

## De relatie tussen overheid en burger: systeemwereld versus leefwereld

Enkele opmerkingen bij dit thema vanuit Nellestein

1. De wijk Nellestein bestaat sinds 1979 en is een atypische wijk in Zuidoost: bijzondere architectuur, gelegen aan de Gaasperplas en grenzend aan het Gaasperpark (vm. Floriadeterrein 1982), fraai ingericht maaiveld met veel groen (Engelse landschapsstijl), autovrij (bewonersonthefing voor laden en lossen) en met parkeergarages aan de rand van de wijk.
2. Het (toenmalige) beheer van de openbare ruimte, in het bijzonder het groen, werd uitgevoerd door deskundige en betrokken medewerkers van de gemeente die waken voor kwaliteitsbehoud. Vanuit de bewoners leverde de commissie woonomgeving (onderdeel van de bewonersvereniging) gevraagd en ongevraagd advies inzake het beheer van de openbare ruimte.
3. Nellestein wordt soms (ten onrechte) gezien als 'elitewijk' die minder aandacht behoeft van de overheid ('de goudkust van Zuidoost'). Bepaalde problemen in andere delen van Zuidoost doen zich hier niet of in veel mindere mate voor. De positieve kenmerken van de wijk worden absoluut onvoldoende benut. Een zo fraai deel van Zuidoost/Amsterdam zou als visitekaartje kunnen fungeren.
4. Met alle wijzigingen in het bestuurlijk stelsel van de gemeente (van decentraal naar centraal) is, naar onze waarneming, grote verwijdering ontstaan tussen overheid en burger. De evaluatie van het bestuurlijke stelsel (Necker van Naem, 2020) toont de grote ontevredenheid over de werking van het stelsel. Dat, terwijl het College van B&W in 2018 nog sterk benadrukte dat gestreefd moest worden naar een open en transparant bestuur en een naar buiten gerichte organisatie die open staat voor maatschappelijk en buurtgericht initiatief. Ook het stadsdeel benadrukte met haar startnotitie 'Meer verbinding met burgers' dit nobele streven.
5. Een sterk onderbelicht aspect is wat ons betreft de aandacht voor de negatieve gevolgen van meerdere ambtelijke reorganisaties: verlies van capaciteit, deskundigheid en middelen.
6. Een niet aflatende stroom van beleidsvoornemens op het gebied van bewonersparticipatie en participatieve democratie, zowel vanuit centrale stad als stadsdeel, suggereren een groeiende beweging die overheid (systeemwereld) en burger (leefwereld) dichter bij elkaar brengt.
7. Nu, september 2023, wordt door bewoners van Nellestein de afstand tussen beide werelden echter als nagenoeg onoverbrugbaar ervaren en is de frustratie over wat de systeemwereld de leefwereld 'aandoet' maximaal. Als voorbeeld van deze onoverbrugbare kloof noemen we de gang van zaken rond het groot onderhoud in de wijk. Overige voorbeelden zijn desgewenst te leveren.

Het groot onderhoud in Nellestein valt onder het zg. Puccini-regime. Puccini is de Amsterdamse standaard voor inrichting van de openbare ruimte die gebruiksvriendelijk, toegankelijk, veilig, beheersbaar, duurzaam, betaalbaar, samenhangend en mooi is. Er is een versie 'rood' en een versie 'groen'.

Deze standaard is gebaseerd op vijf overtuigingen:

- a. de gebruiker is gebaat bij eenvoud en vanzelfsprekendheid;
- b. ambacht op elk schaalniveau;
- c. duurzaamheid;
- d. 'best practices' en innovatie;
- e. samenwerken.

Op papier een indrukwekkend en zeer uitgebreid verhaal, 'tot achter de komma' gedetailleerd.

De systeemwereld in optima forma! Dat dit zo fraai bedachte verhaal in de leefwereld zo veel schade aanricht kan nooit de bedoeling zijn geweest, maar de feiten spreken voor zich.

Een paar voorbeelden:

Het gehele voorbereidende traject is geheel **zonder** betrokkenheid van bewoners verlopen.

Buitengewoon merkwaardig omdat vroegtijdige betrokkenheid van bewoners (op papier) met grote nadruk wel beleden wordt. Uiterst curieus dat in het gehele traject van voorbereiding (maanden/jaren?) niet één betrokken ambtenaar zich ooit heeft gerealiseerd dat bewonersbetrokkenheid totaal ontbrak.

De uitvoering startte op basis van zeer slordige, incomplete, te late en soms foutieve informatie in bewonersbrieven.

Bij de uitvoering is door tal van bewoners gewezen op grote inconsistenties: aanleg van invalidenparkeerplaatsen die allang niet meer in gebruik zijn, soms asfalteren dan weer betegelen, afsluiting van doorgangen die voorheen open waren, verdwijnen van een brandkraan, geen aanpak bestrating speelplaatsen, geen aanpak doorgaande (openbare) paden van de nutstuincomplexen, zeer slordige en grove afwerking bermen, gebruik van aarde met zeer veel onkruidzaden enz. enz. Verbijsterend is, dat na een gemelde beschadiging, discussie ontstaat over het eigenaarschap van het straatmeubilair i.c. de verbindende arcades. Bewoners moeten de gemeente ervan overtuigen van deze kenmerkende elementen toch echt eigendom van de gemeente zijn. Dezelfde discussie is in de afgelopen jaren al zeker twee keer met de gemeente/het stadsdeel gevoerd.

Verbijsterend is dat, na een melding, allereerst een anderhalf jaar durende mailwisseling ontstaat om te komen tot vervanging van banken op de nutstuincomplexen. Daarna ontstaat het voornemen om de overige banken in de wijk ook te gaan vervangen. Eén probleem: binnen de gemeente is kennelijk niet bekend waar en hoeveel banken er in de wijk staan. Dankzij een vm. lid van de commissie woonomgeving kan deze informatie snel en kloppend verstrekt worden. Elementaire dossier- en veldkennis ontbreekt ten enen male.

Voor zover er van communicatie sprake is verloopt deze digitaal en anoniem. Burgers worden geacht klachten m.b.t. de openbare ruimte digitaal te melden, met als resultaat veel misverstanden en niet beantwoorde klachten. Het systeem is kennelijk leidend, de burger moet zich maar voegen naar het systeem. Als burgers uit frustratie niet meer of veel minder melden zal het systeem ongetwijfeld concluderen: geen of nauwelijks klachten, dus het gaat goed in Nellestein.

Een uitputtende opsomming van overige klachten laten we voor nu achterwege. Wel moge duidelijk zijn dat deze gang van zaken voor individuele bewoners en de bewonersvereniging volstrekt onacceptabel is, niet in de laatste plaats omdat het reguliere onderhoud van het groen ook nog eens is afgeschaald naar niveau C. Waar dit officieel staat voor 'matig' betekent dit, zeker voor allerlei plantvakken met sierheesters, gewoon verwaarlozing!

Kennelijk is bij de RE-centralisatie in 2018 het onderdeel onderhoud en beheer over het hoofd gezien en is op zijn minst ver onder de bezuinigingsstreep terecht gekomen.

Kijkend naar de staat van de wijk ten opzichte van een aantal jaren geleden rest de bewoners van Nellestein niets anders dan teleurstelling, boosheid en onbegrip.

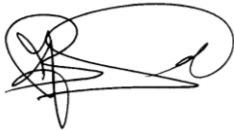
De animo onder bewoners om zich in te zetten voor een goede woonomgeving is tot het nulpunt gedaald. Cynisme en onverschilligheid krijgen de overhand en dat in een wijk waarin gedurende veel jaren sprake was van een vanzelfsprekende en veelal harmonieuze samenwerking met de overheid.

Tenslotte: kijkend naar de ambtelijke organisatie van de gemeente waar we in de praktijk mee te maken hebben valt het grote aantal (asset)managers, coördinatoren, projectleiders, makelaars e.d. op. In de regel goedwillende personen die echter vanuit hun positie binnen de systeemwereld (stadsdeel) nauwelijks of geen mogelijkheden hebben om doortastend en adequaat te handelen. Daarvoor is de gemeentelijke organisatie teveel van boven naar beneden georganiseerd. Daarvoor is er teveel verkokering, teveel sturing en management van boven. Op uitvoerend niveau is daarentegen sprake van een chronisch gebrek aan capaciteit.

De leefwereld plukt hiervan de wrange vruchten. De leefwereld verloedert zienderogen waardoor ons streven naar schoon, heel, veilig en groen nagenoeg onbereikbaar is geworden.

Amsterdam, 11 september 2023

Namens de Bewoners Vereniging Nellestein



Jan Brandenburg (voorzitter)

06 266 37 217