

Informatienota voor de Gemeenteraad

Onderwerp: Belevingsgestuurd beheer openbare ruimte

Kernboodschap

In de raadsvergadering van 21 december 2017 is er een amendement aangenomen. Het beslispunt in dit amendement is:

- Voer een onderzoek uit naar de mogelijkheden voor het inzetten van een systeem van belevingsgestuurd beheer in de openbare ruimte en rapporteer daar eind 2019 over.

In deze notitie informeren wij u raad over dit onderzoek en een pilot die we samen met maatschappelijke organisatie in 2020 willen uitvoeren om te onderzoeken hoe we nog beter invulling kunnen geven aan de wensen en verwachtingen van onze inwoners.

Eerdere besluiten

Datum	Korte omschrijving eerder genomen besluit (vermeld zo mogelijk het zaaknummer/documentnummer)
21-12-2017	Zaaknummer 17 2 1266 1. Vast te stellen bijgaand IBor-plan 2018 t/m 2022 en rioolbeheerplan 2018 t/m 2022 en de daarin gehanteerde uitgangspunten; 2. De beeldkwaliteit voor het handmatig groenonderhoud door de sw-medewerkers en overige doelgroepen vast te stellen op niveau B; 3. In te stemmen met onderstaande invulling van de het resterende tekort van € 100k a) Het budget verkeersmaatregelen ad € 83.000 tbv maatregelen GVVP te halveren (bespaart 44k); b) Verlaging van het kwaliteitsniveau in het centrum van A/B naar B ad. € 37k; c) Kwaliteitsniveau wegmeubilair langs hoofdstructuurwegen verlagen van B naar C en fietspaden niet meer in roodasfalt uitvoeren (bespaart 19k). 4. Een onderzoek uit te voeren naar het inzetten van belevingssysteem beheer openbare ruimten en hierover uiterlijk eind 2019 te rapporteren.

Toelichting

Inleiding:

We zijn ons er steeds meer van bewust dat de openbare ruimte iets is dat ons allen aangaat. Was het voorheen de gemeente die bepaalde hoe die ruimte eruitzag, tegenwoordig doen we dit gezamenlijk met onze inwoners. Bij de uitvoering van projecten is het gebruikelijk dat we aanwonenden betrekken bij de planontwikkeling. Bij het onderhoud van de leefomgeving is dit veel minder vanzelfsprekend.

Sinds 2003 onderhouden we in de gemeente Wijchen de openbare ruimte op basis van beeldkwaliteit. Uw raad heeft destijds keuzes gemaakt over het onderhoudsniveau van de buitenruimte. Eens per 4 jaar evalueren we de keuzes en worden er waar nodig bijstellingen doorgevoerd. Tijdens de evaluatie en behandeling van het IBOR-plan 2018-2022 is een amendement aangenomen om onderzoek te doen naar de mogelijkheden om te sturen op beleving.

Als het gaat om beheer is beleving de nieuwe trend. Veel gemeenten verkennen de mogelijkheden voor zogenaamd belevingsgestuurd beheer. Maar wat bedoelen we hier nu mee?

Na jaren van beeld gestuurd beheer waarbij vooral politieke keuzes en afwegingen de kwaliteit van de buitenruimte bepaalden zoeken we nu naar mogelijkheden om daar de visie en mening van de (individuele) inwoner beter in door te laten klinken. Uit enquêtes blijkt dat gebruikers van de openbare ruimte vaak minder positief zijn over onderdelen van de buitenruimte dan we op basis van schouwresultaten verwachten. Er is dus sprake van een verschil in inzicht tussen beheerder en gebruiker. Anderzijds blijkt uit diverse klanttevredenheidsonderzoeken dat we het in Wijchen best goed doen. Onze inwoners zijn over het algemeen goed tevreden over de kwaliteit van de Wijchense buitenruimte. Het gemiddelde cijfer dat men hiervoor geeft, ligt rond de 7.5.

Desondanks vraagt uw raad met het amendement om een onderzoek hoe we ervoor kunnen zorgen dat de kwaliteit van de buitenruimte nog beter aansluit bij de door de bewoner gewenste omgeving. Het beheer richt zich daarbij niet meer alleen op de staat waarin de buitenruimte zich bevindt. De beleving wordt het uitgangspunt.

Beheren met als doel het verbeteren van de beleving:

Om een beeld te vormen welke mogelijkheden er zijn voor belevingsgestuurd beheer is er nader onderzoek gedaan. Verschillende partijen zijn benaderd voor hun visie hierop. Dit onderzoek leert dat er diverse mogelijkheden zijn om de beleving van de openbare ruimte te meten en te analyseren.

Schoon, heel, veilig en functioneel zijn belangrijke aspecten die invloed hebben op de beleving van de buitenruimte. Maar ook een goede samenhang in gebruik, inrichting en onderhoud is belangrijk. Het een hangt samen met het ander. Hoe een inwoner de buitenruimte beleeft, wordt dus door verschillende zaken beïnvloed. Zaken als schoon, heel, veilig en functioneel kennen we al vanuit de beeldkwaliteitssystematiek. Dit zijn voor inwoners belangrijke zaken wat blijkt uit het aantal meldingen dat men hier jaarlijks over doet.

Openbare ruimtes die groen, toegankelijk en zichtbaar zijn, een duidelijke functie uitdrukken en mogelijkheden bieden voor activiteiten, dragen bij aan een positieve beleving en hogere waardering voor de buitenruimte. Het blijkt ook dat het gebruik en de beleving sterk verschilt tussen bewoners uit verschillende types wijken. Verder hebben inwoners veelal dezelfde wensen. Iedere bewoner wil op korte afstand van zijn huis zijn hond uitlaten of een veilige plek voor hun kinderen om te spelen. En al is de kwaliteit van de plek niet heel hoog, toch beleeft men deze plek dan vaak wel als prettig. En tot slot burgerparticipatie, als bewoners betrokken worden bij de totstandkoming, inrichting of het beheer van de openbare ruimte dan is de beleving hiervan vaak groter.

Bij beleving is dus niet alleen het onderhoudsniveau belangrijk maar ook welke functies waar liggen. Bewoners willen vaak ander groen, meer speelplekken, meer verlichting, meer parkeerplaatsen, etc.

Ons onderzoek naar de mogelijkheden voor belevingsgestuurd beheer in Wijchen laat zien dat er verschillende vormen van aanpak zijn.

1. Enquêtes;

Veel gemeentes vragen jaarlijks een bureau een uitgebreid onderzoek te doen waarbij men aan de hand van een vragenlijst de waardering van de inwoners voor de buitenruimte en onderdelen inzichtelijk maakt. Aan de hand van de aldus verkregen informatie stelt men een plan van aanpak en een actieplan op.

2. Belevingsscan;

De belevingsscan meet het gevoel dat een inwoner heeft bij de buitenruimte. Naast het beheer en onderhoud van de wijk houdt men hierbij ook rekening met zaken als sociale omstandigheden, communicatie, dienstverlening enz. Aan de hand van deze scan ontwikkelt men wijkplannen. De gemeente Nijmegen werkt hiermee. Na uitvoering van de scan is hier per wijk een digitaal platform opgesteld. De gemeente communiceert via dit platform met inwoners over haar plannen en bewoners kunnen daarop reageren en ook hun vragen, wensen en plannen delen.

3. Kwaliteitsanalyses;

Via diverse kanalen bereiken meldingen over de openbare ruimte de gemeente. Door het analyseren en combineren van beschikbare data is het mogelijk om met behulp van gis-applicaties op buurt en straatniveau inzichtelijk te maken hoe bewoners aankijken tegen de openbare ruimte. Aan de hand van deze informatie is het mogelijk om gericht en op maat acties uit te zetten.

4. Beeldkwaliteit en belevingsgestuurd beheer;

Landelijk wordt er ook over belevingsgestuurd beheer gepubliceerd. Een veel gelezen advies is om vanuit bestaande werkprocessen en de systematiek van beeldkwaliteit afspraken te maken en processen op te stellen waarbij we informatie ophalen bij inwoners. Uiteraard is het dan de bedoeling dat de wens van de inwoners gecombineerd wordt met de vastgestelde beeldkwaliteit van de openbare ruimte.

Voor succes is het belangrijk dat we helder en duidelijk communiceren over onze werkwijze. Als bewoners weten wanneer er gemaaid of gesnoeid wordt, komen er veel minder meldingen. Het betekent dus niet meteen anders beheren, maar veelal anders communiceren en reageren. Snelle actie vanuit wijkbeheer voorkomt klachten over beheer.

Ook een goede afstemming rondom projecten is belangrijk. En dat we bewoners betrekken bij de plannen en hen duidelijk informeren over de status. Participatie en het managen van verwachtingen is belangrijk.

Waar moeten we rekening mee houden:

Als we in Wijchen belevingsgestuurd willen beheren moeten we rekening houden met een aantal zaken:

- De feitelijke staat van onderhoud van een gebied, zoals buiten objectief vastgesteld, correspondeert niet altijd met hoe tevreden bewoners zijn over het betreffende gebied.
- De relatie tussen de tevredenheid en de staat van het beheer is niet bij alle inwoners gelijk.
- Er kan een verschuiving van middelen plaatsvinden omdat bewoners de prioriteiten anders leggen dan de beheerder.

- De beleving van inwoners kan strijdig zijn aan technisch verantwoorde keuzes.
- De beleving van het beheer van de buitenruimte wordt niet alleen beïnvloed door het feitelijke onderhoud. Klachtenmanagement en ook de wijze waarop de gemeente communiceert over de beheertaak, hebben daar een grote invloed op.

Voor meer belevingsgestuurd beheer in Wijchen zijn er een aantal uitdagingen die we moeten beantwoorden.

- Hoe ver gaan we?
Richten we de mate van onderhoud in op uitsluitend de mening van de inwoners of houden we daarbij ook rekening met andere factoren.
- Hoe krijgen we inzicht wat inwoners vinden van de buitenruimte?
Hoe zorgen we ervoor dat we algemene mening van de inwoners horen en niet alleen van degenen die het hardst schreeuwen.
- Hoe gaan we sturen op beleving?
Op welke wijze organiseren we ons en welke middelen zetten we daarvoor in.
- Hoe communiceren we met inwoners en met wie?
Welke platforms gebruiken we om te communiceren.

Wat gaan we doen:

Met ons wijkbeheer en de vele burgerparticipatieprojecten spelen we al goed in op de wensen van onze inwoners. De waardering van onze inwoners over de kwaliteit van de buitenruimte blijft immers constant hoog. Dit blijkt onder andere uit de 2-jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoeken. Hierin vragen we onze inwoners naar hun mening over wijkbeheer en de kwaliteit van de buitenruimte. Daarbij ligt de waardering veelal boven de 7.5.

Deze waardering wordt onder andere behaald door de wijze waarop we in Wijchen aan het beheer vormgegeven hebben. Enerzijds het wijkbeheer waarmee we op een laagdrempelige, toegankelijke en snelle wijze voor inwoners klachten en meldingen oplossen. Anderzijds de strakke afspraken rondom het planmatig beheer die verankerd zijn in de kwaliteitsafspraken.

Wij nemen de huidige waardering van onze inwoners over de buitenruimte als uitgangspunt. Dit niveau willen we in ieder geval handhaven. Met belevingsgestuurd beheer verwachten we dat die waardering gaat stijgen. In onze zoektocht naar een vorm van belevingsgestuurd beheer voor Wijchen zetten we de wijze waarop we nu georganiseerd zijn dan ook niet aan de kant. Integendeel, we gebruiken het wijkbeheer en beeldgestuurd beheer als basis en uitgangspunt.

Als we daarnaast ook expertise en mogelijkheden inzetten van instanties als MeerVoormekaar, WijWijchen en Talis en ook social media ontstaat er een breed platform om meer en beter invulling te geven aan de wensen en verwachtingen van onze inwoners.

Wij gaan in 2020 met wijkbeheer, MeerVoormekaar en WijWijchen aan de hand van een pilotwijk onderzoeken hoe we in Wijchen concreet invulling kunnen geven aan belevingsgestuurd beheer. Hiervoor worden uiteraard naast de leefbaarheidsgroepen ook andere bewoners van de pilotwijk benaderd.

In 2020 gaan we samen met een leefbaarheidsgroep, MeerVoormekaar en WijWijchen aan de slag om een beter communicatieplatform in te richten. We werken voor een pilotwijk een methodiek uit, gaan daarmee aan de slag en doen ervaring op. Zaken die uitgewerkt moeten worden, zijn concreet:

- hoe bereiken we inwoners
- hoe verzamelen we de informatie en verwerken die
- hoe zorgen we ervoor dat bewoners moeten ons gemakkelijk weten te vinden
- hoe regelen we de terugkoppeling communicatie in
- hoe betrekken we inwoners meer bij het ontwikkelen van plannen.

We stellen ons ten doel om uw raad begin 2021 te informeren over de resultaten van deze pilot. Bij een succes en een mogelijk gemeente brede uitrol worden de resultaten en consequenties betrokken bij afwegingen rondom de herijking van het IBor 2021-2025.

Gevolgen

In aanvulling op de huidige beheerafspraken willen we met belevingsgestuurd beheer ervoor zorgen dat de waardering voor de buitenruimte toeneemt en onze inwoners zich prettiger voelen in hun directe leefomgeving.

Communicatie

Om deze pilot te laten slagen is communicatie noodzakelijk. Dit willen we samen met MeerVoormekaar, WijWijchen en de leefbaarheidsgroep uitwerken. Voor deze campagne gebruiken we bestaande communicatiekanalen die nu ook al gebruikt worden voor de communicatie rondom het wijkbeheer en de klusmaanden.

Uitvoering of Vervolgstappen

Het voorstel is om in 2020 met de betrokken partijen een plan uit te werken hoe we invulling kunnen geven aan de hoofddoelstelling. Met dat plan willen we vervolgens in een pilotwijk ervaring op doen. Wij gaan ervan uit dat daar in eerste instantie geen extra kosten mee gemoeid gaan. De resultaten van deze proef delen we begin 2021 met u.

Geheimhouding:

Niet van toepassing.