

Bijlage Bevindingen Belevingsgestuurd beheer

Afgelopen twee jaar is gekeken naar hoe we bewoners meer konden betrekken bij het onderhoud en vervangingen in de openbare ruimte. De diverse mogelijkheden als communicatiemiddelen en het participatiebeleid zijn daarbij ingezet.

Communicatie

Sinds 2021 zijn de wijkbeheerders meer de ogen en oren in de wijk. Met de coronabeperkingen in acht genomen zijn zij op pad gegaan om in contact te komen met de inwoners. Aandacht geven en luisteren door persoonlijk contact wordt steeds meer gewaardeerd. Tevens zijn wijkbeheerders beter geïnformeerd over het beleid van verkeer, groen en water en de betrokken procedures. In de wandelgangen ook wel de ontwikkeling van Wijkbeheer 2.0 genoemd.

Afgelopen jaar zijn tientallen publicaties over onderhoudsrondes, renovaties en projecten via alle digitale kanalen verzonden naar onze inwoners. Nog meer dan in andere jaren. Onze inwoners willen niet alleen weten wanneer hun straat gerenoveerd wordt. Ze willen ook weten wanneer de veegrondes zijn, wanneer we bomen snoeien en wanneer we de bermen of het gras maaien. En lukt dat niet, door het weer of wat dan ook. Dan is het belangrijk dat we ook daarover onze inwoners op tijd informeren.

De resultaten van communicatie zijn tot nu toe:

- Inwoners weten tijdig waar ze aan toe zijn. Ze voelen zich meer gehoord en blijven niet met frustraties zitten. Hierdoor zijn terugkerende klachten en meldingen te voorkomen.
- De oplossing van een melding of een aanpassing van het dagelijks onderhoud past beter bij de wens van de inwoner. Ook de Raad anticipeert hierop door aanpassing van een beeldkwaliteitsniveau.
- Het IBOR-beleid onderhoud op beeldkwaliteit is beter uit te leggen op locatie dan via een email of telefonisch contact.

Contact als het bijhouden van een breed kennisveld vergt tijd en inzet. Onderzoek naar hoe wijkbeheer 2.0 vorm te geven is in de toekomst is een lopend proces. Zeker gezien de veranderende betrokkenheid en mondigheid van de inwoners.

Het proces

Al jaren geleden is de klantreis 'melding kapotte lamp' uitgewerkt. De klantreis gaat over hoe de klant de reis van het doen van een melding tot de afhandeling beleeft. De verbeterpunten die hieruit naar voren kwamen zijn geïmplementeerd in alle stappen van het proces 'Melding openbare ruimte'.

Hiervoor zijn diverse acties opgepakt:

- De Mijngemeente app heeft afgelopen jaar een verbetering gehad in de toegankelijkheid en het gebruik.
- Bij meldingen met een langere afhandelingstermijn dan 3 werkdagen ontvangt de melder een mail met aanvullende informatie over de duur en reden van de langere afhandeling.
- Het KCC ontvangt regelmatig instructies voor het gebruik van de Mijngemeenteapp en het invoeren van de juiste melding. Er is een directe lijn voor vragen over het gebruik en wederzijdse feedback met team Ruimtelijk Beheer.
- Afhandelingstermijnen sluiten meer aan bij de werkelijkheid. Aanvullend wordt elk kwartaal bekeken of deze termijnen nog passen bij de afhandeling of dat een berichtgeving richting inwoners uit moet. Denk hierbij aan de huidige langere levertijden.

Samenwerken

Door een betere communicatie en meer duidelijkheid in de afhandeling van Meldingen Openbare Ruimte voelen inwoners zich meer gehoord en serieus genomen. Ook is er meer aandacht voor burgerinitiatieven en participatieprojecten. Zeker in corona tijd was er meer de wens voor samenwerken of op eigen initiatief een project uitvoeren. Hierbij zijn alle participatieniveaus ingezet met een enkele keer het niveau 'overdragen' waarbij de inwonersgroep enkel gefaciliteerd werd met gevraagd advies en benodigd budget. Ook is de pilot Mijnwijkplan uitgevoerd.

Vanaf 2017 is er een samenwerking met de bewoners van Bergharen. De bewoners maken gezamenlijk twee keer per jaar de trottoirs onkruidvrij. Hiervoor ontvangen ze een vergoeding van € 0,09/m2 oftewel € 2.500 per jaar.

Ook is er meer aandacht en middelen gegaan naar burgerparticipatie groen. De afgelopen vier jaar was er extra budget beschikbaar om de wensen van bewoners te faciliteren en te ondersteunen. Dit zorgde voor een groene en schone leefomgeving.

Met wijkbeheer 2.0 kunnen we in de toekomst dit nog meer faciliteren. Inwoners raken steeds meer betrokken in hun wijk en steken de handen uit de mouwen om kleinschalige gewenste vervangingen uit te voeren of mee te helpen in het reguliere onderhoud.

Gedragsaanpak

Waar de wijkbeheerder zich samen met de beheerders om de openbare ruimte schoon, heel en veilig te houden blijft het signaal voor handhaving bestaan. De gemeente legt uit, ruimte op en bemiddeld. Echter het kan niet (overal) voorkomen dat er zwerfafval ligt, dumpingen zijn of vernielingen in de openbare ruimte. Er is duidelijk behoefte aan uitvoerend beleid gericht op handhaving waardoor de bewoner ziet dat de gemeente de klacht serieus neemt.

Bij enkele situaties in de openbare ruimte is het dagelijks onderhoud en in gesprek gaan niet de oplossing. Namelijk:

- De invoering van de precariobelasting zou zorgen voor een overzichtelijk gebruik van de openbare ruimte tijdens bouw- en sloopwerkzaamheden. De vraag is of dit beleid past bij alle (kruimel) werkzaamheden in de openbare ruimte of dat men zich gecontroleerd voelt. Daarnaast is het tijdrovend voor de wijkbeheerders op dit moment met de taak belast zijn.
- Dumpingen en bijzettingen zijn alledaagse meldingen. Handhaving is lastig. Afvalcoaches kunnen de inwoners niet bereiken. De gemeente zorgt er op dit moment voor dat bij een melding het zo spoedig mogelijk opgeruimd wordt. Daarbij kan het beeld dat de gemeente hiervoor altijd verantwoordelijk is ook vertroebelen aangezien woningcorporaties hier ook een rol in hebben.
- De afgelopen 10 jaar is extra ingezet op zwerfafval. Er lopen meer dan 250 vrijwilligers regelmatig rond om zwerfafval op te ruimen. Inwoners zijn zich steeds meer bewust van (zwerf)afval in de openbare ruimte. De betrokkenheid is groot en wordt steeds groter. Het voorkomen van zwerfafval is daarbij nog belangrijker.

