



Rapport Ombudsman Metropool Amsterdam

Participatie

Hoe de stem van bewoners in Nobelhorst steeds minder waard bleek

Gemeente Almere

Datum: 14 november 2023

Rapportnummer: 2023005

Onderzoekers: Aldert Bergstra en Mirthe de Kok

Inleiding

Aan de rand van Almere, ten zuiden van de A6 en ten oosten van de Hoge Vaart, ligt de wijk Nobelhorst. Als je binnenrijdt verwelkomen de borden je in 'het dorp van Almere'. 'In Nobelhorst is er aandacht voor het buurtgevoel. Zo vul je met je wijkbewoners je eigen buurtkavel in en participeer je met verschillende partijen over de buurt.' Dat valt te lezen op de website van de gemeente.

Hier, in de groene polder, begint ruim tien jaar geleden een experiment, waarin bewoners de leiding zullen nemen over de vormgeving van hun leefomgeving. De wijk wordt vernoemd naar Alfred Nobel en de straten krijgen de namen van Nobelprijswinnaars. De ambities zijn hoog: gemeente en bewoners gaan het sámen doen, Nobelhorst wordt geen standaard wijk. Nieuwe bewoners dromen van gezamenlijke besluitvorming, creatieve initiatieven en de kans om hun ideale woonomgeving werkelijkheid te maken.

De Ombudsman kreeg dit jaar signalen van onvrede onder de bewoners van Nobelhorst. Zij menen dat van de hun voorgespiegelde participatie niks terecht is gekomen. Vooral de komst van een gezondheidscentrum op het groene veld – het grasveld dat het middelpunt van de wijk vormt – houdt de gemoederen bezig. Bewoners zijn boos. Hoe heeft het zo mis kunnen gaan tussen de gemeente Almere en de bewoners van Nobelhorst?

Zo'n wijk is niet goedkoop

In februari 2010 presenteren de gemeente en woningcorporatie Ymere het ontwikkelingsplan voor de wijk. Het stuk beschrijft 'een wijk die vooral zal ontstaan vanuit de ideeën van (potentiële) bewoners en ondernemers zélf. Hun eigen initiatieven geven invulling aan de wijk. Met de inbreng van bewoners en ondernemers krijgen de wijkvoorzieningen vorm, van sportloket tot Buurtschuur, van onderwijs tot talent- en ondernemershuis. Dit alles vanuit de overtuiging dat de focus op initiatieven en mogelijkheden zorgt voor een grotere betrokkenheid bij de wijk én voor een sociaal duurzame wijk.'

Bij een toelichting op dit document aan de gemeenteraad stelt de verantwoordelijk wethouder: 'Nobelhorst biedt maximale ruimte voor eigen initiatief door bewoners en ondernemers. Van (collectieve) zelfbouw van de woning of onderneming tot inrichting en beheer van hun eigen buurt. Dit gebeurt op een wijze en schaal die nog niet eerder in Nederland is vertoond. Ymere en de gemeente Almere zijn mederegisseurs van deze bijzondere gebiedsontwikkeling, maar de wijk wordt gemaakt door de mensen zelf.'

Ontwikkelingsplan

Op 1 februari 2010 publiceren de gemeente en Ymere het ontwikkelingsplan voor Nobelhorst (toen nog Almere Hout Noord genaamd) onder de kop 'Wijk voor Initiatieven'.¹ Het is een document 'op basis waarvan Almere en Ymere nadere afspraken zullen maken over een vernieuwende samenwerking voor de realisatie van Nederlands' eerste sociaal duurzame wijk. Een wijk die - in tegenstelling tot bijna veertig jaar terug - niet wordt gemaakt door stedenbouwkundigen, maar waar de bewoners zélf klank en kleur aan zullen geven', aldus de inleiding.

Het 144 pagina's tellende stuk gaat uitgebreid in op uiteenlopende zaken als watersystemen, civiele techniek, verkeer en vervoer. Ook geeft het op verschillende punten invulling aan de ambitie om bewoners te laten participeren, mee te laten beslissen. Er wordt gesproken van een co-productie: 'de vraag van de inwoners bepaalt de richting en de prioriteiten. Dit moet worden gefaciliteerd. De aloude maakbaarheid is nu een co-productie van bewoners en ondernemers of, in brede zin, 'wijkvestigers' geworden.' Even verder is te lezen: 'De ambities voor deze wijk gaan verder dan de realisatie van het stadsdorp met een unieke en grote aantrekkingskracht: het is een wijk die vooral zal ontstaan vanuit de ideeën van vestigers zélf.'

¹ Het ontwikkelplan is [hier](#) te downloaden van de website van de gemeente Almere.

Mensen maken de stad

Om deze 'maximale ruimte voor eigen initiatief' vorm te geven roepen de gemeente en Ymere 'buurtschappen' in het leven (eerst onder de naam buurtcoöperatie). Dit zijn verenigingen voor buurtbewoners. De belangrijkste rol van de buurtschappen is het zorgen voor sociale cohesie in de wijk. De inspiratie hiervoor haalt Ymere uit het 'nabuurchap' (los vertaald: gemeenschapszin) in Oost-Nederlandse dorpen.² De buurtschappen in Nobelhorst zouden met vergaderingen, initiatieven en activiteiten eenzelfde soort gemeenschapszin moeten creëren. Hier zou een nieuwe samenleving gebouwd worden: een hechte community, een dorp in een stad. Een moderne poging tot samenlevingsopbouw.

Bewoners worden verplicht lid van het buurtchap en betalen contributie. Later kunnen ze eventueel hun lidmaatschap opzeggen. Als lid hebben zij stemrecht in de algemene ledenvergadering. De buurtschappen keuren het Inrichtingsplan van de gemeente goed. Ook heeft elk buurtchap een buurtkavel om zelf in te richten en te beheren. Ymere schenkt het eerste buurtchap een Buurtschuur voor op de buurtkavel. Deze wordt intensief gebruikt door de leden, voor allerlei sociaal maatschappelijke activiteiten. Ook voor de andere buurtschappen staat geld gereserveerd voor bijvoorbeeld een Buurtschuur.

Het eerste buurtchap (Midden) wordt in 2015 bij de notaris opgericht. De tekst van de oprichtingsakte schrijven de gemeente en Ymere gezamenlijk. In de akte staat dat 'de vereniging de buurtbewoners en ondernemers met elkaar in verbinding wil brengen, de samenwerking tussen hen wil stimuleren en hun vergaande zeggenschap wil geven over hun leefomgeving.' In 2016 wordt het volgende buurtchap opgericht: Zuid. Wederom schuiven de betrokkenen aan bij de notaris om de oprichtingsakte te tekenen. De tekst is bijna identiek, maar in plaats van 'vergaande zeggenschap', houden de gemeente en Ymere het nu bij 'zeggenschap'.

Een ambtenaar die bij de start van Nobelhorst betrokken was, beschrijft een wijk waar bewoners eigen initiatief nemen. Ze vertelt dat bewoners veel sociale activiteiten zelf regelen. Zo zijn er regelmatig knutselmiddagen voor kinderen, filmavonden, barbecues en koffie-inlopen georganiseerd. De gemeente voelt hierdoor de noodzaak tot het regelen van sociale voorzieningen niet direct en zet geen welzijnswerk op voor Nobelhorst (denk aan wijkteams en jongerenwerk). Een betrokken ambtenaar zegt dat de gemeente ervanuit ging dat de bewoners het zelf wel zouden redden. De impliciete aanname is dat het 'nabuurchap' van de buurtschappen in de sociale behoeften zou voorzien.

Na verloop van tijd realiseert de gemeente zich echter dat de buurtschappen, hoewel zij op gebied van sociale cohesie veel regelen, niet het werk van een professioneel wijkteam of jongerenwerker kunnen vervangen. Inmiddels zijn er jongerenwerkers actief en is een voorzichtige start gemaakt met een wijkteam, maar nog altijd loopt Nobelhorst achter op gebied van sociale voorzieningen.

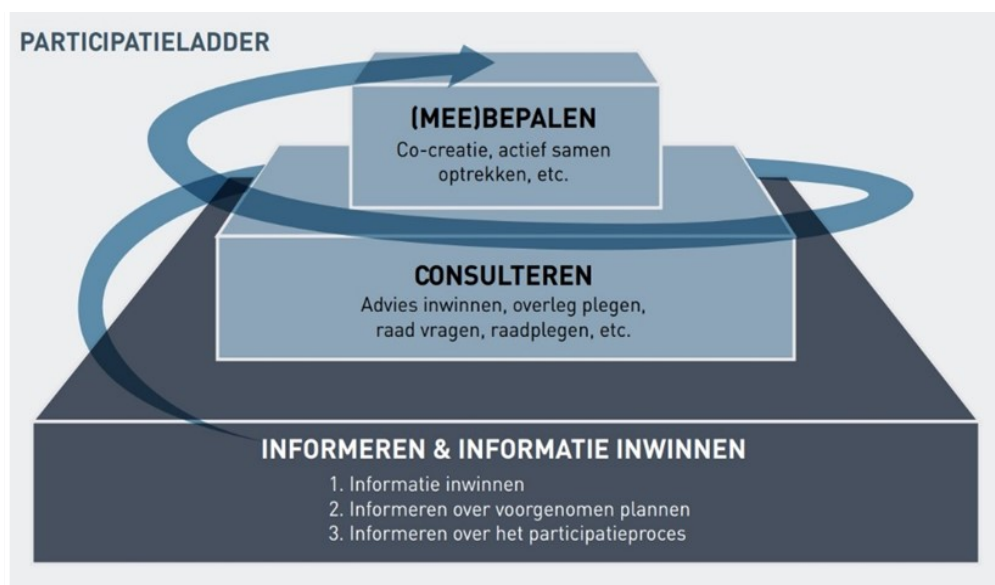
Participatiezones

Waar de gemeente op het gebied van sociale voorzieningen meer het roer van bewoners overneemt, gebeurt dat ook rond de inrichting van de openbare ruimte. De bewoners van Nobelhorst hebben aanvankelijk het idee dat ze over alle belangrijke kwesties in de wijk kunnen meebeslissen. Mensen maken immers de stad en deze wijk zouden gemeente en bewoners samen inrichten.

In de praktijk blijken er echter veel onderwerpen te zijn waar bewoners helemaal niks over te zeggen hebben. Zo liggen de hoofdinfrastructuur en het stratenpatroon van de wijk al vast en lenen zij zich volgens de gemeente ook helemaal niet voor participatie. Er ontstaat onduidelijkheid over waar bewoners wel en niet over kunnen meebeslissen. Een door de gemeente ingehuurd communicatieadviseur vertelt dat de statuten van de nieuwe buurtschappen (Zuid, Noord en De Vallei) daarom 'participatiezones' introduceren. Hier mogen bewoners meebeslissen. Er komen kaarten van de wijk waarop deze zones staan aangegeven. De participatie in deze zones gaat over zaken als de locatie van afvalinzameling en de keuze voor het type boom.

² Nabuurchap duidt op de sociale verhouding in kleine gemeenschappen waar bewoners niet altijd beschikken over sociale voorzieningen van de overheid en burenhulp een belangrijke plaats inneemt.

In de ogen van bewoners komt er van het idee van 'samen inrichten' dus weinig terecht. In het ontwikkelingsplan uit 2010, waar veel bewoners hun verwachtingen op baseren, wordt nog niet gesproken over het beperken van meebeslissen tot de participatiezones. Ambtenaren spreken in dit kader over situaties waarin politieke aankondigingen



Afbeelding 1: Participatieladder van de gemeente Almere³

werden gedaan die indrukwekkend klonken, maar in de praktijk moeilijk te realiseren zijn. De politiek belooft 'gouden fonteynen waar de hele dag champagne uit komt' en de ambtelijke uitvoering moet dat met beperkte middelen werkelijkheid maken.

Betrokken ambtenaren geven toe dat de gemeente onduidelijkheid heeft laten bestaan over de precieze betekenis van het woord participatie. De ronkende marketingtaal zou daar voor een belangrijk deel debet aan zijn. Er zou sprake zijn van te veel 'marketingtaal en fluf' en van 'een beloofde Tesla, terwijl er uiteindelijk een Kia Picanto wordt geleverd'.

In meerdere gesprekken wordt de 'participatieladder' genoemd. Deze ladder doelt op verschillende niveaus van zeggenschap van bewoners over hun omgeving en verdeelt deze onder in drie treden. Onder bewoners leefde het idee op de hoogste trede '(mee)bepalen' te staan. In praktijk blijkt dat zij vaak niet hoger komen dan de eerste trede 'informereren'. Ook de betrokken ambtenaren die we spreken geven aan dat participatie, behalve in de participatiezones, vaak alleen 'informereren' betekent. Waar de stem van bewoners aanvankelijk veel waard lijkt te zijn, krijgt men er steeds minder voor terug. In veel gevallen bepalen bewoners helemaal niet mee. Zij worden minder geconsulteerd dan ze willen. En ook over de informatievoorziening klinkt onvrede.

Een forse onvoldoende

Op 19 september nodigen we de bewoners van Nobelhorst uit in de Buurtschuur om hun ervaringen met participatie bij het inrichten van de wijk te horen. De ongeveer dertig aanwezigen willen graag hun verhaal vertellen, zo blijkt uit de vele handen die steeds omhoog gaan. Ze schetsen het beeld van een gemeente die haar eigen plan trekt en geen rekening houdt met de wensen van de bewoners. De voorgespiegelde participatie blijkt vooral te gaan over het type bloemen. Overige dingen worden als voldongen feiten gepresenteerd. Bewoners voelen zich genegeerd door de gemeente en vragen zich af waar de belofte van het sámen inrichten van de wijk is gebleven.

Zelfs het informeren van bewoners over de ontwikkelingen in de wijk verloopt niet naar tevredenheid: zij geven aan meer informatie van de bouwvallers te krijgen dan van de gemeente zelf. Bewoners hebben de indruk dat de gemeente niet open en eerlijk communiceert. De voorzieningen waar bewoners op basis van onder meer het ontwikkelingsplan uit 2010 op hadden gerekend – een supermarkt en andere winkels – zijn er nooit gekomen. Over andere bouwplannen in de wijk, bijvoorbeeld het nieuwe gezondheidscentrum midden in Nobelhorst, hebben ze niets te zeggen. Op de vraag hoe de gemeente hen heeft betrokken bij het inrichten van de wijk geven aanwezige bewoners de gemeente gemiddeld een rapportcijfer 2.

³ Bron: Nota Burgerparticipatie gemeente Almere, [hier](#) te downloaden van de website van de gemeente Almere.

We vragen de aanwezigen ook hoe zij tegen de buurtschappen aankijken. Het bestaan van deze buurtschappen en het feit dat nieuwe bewoners verplicht lid worden schept verwachtingen. Bewoners zien de buurtschappen als spreekbuis en vertegenwoordigend orgaan richting de gemeente. De besturen van de buurtschappen zouden de sparringpartner van de gemeente zijn en namens de bewoners meebeslissen over de inrichting van de wijk. Als we later de gemeente vragen naar de rol van de buurtschappen krijgen we een heel ander beeld. Volgens de gemeente is hun kernactiviteit het stimuleren van sociale cohesie, maar zijn het geen 'participatie-instrumenten'. Sterker nog, bij participatietrajecten moet de gemeente alle belanghebbenden betrekken, wat verder gaat dan de buurtschappen (denk bijvoorbeeld aan bewoners die uit het buurtschap zijn gestapt of bezoekers van Nobelhorst). Over de specifieke verantwoordelijkheden van de buurtschapsbesturen blijkt op papier weinig vastgelegd. Volgens de gemeente dichten de bewoners van Nobelhorst de besturen daarom een grotere rol toe dan zij daadwerkelijk hebben.

Bewoners stellen dat de gemeente Almere hier een enorme kans laat liggen: Nobelhorst kent vier goed georganiseerde buurtschappen, waar bewoners zich vrijwillig inzetten en die graag met de gemeente willen meedenken. De gemeente zou blij moeten zijn met zulke actieve burgers. In plaats daarvan vinden de buurtschappen dat hun input niet wordt meegenomen en ervaren ze vooral tegenwerking van de gemeente. Dit laat bewoners niet koud. De aanwezigen vertellen ons dat de betrokkenheid van de wijk langzaam afneemt en dat buurtschappen steeds meer moeite hebben om nieuwe bestuursleden te vinden. Waar de buurtschappen tot meer sociale cohesie hadden moeten leiden, spelen ze nu een sleutelrol in spanningen tussen bewoners en de gemeente.

De slag om het groene veld

Om te illustreren hoe het gat tussen verwachting en realiteit leidt tot spanningen, lichten we een voorbeeld uit: het 'groene veld'. Dit grasveld vormt het hart van Nobelhorst en wordt door de wijk actief gebruikt. Volgens het bestemmingsplan heeft het veld een bouwbestemming, wat betekent dat het ooit bebouwd gaat worden. Een betrokken gemeenteambtenaar legt uit dat 'gebiedsontwikkeling jaren duurt, dus dat de wijk het veld in de tussentijd mag gebruiken. We hebben het daarom ingezaaid met een grasmix en er twee doelpaaltjes neergezet.' Wat de gemeente wellicht niet had voorzien, is de belangrijke rol die het veld in de jaren is gaan spelen voor de wijk. Volgens bewoners is het groene veld cruciaal voor de sociale cohesie en het dorps karakter van de wijk. Er worden bijvoorbeeld de 'Nobelrun' (hardlooptwedstrijd), de 'Ridderspelen' en de Sinterklaasintocht georganiseerd.

Inmiddels is duidelijk wat er op het groene veld gaat komen: een gezondheidscentrum met onder meer een huisartsenpraktijk, een apotheek en zorgwoningen. De vier buurtschappen vinden dat zij onvoldoende zijn meegenomen in de besluitvorming rondom deze plannen. Zij willen dat het gezondheidscentrum ergens anders in Nobelhorst komt te staan of kleiner wordt. Om deze boodschap duidelijk te maken zetten de buurtschappen een petitie en een burgerinitiatief in de gemeenteraad op. Naar aanleiding hiervan onderzoekt de gemeente zeven alternatieve locaties voor het gezondheidscentrum en scoort deze op voor- en nadelen.



Afbeelding 2: Impressie van de nieuwe situatie. Het doorzichtige blokje in de linkerbovenhoek moet het nieuwe gezondheidscentrum voorstellen⁴

⁴ Bron: Raadsbrief Inventarisatie mogelijke locaties vestigen gezondheidscentrum Nobelhorst van november 2022, [hier](#) te downloaden van de website van de gemeente Almere.

Als criteria worden hierbij vooral de bereikbaarheid, financiële impact en in hoeverre het past in het bestemmingsplan meegenomen. De best scorende locatie is het groene veld. Opvallend is de impressie van de nieuwe situatie: het gezondheidscentrum is afgebeeld als kleine schim in de hoek en de focus ligt op het groen ernaast (zie de afbeelding op de vorige pagina). Over de inrichting van dit groen mogen bewoners participeren.

De gemeente stelt dat de komst van een gezondheidscentrum in lijn is met het bestemmingsplan en dat bewoners hadden kunnen weten dat het groene veld bebouwd zou worden. Maar voor bewoners is het feit dat de gemeente vasthoudt aan haar plannen en een bewijs dat zij niet naar hun wensen luistert. Veel bewoners zijn tegen de bouwplannen in de huidige vorm en hadden meer flexibiliteit van de gemeente verwacht, zeker gezien de gewekte verwachtingen op het gebied van (verregaande) zeggenschap, co-productie en participatie.

Een speciale wijk, maar niet de enige speciale wijk

Hoe heeft het zover kunnen komen en hoe kijkt de gemeente hiernaar? We leggen het voor aan de verantwoordelijk wethouder. Hij heeft Nobelhorst sinds 2022 in zijn portefeuille en geeft aan dat hij de begindagen van Nobelhorst niet heeft meegemaakt. 'Maar als ik het ontwikkelingsplan van de gemeente en Ymere uit 2010 lees, dan leest het wel een beetje als verkoopbrochure. Een 'uniek project in Nederland', en dat is het ook echt. Het is letterlijk een uit de klei opgetrokken nieuwe wijk.' Voor een deel horen die verkooppraatjes erbij, vertelt hij. 'Bij een nieuwe wijk richt je je op wat er mooi aan is. Maar je kunt daar wel te ver in gaan.'

Volgens de wethouder vormt de oprichting van de buurtschappen het moment waarop de ambitie op gebied van participatie concreter wordt. De statuten definiëren wat de zeggenschap van de bewoners inhoudt. 'Ook daar ontstaat door de formulering 'verregaande zeggenschap' een verwachting die men later niet kan nakomen.' In de participatiezones mogen bewoners zelf meebeslissen over de inrichting, maar dat geldt niet voor de rest van de wijk. Dat onderscheid was in het eerste statuut nog niet gemaakt. Hoe moet de gemeente er dan mee omgaan, als er in het verleden te hoge verwachtingen zijn ontstaan? De wethouder geeft aan zelf ook met die vraag te worstelen. 'We zijn eigenlijk bezig om dingen uit het verleden te repareren, want die verwachtingen waren niet realistisch. Gewoon zeggen 'de verwachting was te hoog' voelt niet goed. Als iets onrealistisch is komt er een moment dat je dat moet zeggen.'

We vragen de wethouder ook naar de onvrede over de bebouwing van het groene veld. Hij vertelt dat hij de wijk heeft bezocht om over de komst van het gezondheidscentrum te praten. 'Ik merkte wel dat er geen enkele ruimte bestond bij bewoners. Het was goed dat ik er was, maar er was maar één antwoord mogelijk: het gezondheidscentrum komt daar niet. En daarvan denk ik dan wel: wat moet je daarmee als gemeente? Alle belangen zijn op tafel geweest, in de politieke arena zijn ideeën uitgewisseld en er is politiek een andere keuze gemaakt. Ik vind het pijnlijk om dan te zeggen 'het houdt op', want het houdt nooit op. Je blijft met elkaar praten. Er zijn namelijk nog genoeg andere dingen in de wijk waarbij we bewoners betrekken, bijvoorbeeld de inrichting van het stuk groen naast het gezondheidscentrum.'

Bij de afweging van alternatieve locaties voor het gezondheidscentrum zijn volgens de wethouder naast de belangen van Nobelhorst ook die van het hele stadsdeel Almere Hout en die van de hele stad meegenomen. Hebben de bewoners van Nobelhorst dan geen bijzondere mate van zeggenschap over de inrichting van hun wijk ten opzichte van andere Almeerders? 'Bewoners van Nobelhorst hebben meer zeggenschap dan gemiddeld, maar in Oosterwold is het nog meer. Nobelhorst is dus een speciale wijk, maar niet de enige.' Hoewel de wethouder de teleurstelling van bewoners kan begrijpen, weet hij niet goed hoe de gemeente en bewoners uit de impasse moeten komen.

Conclusie

De Ombudsman hecht er een groot belang aan dat de overheid zich inspant zich om burgers actief te betrekken bij de totstandkoming en uitvoering van haar beleid. Zij dient duidelijk aan te geven waar en hoe bewoners hier een rol in hebben. En als bewoners hebben geparticipeerd, horen zij altijd een terugkoppeling te krijgen van wat met hun inbreng is gedaan. In dit onderzoek kijken we dan ook naar het behoorlijkheidsnorm 'bevorderen van actieve deelname door de burger'. Daarnaast bekijken we de behoorlijkheidsnorm 'betrouwbaarheid'. Deze stelt dat als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, zij deze ook moet nakomen.⁵ Dit principe komt ook terug in het vertrouwensbeginsel, een van de algemene beginselen van 'behoorlijk bestuur'.⁶

Met het ontwikkelingsplan voor de wijk en het statuut van het eerste buurtschap heeft de gemeente Almere bij bewoners hoge verwachtingen gewekt als het gaat om participatie. Hierbij speelden het gebruik van 'marketingtaal' en het niet concretiseren van de begrippen participatie, inspraak en zeggenschap een belangrijke rol. Uit gesprekken met bewoners en betrokkenen vanuit de gemeente concluderen we dat de gemeente verwachtingen heeft gewekt die niet zijn waargemaakt.

Bewoners vinden dat de gemeente te weinig naar hen luistert en haar besluiten onvoldoende motiveert. Hierdoor zijn zij het vertrouwen in de gemeente kwijtgeraakt. De gemeente koos er op verschillende momenten voor om de invloed van bewoners te beperken: door het meebeslissen van bewoners alleen in participatiezones te laten plaatsvinden en door vast te houden aan de oorspronkelijke plannen ondanks fikse weerstand. De gemeente heeft hierbij te weinig aandacht besteed aan het motiveren van deze keuzes en het contact hierover met bewoners. De gemeente geeft aan dat in veel gevallen niet de hoogste trede van de participatieladder '(mee)bepalen' van toepassing was, maar de laagste 'informereren'. Bewoners geven aan dat ook dit informeren niet altijd goed gaat en dat ze onvolledig geïnformeerd worden. Wat er met hun inbreng gebeurt is voor bewoners vaak niet helder.

Over de rol van buurtschappen is onduidelijkheid ontstaan. Volgens bewoners vormen de buurtschappen een middel via welke zij zeggenschap hebben over hun wijk, waarbij ze verwijzen naar de oprichtingsakten. De gemeente ziet de buurtschappen meer als middel om het 'nabuurchap' in de wijk te versterken. Tegelijkertijd gebruikt de gemeente de buurtschappen wel als aanspreekpunt voor participatievraagstukken. Dat leidt tot verwarring.

Intussen zijn bewoners en de gemeente niet meer op een constructieve wijze met elkaar in gesprek. De gemeente worstelt met de ontevredenheid van bewoners en bewoners missen een betrouwbare en oplossingsgerichte overheid. Beide partijen zullen in Nobelhorst met elkaar verder moeten. Het is goed om te reflecteren op de ontstane situatie en de gemeente en bewoners nader tot elkaar te laten komen. Hiertoe doet de Ombudsman vijf aanbevelingen.

Onderzoeksverantwoording

Begin 2023 ontvangt de Ombudsman een klacht van bewoners uit Nobelhorst. Zij zijn ontevreden over de participatie door de gemeente Almere en vinden dat zij onvoldoende worden betrokken bij de inrichting van hun wijk. Bij de Ombudsman ontvangen we vaker signalen van onvrede over participatietrajecten. Daarom besluiten we dit thema in bredere zin te onderzoeken en hiervoor de casus Nobelhorst te gebruiken. Het doel van dit onderzoek is om de behoorlijkheid van het participatieproces in de wijk Nobelhorst in Almere te beoordelen en hierbij vooral te kijken naar het thema betrouwbaarheid.

Het onderzoek loopt van juni tot november 2023. We lezen de relevante (beleids-)documenten en interviewen betrokkenen ambtenaren bij de gemeente Almere (o.a. bij gebiedsontwikkeling, participatie en communicatie) en de verantwoordelijk wethouder. Daarnaast bezoeken we Nobelhorst en organiseren we bijeenkomst met bewoners om hun ervaringen en meningen te horen. Hoewel het belangrijk is om in participatietrajecten de stem van kinderen mee te nemen, kijkt dit onderzoek daar niet expliciet naar.

⁵ Zie [hier](#) de Behoorlijkheidswijzer van de Ombudsman waar deze behoorlijkheidsnormen onderdeel van zijn.

⁶ Zie [hier](#) meer informatie over de beginselen van behoorlijk bestuur.

Aanbevelingen aan het college van burgemeester en wethouders

1. Zoek naar een manier om het gesprek met bewoners weer op te starten. Het is belangrijk dat er aandacht is voor (het erkennen van) de grieven, maar kijk daarna vooruit. De gemeente en bewoners moeten, ondanks wat er gebeurd is, samen verder. Wees als gemeente oprecht nieuwsgierig naar de mening van bewoners. Kijk naar wat wél mogelijk is.
2. Geef de burgemeester in het vervolgproces een belangrijke rol. De burgemeester staat namelijk boven de partijen en is verantwoordelijk voor het toezien op de kwaliteit van burgerparticipatieprocessen en klachtbehandeling.⁷ Hierdoor kan de burgemeester een cruciale rol spelen in het herstel van het vertrouwen.
3. Zorg dat de buurtschappen niet tussen de gemeente en bewoners in komen te staan. Probeer bewoners zo veel mogelijk direct te bereiken met informatie over de inrichting van de wijk en participatie. Wees duidelijk over welke rol de gemeente wel en niet van de buurtschappen verwacht.
4. Leer van experimenten. Wie experimenteert, zoals de gemeente Almere, moet ook in openheid evalueren. Bij pionieren hoort ook fouten maken. Geef fouten eerlijk toe, bied waar nodig excuses aan en geef aan wat je ervan leert. Laat bewoners zien dat je de geleerde lessen ook daadwerkelijk toepast.
5. Ga uit van het vermogen van bewoners om te denken vanuit het bredere belang. Wanneer voorkeuren van bewoners uit een bepaalde wijk strijdig zijn met de belangen van de gehele stad, laat ze dan meedenken over het grotere probleem. Als bijvoorbeeld het verplaatsen van het gezondheidscentrum leidt tot minder nieuwe woningbouw, betrek bewoners dan bij het oplossen van dat vraagstuk.

⁷ Zie Gemeentewet artikel 170.