de rolwisseling naar de onderzoekende ambtenaar niet faciliteren, en hierdoor niet responsief kunnen zijn aan burgers, staat dit op gespannen voet met de kernwaarden van onze organisatie. Ook conflicteert dit met de doelstellingen van bijvoorbeeld het Actieprogramma inclusie, diversiteit en emancipatie.<sup>25</sup> Hier is een fundamenteel gesprek over nodig, want de organisatorische inbedding van ‘de onderzoekende ambtenaar’ beïnvloedt de manier waarop je anders kunt omgaan met burgers.

In onze organisatie ontbreekt een visie op hoe een verbreding van het handelingsrepertoire van ambtenaren in alle lagen van de gemeentelijke organisatie kan worden versterkt – en zo ons responsief zijn. Er is duidelijkheid nodig over de onderzoekende ambtenaar door standpuntbepaling en richtinggevende aanwijzingen van managers en directie. Daarom volgt hierna een slotparagraaf met een richting en adviezen.

### **7.3 Advies voor het uitbreiden van het ambtelijk handelingsrepertoire**

Na de weergave van onze bevindingen geven wij in deze laatste paragraaf van hoofdstuk 7 een aantal adviezen voor het ondersteunen van kwalitatief onderzoek. De adviezen zijn bedoeld om in onze organisatie te gaan bouwen aan een ecosysteem van een onderzoekende ambtenaar. Met als uiteindelijke doel: een brug slaan tussen de inwoner en de gemeente.

---

<sup>24</sup> Leren van Burgers. De vergeten rol van de eigenaar-bewoners in het klimaatakkoord. (Van der Steeg 2022)

<sup>25</sup> ALMERE VOOR IEDEREEN, DOOR IEDEREEN, Actieprogramma Inclusie, diversiteit en emancipatie 2020-2022

Ons advies bespreekt maar een deel van wat er organisatorisch nodig is. Er is meer nodig voor bouwen aan een omgeving waarin nieuwsgierigheid gedijt dan een paar bevlogen ambtenaren die gaan interviewen. In alle vier de overheidsrollen zoals de NSOB<sup>26</sup> die benoemt, wordt responsiviteit gevraagd. Telkens zul je moeten bespreken hoe je kennis opbouwt over wat nodig is voor een burger, partner of organisatie. Daarom het advies:

**Geef als ambtelijke managers en/of directie een opdracht voor het opstellen van een (koepel)verhaal waarin je je handelingsrepertoire bespreekt.**

Hoe zo'n koepelverhaal eruitziet en hoe je het inzet, lees je hieronder.

#### *De functie van het koepelverhaal*

In een koepelverhaal brengen we als lokale overheid een ordening aan in de rollen en verhoudingen bij de verschillende typen contact met burgers. Een deel van het handelingsrepertoire gaat over kwalitatief onderzoek. Dit type onderzoek is gericht op willen en kunnen mediëren tussen initiatieven uit/in de samenleving en de middelen die wij als gemeente ter beschikking stellen. Het werk van bijvoorbeeld team Leefbaarheid en andere frontlijnwerkers speelt daarin een rol, omdat zij doorlopend werken tussen de signalen van mensen en uit buurten. Als de beleidsadviseur contact maakt met de uitvoering, maar verhoud je je hoogstwaarschijnlijk anders tot burgers dan tijdens je gebruikelijke werkzaamheden. En dat vraagt om duidelijkheid. Dit moet verder worden uitgewerkt. Daarom adviseren wij:

**Geef als directie de opdracht voor het opstellen van een advies over hoe de organisatie de onderzoekende ambtenaar faciliteert.**

**En bespreek of de 'onderzoekende ambtenaar' een nieuwe invulling kan zijn voor één van de lijnen in de organisatieontwikkeling.**

Maak door verdere advisering en gesprekken daarover als ambtelijke leiding expliciet wat je als organisatie doet en wanneer. En of je het wenselijk vindt om de organisatie van de samenleving te onderzoeken. De vraag hoe de organisatie verder wil met kwalitatief onderzoek, is daar onlosmakelijk mee verbonden.

---

<sup>26</sup> Sedimentatie in Sturing 2015, Van der Steen, Scherpenisse en Van Twist

### *Kwalitatief onderzoek*

Hoe gaan we om met het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek vanuit de ambtelijke organisatie? Voor de duidelijkheid: niet iedereen in de ambtelijke organisatie hoeft aan de slag met kwalitatief onderzoek. Maar als het als onderzoeksstrategie in beeld komt, moet het makkelijk zijn om het als werkvorm toe te passen. Vooral nog kunnen enkele ambtenaren met de ervaring die zij hebben een voortrekkersrol vervullen en collega's gidsen. Maar dat is geen duurzame constructie. Daarom het advies:

#### **Versterk het team O&S, zodat dit team kan adviseren over en uitvoeren van kwalitatief onderzoek. Aandachtspunten hierbij zijn:**

- menskracht
- een onderzoekscoördinator
- verbinding met de wetenschap
- opzetten van een cursus basisbeginselen kwalitatief onderzoek
- het onderhouden en uitbouwen van het Handboek kwalitatief onderzoek <sup>27</sup>
- de ICT-tools voor die nodig zijn voor kwalitatief onderzoek

Gelet op het enthousiasme over dit onderzoek, is het niet ondenkbaar dat collega's vaker overwegen kwalitatief onderzoek te gebruiken. Maar dat vraagt wat van je. Daarop wijzen de collega's die werkten aan de Hofjesstudie. Ook het prijskaartje dat letterlijk en figuurlijk hing aan het promotieonderzoek van Thijs van der Steeg en het onderzoek van Marinke Steenhuis laat zien wat voor inzet kwalitatief onderzoek vraagt. Wil de ambtelijke organisatie kwalitatief onderzoek beter faciliteren, dan is meer menskracht nodig voor advies en coördinatie.

### *De gevolgen voor HRM*

En dat geeft een doorkijk naar de verbinding met het HRM-beleid. We hebben nieuwe functionarissen met andere expertises en achtergronden nodig. Denk daarbij aan het werven van ambtenaren met opleidingen of een (onderzoeks)achtergrond in de (stads)sociologie, antropologie, gedragskunde/omgevingspsychologie. Zij kunnen ons op weg helpen in anders werken. Allemaal zaken om aandacht voor te hebben als je als gemeente je handelingsrepertoire van de onderzoekende ambtenaar, en alles wat daarbij hoort, verder uitwerkt.

---

<sup>27</sup> Handboek kwalitatief onderzoek, SBL/O&S 2022

## **Pendelen tussen bureau en straatkennis**

We komen aan het einde van ons onderzoeksverslag. In het verslag lopen zoet en zuur door elkaar heen. Contact hebben met burgers en hen aan het woord laten over hun straat was het doel van ons onderzoeksproject. Daarin zijn wij geslaagd. De opbrengst van het onderzoeksproject reikt verder.

Het zorgt voor een inkijk in de onderzoeksinfrastructuur van onze organisatie. Ja, collega's willen dit, maar uiteindelijk doen ze het naast hun 'eigenlijke' werkzaamheden. Ze moeten intensief worden begeleid. Het lukt de meesten maar met moeite er tijdens werktijd tijd voor te maken (wat iets anders is dan buiten onze kantooruren een interview afnemen of iemand (na)bellen!). En waar kun je je licht opsteken als je als ambtenaar burgers wilt opzoeken en/of aan het woord wilt laten?

### *Het belang van nieuwsgierigheid*

Het is zaak de nieuwsgierigheid naar burgers niet te laten smoren. Of nog erger: dat het toch een soort corvee wordt. Dat is niet wat de politiek wil, het past niet bij de kernwaarden van onze organisatie. Het staat zo ook niet verwoord in bijvoorbeeld de visie dienstverlening of het Actieprogramma Inclusie, diversiteit en emancipatie. Dus werken vanuit nieuwsgierigheid gaat over doen en je antenne buiten de muren van het stadhuis steken, en toch niet terloops in het stadhuis druk zijn met elkaar – want dat is vaak de situatie.

En dat schuurt wellicht. Maar zonder schuren kan het denken over dat wat nodig is, om op voet van gelijkwaardigheid met burgers in gesprek te zijn of op tijdelijke basis en specifieke omstandigheden tussen burgers te werken, niet beginnen. De uitdaging is het ordenen van de gemeentelijke visie, organisatie en bemensing zodat duidelijk is wat we willen met de ambitie van de 'onderzoekende ambtenaar'. Een beweging waarover directie en het College jaren geleden zelf hun enthousiasme uitspraken.<sup>28</sup> En wat, als we brutaal meedenken met de managers, cruciaal is in de werving en retentie van collega's en bij de keus voor werken in de ambtenarij. Omdat nieuwsgierig mogen zijn een deel van je werk is. Het zijn de contouren van een koepelverhaal over ons handelingsrepertoire. Een verhaal dat verder geoperationaliseerd en geëxpliciteerd zou moeten worden.

Om zo op een gestructureerde wijze te beweging naar de publieke dienaar te maken. Zodat de beleidsmaker op bepaalde momenten zijn of haar bureau verlaat, gericht op het dichten van de kloof met burgers. In gesprek gaan met burgers over de openbare ruimte, zo leert de Hofjesstudie ons, laat

---

<sup>28</sup> Steeg, Th. van der (2016). *Werken tussen Tactieken en Publieken. Een pleidooi voor de terugkeer van de publieke dienaar*. Amsterdam/Almere. Is besproken in diverse gesprekken met de directie over het beginnen met een promotieonderzoek. En het is daarvoor in een college-special op De Drijfveer (Urban Greeners) ingebracht als denk/werk-richting voor anders werken en het gebiedsgerichte werken.

zien welke kennis burgers hebben over bijvoorbeeld ontmoeten, spelen en zelfbeheer. Kennis waarvan we als gemeente gebruik kunnen maken om effectief beleid te maken of voor gerichte interventies.

## Onderzoeksverantwoording

De Nieuwe Diepstraat is gekozen als onderzoeksgebied op basis van het lage aantal meldingen openbare ruimte in het Klant Contact Centrum (KCC) van de gemeente Almere in 2021. Dat hoeft niet te betekenen dat er bij de gemeente Almere niet meer meldingen of klachten zijn binnengekomen over of uit de straat, bijvoorbeeld via andere kanalen of individuele ambtenaren. Het zou ook kunnen dat de melding wel uit onmiddellijke omgeving van de Nieuwe Diepstraat kwam, maar is geregistreerd onder een andere straatnaam.

Er is een lichte verbinding vanuit de Hofjesstudie met de Kopgroep Beheer en Stichting Managing Public Space. Ook voor het onderzoek 'belevingsgestuurd beheer', dat de Kopgroep Beheer begeleidt, werden in Almere straten geselecteerd waarin de Kopgroep Beheer wilde gaan enquêteren. Dezelfde enquête wordt afgenomen in zeven andere gemeenten, zoals Rotterdam, Groningen en Zoetermeer. Ook bij dat onderzoek was de Nieuwe Diepstraat in beeld als onderzoeksgebied. Voor het onderzoek van de Kopgroep Beheer stelde de afdeling Stadsruimte de Rozenwerf in Almere Haven voor als onderzoeksgebied. Zo kon de Nieuwe Diepstraat het onderzoeksgebied voor de Hofjesstudie worden.

Interviews en respondenten:

- De Nieuwe Diepstraat heeft 51 adressen. Op alle 51 adressen is een aankondigingsbrief van het onderzoek met toelichting bezorgd.
- Er is bij 51 adressen aangebeld.
- Bij 42 van de 51 adressen is contact gemaakt met de bewoners.
- Voor het interviewen is een eigen itemlijst ontwikkeld met behulp van het Handboek kwalitatief onderzoek. Zie hiervoor de bijlagen.
- Alle onderzoekers kregen een interviewtraining van twee dagdelen, waarin zij zijn getraind door een ervaren kwalitatief onderzoekster. Zie hiervoor de bijlagen.
- Er zijn 22 interviews afgenomen binnen de onderzoeksgroep (van 51 adressen).
- Een van de interviews was een dubbelinterview met twee burens, zodat we gesproken hebben met de bewoners van 23 adressen.
- 20 interviews zijn afgenomen in het Nederlands en twee in het Engels
- Negen ambtenaren hebben interviews afgenomen.
- Drie interviews zijn afgenomen door een koppel van twee ambtenaren.
- Alle bewoners die we spraken, zijn eigenaar van hun woning en dus eigenaar-bewoner.
- Alle interviews zijn opgenomen en woordelijk getranscribeerd.

- Het doel van het onderzoek en anonimiteit is in alle 22 gesprekken met de respondenten besproken.
- Het Team Onderzoek & Statistiek van de gemeente Almere zorgde voor het verwerken en laten uitwerken van de audio-opnamen in transcripties.
- De transcriptie(verslagen) zijn door Team Onderzoek & Statistiek in samenspraak met de verschillende onderzoek(st)er geanonimiseerd.
- Gebruik van citaten in dit onderzoeksverslag gebeurt zonder enige verwijzing(en) naar de respondent, om de anonimiteit zoveel mogelijk te waarborgen.