

CROW **et** CETERA



SPECIAL

Beheer in Beweging

- **2** Beheer Openbare Ruimte
- **3** Waardeer het Beheer!
- **5** Asset Management in een wereld in beweging
- **7** Het net(werk) ophalen
- **8** Kennisdelen: van nut naar noodzaak

Voorwoord 'Beheer in Beweging'

Het beheer van de openbare ruimte is enorm in beweging.

Zo organiseert CROW sinds 2013 het jaarlijkse Nationaal Congres Beheer Openbare ruimte, het eerste congres waar het beheer van de buitenruimte centraal staat. Het programma voor dit congres was snel gevuld, want er zijn meer dan genoeg onderwerpen te bespreken. Daarom is het nu ook de hoogste tijd voor deze special van CROW et cetera, waarin wij delen wat er volgens ons zoal speelt in de wereld van beheer.

'Wij' zijn de mensen van het CROW-kenniscluster Beheer Openbare Ruimte en Infrastructuur. Samen ontwikkelen en onderhouden we diverse kennisproducten die door beheerders van de openbare ruimte worden toegepast. Denk bijvoorbeeld aan de Wegbeheersystematiek, de Kwaliteitscatalogus Openbare Ruimte, onze kennis over Onkruidbeheer op verharding of de standaard boomveiligheidsinspectie en IMBOR-objectenindeling, die we nu aan het ontwikkelen zijn.

Overigens zijn we binnen ons kenniscluster ook actief op het gebied van Infrastructuur. We houden ons onder meer bezig met Gladheidsbestrijding, Ontwerpinstrumenten voor wegverhardingen, Veilig werken langs de weg en Werken met verontreinigde grond. Daarover in een andere special meer.

In deze special ligt de focus op het beheer van de openbare ruimte. Als u deze special leest, wordt meteen duidelijk dat dit vakgebied zo complex is dat het nooit helemaal met onze CROW-systematieken, -richtlijnen en -handboeken is te beschrijven. Daarom proberen we ook de kennisuitwisseling van uw praktijkervaringen te faciliteren met onze netwerken, bijeenkomsten en congressen, waar honderden professionals en managers van decentrale overheden elkaar ontmoeten. Hopelijk vindt iedereen hier zijn vakgenoot met wie het prettig afstemmen is.

In deze special laten we u ook zien wat we voor u kunnen en willen betekenen. Wij hopen dat u de genoemde ontwikkelingen zult herkennen en wellicht inspireert de special u als lezer om ook ons te wijzen op andere initiatieven of ontwikkelingen. Op bijgevoegde foto van ons team Beheer Openbare Ruimte en Infrastructuur laten we zien dat we graag voor u de handen uit de mouwen steken. Neemt u gerust contact met ons op als u wensen of suggesties heeft. Ik hoop oprecht dat we elkaar daarbij verder kunnen helpen.

Robert Stuurman
*Hoofd kenniscluster
Beheer Openbare Ruimte & Infrastructuur*



voorste rij van links naar rechts: Hans Verwey, Jan Knol, Eddy Westdijk
achterste rij van links naar rechts: Harro Verhoeven, Barbara Hasselaar, Ludolf Schouten, Michiel Pouwels, Ton Hesselmans, Ineke Westerbroek, Mark van Gurp, Ceciel van Iperen en Robert Stuurman.
Op de foto ontbreekt Marc Eijbersen

Het beheer van de openbare ruimte is de afgelopen decennia een professioneel vakgebied geworden. De tijd dat beheer werd gezien als gewoon onderhoud ligt gelukkig ver achter ons. Ontwikkelingen als rationeel beheer, integraal beheer (IBOR), beheerbewust ontwerpen en ontwerpgericht beheren, beeldgericht onderhoud en regisseren openbare ruimte hebben het beheer steeds professioneler gemaakt. Tegenwoordig is een beheerder openbare ruimte verantwoordelijk voor 'het binnen de beschikbare middelen en beleidskaders blijvend laten functioneren van de openbare ruimte tot tevredenheid van de gebruikers'. Dat mag best wat meer worden gewaardeerd.

Waardeer het beheer!



Uit een peiling die CROW Levende Stad in februari 2014 heeft gehouden onder gemeentelijke beheerders openbare ruimte bleek dat de meeste gemeenten de afgelopen jaren vijf tot vijftienvijf procent hebben moeten bezuinigen op het beheer van de openbare ruimte. Zestig procent van de gemeenten heeft het beeldkwaliteitsniveau met één of meerdere niveaus moeten verlagen. Verder is bezuinigd door bijvoorbeeld de eigen organisatie te optimaliseren, te verkleinen, het areaal om te vormen, snippergroen te verkopen, meer sociale werkvoorziening of opstapbanen in te zetten en sponsoring en adoptie van rotondes en meubilair. Opvallend is dat 75 procent van de gemeenten tegenwoordig bewoners de mogelijkheid biedt de kwaliteit op niveau te houden door zelf te participeren in het onderhoud van de openbare ruimte.



Meer weten?
scan QR



Harro Verhoeven

projectmanager,
verhoeven@crow.nl
www.crow.nl/vakgebieden/
openbare-ruimte

De beheerder van de openbare ruimte werkt anno 2014 vanuit een visie op de openbare ruimte, beheer- en gladheidsbestrijdingsplannen, meerjarenplannen en integrale contracten voor dagelijks en groot onderhoud. Allerlei tools en standaarden worden gebruikt om controle te houden over de grote en complexe openbare ruimte: een Leidraad Inrichting Openbare Ruimte met standaard inrichtings- en beheerniveaus, technische inspecties en monitoringsystemen beeldkwaliteit en bewoners-tevredenheid voor registratie van klachten/meldingen, benchmarks voor groen en reiniging en ga zo maar door.

Die professionele werkwijze is hard nodig om invulling te kunnen geven aan de eisen die tegenwoordig vanuit de politiek en de maatschappij aan het beheer worden gesteld. De drie belangrijkste zijn: het beheer moet duurzamer, zuiniger en met meer participatie.

Kennisbehoefte

De vragen waar beheerders openbare ruimte mee worstelen zijn legio. Hoe bezuinig ik op de openbare ruimte zonder de veiligheid in gevaar te brengen of op termijn kapitaalvernietiging te plegen? Hoe stuur ik op bewonerstevredenheid en maatschappelijke baten zoals woningwaarde,



Participatie in het beheer en onderhoud
in praktijk. www.foodforgood.nl

economische aantrekkelijkheid, luchtkwaliteit of biodiversiteit?

Kan ik het gedrag van gebruikers van de openbare ruimte in positieve zin beïnvloeden, waardoor vervuiling en vernieling worden teruggedrongen? Sterker nog: hoe maak ik bewoners en bedrijven medeverantwoordelijk voor hun directe leefomgeving en hoe leer ik loslaten?

Hoe communiceer ik met bewoners en politiek over belangen en risico's? Hoe organiseer ik mijn beheerorganisatie zo efficiënt mogelijk en hoe kan asset management mij daarbij helpen? Hoe verwerk ik eisen ten aanzien van duurzaamheid of arbeidsparticipatie in mijn prestatiecontracten of EMVI-criteria? Welke vaardigheden hebben mijn medewerkers en opdrachtnemers nodig? Hoe kan ik beter samenwerken met Stadsontwikkeling, Welzijn en Economische zaken?

Dit alles is een enorme uitdaging, vooral als je bedenkt dat veel beheerders openbare ruimte van oudsher een voornamelijk vakgerichte opleiding civiele of cultuurtechniek hebben gehad. Zij hebben veel zaken op de werkvloer moeten leren. Gelukkig zijn tegenwoordig de opleidingen op het vakgebied enorm veranderd. Er bestaan ook diverse bijscholingscursussen op het gebied van integraal beheer, wijkgericht werken, schouwen en participatie. Daarnaast zijn er diverse vakbladen, bijeenkomsten, beurzen en congressen, waardoor je op de hoogte kan blijven van praktijkervaringen uit het hele land.

Maar let op: het vasthouden van vaktechnische kennis blijft heel belangrijk.

Niet alleen voor professioneel opdrachtgeverschap, maar ook om de ondergrens van veiligheid en voorkomen van kapitaalvernietiging te bewaken.

Waardeer beheer, elke keer weer

De openbare ruimte is een van de meest omvangrijke en complexe producten ter wereld. De kwaliteit ervan wordt sterk beïnvloed door politieke keuzes en het gedrag van mensen in de openbare ruimte. Het beheer ervan is een prachtige baan, maar zeker niet eenvoudig. Dat geldt voor alle beheerders: de manager, de beleidsmaker, de wijkmanager, de bestekschrijver, de toezichthouder, de voorman, de uitvoerder en alle mensen die hen adviseren of ondersteunen. Wat CROW betreft mogen al deze beheerders van de openbare ruimte wel wat meer waardering krijgen.

Voor ons kennisplatform CROW de eerzame taak al deze beheerders zo professioneel mogelijk te ondersteunen. Dat doen wij met kennisproducten zoals beheersystemen, inspectiemethoden, richtlijnen, standaarden, handboeken en praktische tools, maar ook met kennisuitwisseling in de vorm van nieuwsbrieven, cursussen, bijeenkomsten en congressen. Zo maken wij met elkaar het beheer steeds professioneler.

Economische crisis, bezuinigingen, burgerparticipatie, samenwerking, opschaling, vergrijzing: de wereld om ons heen verandert. En dat heeft gevolgen voor beheerorganisaties. Het bestuur en de samenleving vragen meer transparantie. Het beheer vraagt meer vaardigheden dan alleen de technische: doen we de dingen wel goed en doen we wel de goede dingen? Er is minder geld, dus is er de noodzaak risico's beter te beheersen, de noodzaak tot meer samenwerking en vanwege de vergrijzing de noodzaak tot betere kennisborging.

Asset management in een wereld in beweging



Eddy Westdijk

i. Eddy Westdijk, projectmanager, westdijk@crow.nl

Bij het zoeken in deze veranderende wereld naar nog professioneler beheer kan asset management een oplossing bieden. Asset management is een eenduidige standaard (NEN-ISO 55000) voor beheer van kapitaalgoederen. Het integreert de verschillende disciplines, zoals weg-, groen- en rioolbeheer en zorgt voor een transparante vertaling van organisatiewaarden naar de uitvoeringsorganisatie, het operationeel beheer, oftewel: van wet houder of gedeputeerde tot en met beleidsmaker, planner en uitvoerder en vice versa. Deels verklaart dat de toenemende aandacht voor asset management. Het helpt de beheerorganisatie strategische doelen te realiseren door een transparante, beheersbare en optimale balans te creëren tussen prestaties, kosten én risico's gedurende de gehele levenscyclus van de kapitaalgoederen: de beheerder is in control.

Risico- en levensduurdenken staan centraal. En daarbij horen ook andere organisatorische verantwoordelijkheden en rollen. Onderscheiden worden de asset owner (de eigenaar, stakeholder, missie-visie-strategie), de asset manager (bepaalt, plant en begroot wat er moet gebeuren, waar en wanneer), de service provider (de dienstverlener, het operationeel beheer en onderhoud, de uitvoering) en uiteraard de asset user (de gebruiker van de openbare ruimte en de infrastructuur).

Asset management is professioneel beheer

Asset management is in wezen niet iets anders dan professioneel beheer. Wel plaatst asset management beheer in een breder perspectief en verdiept deze standaard het werkveld door ook op risico's en levensduur te sturen. Dit maakt een meer expliciete én eenduidige



Een veel gehanteerde definitie van asset management:

Asset management betreft de systematische en gecoördineerde activiteiten en werkwijzen, waardoor een organisatie optimaal en duurzaam haar kapitaalgoederen beheert, de daarmee verbonden prestaties, risico's en kosten gedurende de gehele levenscyclus beheerst, met het doel om het strategische plan van de organisatie te realiseren.

Een greep uit de CROW-kennisproducten voor Beheer Openbare Ruimte:

- Wegbeheersystematiek;
- Boomveiligheidsinspectie;
- Combineren van onder- en bovengrondse infrastructuur met bomen;
- Onkruidbeheer op verharding;
- Leidraad inrichting openbare ruimte;
- Afvalbakken in de openbare ruimte;
- Aansprakelijkheid beheer openbare ruimte;
- Beplanting en luchtkwaliteit;
- Kwaliteitscatalogus openbare ruimte.
- Kostenkengetallen voor beeldgericht beheer;
- Baten van openbare ruimte;
- Cursus Beeldbestekken;
- Cursus Gladheidsbestrijding;
- Cursus Succesvolle Openbare Ruimte;
- Bijeenkomsten en nieuwsbrief CROW Levende Stad;
- Nationaal Congres Beheer Openbare Ruimte.



én gestructureerde én transparante werkwijze van de beheerorganisatie noodzakelijk.

In die zin maakt asset management een verdere ontwikkeling en professionalisering van de beheer-organisatie mogelijk om daarmee op een sterk veranderende wereld effectief te kunnen reageren. Het ambitieniveau van een beheer-organisatie verschilt daarbij: asset management is voor de één een bron van inspiratie, voor de ander een leidraad, een normenkader voor inrichting van processen, een kwaliteitsinstrument met audit of zelfs een kwaliteitssysteem met certificering.

Wat verandert er voor u?

Beheerorganisaties gaan natuurlijk al jaren professioneel om met het beheer van de openbare ruimte en de infrastructuur ofwel het beheer van de assets. Veel beherende organisaties, maar ook CROW hebben immers al op allerlei manieren beschreven hoe effectief en efficiënt gewerkt kan worden. Gemeenten en andere overheden werken al jaren met CROW-producten op het gebied van het beheer van de openbare ruimte. Deze producten ondersteunen de beheerder bij het werk dat hij doet. Een bekend voorbeeld is de weg-beheersystematiek (publicatie 147) die al bestaat sinds eind jaren tachtig en door veel wegbeheerders wordt gebruikt. Een ander bekend product is de kwaliteitscatalogus van de openbare ruimte (publicatie 323). Zie ook het overzicht van de bestaande producten in het kader.

Naast deze bekende bestaande producten worden er ook nieuwe producten ontwikkeld. Twee in het oog springende projecten zijn de ontwikkeling van een nieuwe groenbeheersystematiek en het ontwikkelen van een informatiemodel beheer openbare ruimte (IMBOR). Door het asset management-denken krijgen de producten een duidelijkere plek in het beheerproces. Het gevolg zal zijn dat een aantal producten zal worden bijgeschaafd, maar er zullen ook onderdelen zijn waar ingrijpendere wijzigingen nodig zijn om ze de juiste plek te geven. Enerzijds zijn de processen, beleidvormingsprocedures, organisatieschema's, systematieken en databestanden al sinds jaar en dag de normaalste zaak van de wereld. Anderzijds is het nu de kunst deze op een juiste wijze te integreren in een eenduidig en transparant systeem dat tegemoet komt aan de wensen op alle niveaus: het strategische niveau van de wethouder en gedeputeerde, het tactische niveau van de planner en begroter van wegonderhoud en groenonderhoud en het operationele niveau van bijvoorbeeld de inspecteur van wegen en kunstwerken.

De rol van CROW

Mede op basis van een uitgebreide verkenning naar de behoeften ten aanzien van asset management zal CROW samen met de decentrale beheerorganisaties werken aan een verbeterde wijze van plannen en begroten van weg- en groenonderhoud en de interne en externe communicatie en informatieoverdracht verbeteren met procesbeschrijvingen, leidraden en tools. Nieuwe activiteiten waar CROW in 2014 aan werkt, zijn: het ontwikkelen van een digitaal kennisportaal voor decentrale overheden (iAMPro). CROW zal een denkwijze en methode ontwikkelen om het risicodenken breed te integreren in het beheerproces en daarnaast bijdragen aan het vergroten van de bewustwording en het verkrijgen van inzicht in de voordelen van asset management. De samenwerking op het gebied van professionalisering van het beheer met behulp van asset management zal CROW faciliteren met netwerkbijeenkomsten. Deze meetings zullen vooral in het teken staan van delen van kennis en ervaringen met elkaar. We moeten er nu voor gaan zorgen dat niet iedere beheerorganisatie het wiel opnieuw hoeft uit te vinden.

CROW zal zich de komende jaren blijven inspannen om de processen, systematieken, procedures en tools te verbeteren, beter op elkaar af te stemmen en te integreren in het systeemdenken van asset management.

Door te luisteren, vragen te stellen en te discussiëren met vakgenoten krijg je je eigen behoeftevraag veel sneller scherp en helder geformuleerd. De kennisuitwisseling tijdens netwerken, bijeenkomsten en congressen van CROW biedt een platform voor gelijkgestemden met vergelijkbare uitdagingen in een vertrouwde omgeving en helpt je daarmee in je dagelijks werk.



Het net(werk) ophalen

Sneller je eigen behoefte scherp in beeld hebben

Ga je als beheerder het wiel opnieuw uitvinden of maak je gebruik van de kennis en ervaring van collega-beheerders? "Een open-deur vraag", geeft Ineke Westerbroek toe, "maar in de praktijk nog best lastig. Daarom faciliteren we activiteiten die de beheerder ondersteunen op het gebied van kennisuitwisseling."

Westerbroek, projectmanager Beheer Openbare Ruimte & Infrastructuur, is zelf nauw betrokken bij de organisatie van het netwerk CROW Levende Stad en het Nationaal Congres Beheer Openbare Ruimte. Ze ziet dat deze ontmoetingen vaak leiden tot vervolgspraken.

"Ondanks het goede voornemen om zelf contact op te nemen met een beheerder van een andere gemeente, komt dat er vaak niet van. Te druk, een te hoge drempel of niet de juiste contactgegevens. De ontmoetingen via CROW maken deze stap veel eenvoudiger."

Stel de juiste vragen

Door het lezen van een publicatie, het volgen van een cursus of het toepassen van een tool word je wijzer. CROW heeft wat dat betreft genoeg te bieden. Er zijn ook genoeg andere marktpartijen die de beheerder kunnen ondersteunen in zijn werk. Westerbroek: "Maar bij welke partij moet je dan zijn? Op welk moment? En wat heb je dan nodig? Vooral dan is het heel belangrijk dat je als beheerder de juiste vragen kunt stellen en de juiste contacten legt. Door eerst gebruik te maken van de ervaringen van gelijkgestemden kom je veel sneller tot de kern en weet je de juiste keuzes te maken. Dat is meteen winst en leidt tot betere resultaten."

CROW Levende Stad is hét kennisnetwerk waar professionals kennis delen en ervaringen uitwisselen over het beheer van de openbare ruimte. Ruim zestig gemeenten en provincies verdeeld over heel Nederland zijn inmiddels partner. Het netwerk bestaat uit beheerders, beleidsmedewerkers en managers die tijdens interactieve thema- en regiobijeenkomsten kennis delen en ervaringen uitwisselen.



Meer weten?

www.levende-stad.nl,
0318-695385

scan QR of lees de volgende pagina van deze special.

Het **CROW-Managersnetwerk** is een netwerk voor managers en leidinggevenden met omzetverantwoordelijkheid die aansturend zijn in budget en mensen, veelal vanuit (stads-) beheer. In deze groep met gelijkgestemden worden kennis en ervaringen, maar ook uitdagingen uit het dagelijks werk met elkaar gedeeld.

Meer weten? **Jan Oege Zijlstra**,
zijlstra@crow.nl, 0318-695307

NATIONAAL CONGRES

BEHEER

OPENBARE RUIMTE

2014
ZWOLLE

DONDERDAG 27 NOVEMBER

Het Nationaal Congres Beheer Openbare Ruimte is het congres in Nederland waarbij het beheer van de openbare ruimte centraal staat. Dit congres is het jaarlijkse moment om bijgepraat te worden over de openbare ruimte en uitgebreid te netwerken.



Meer weten?

www.ncbor.nl,
0318-695322 of scan QR

Kennisdelen: van nut naar noodzaak

CROW Levende Stad



**Ineke
Westerbroek**

Deel je ervaringen

Openbare ruimte is een vakgebied dat volop in beweging is. Het is dus noodzakelijk dat je op de hoogte blijft van nieuwe ontwikkelingen en informatie. Tal van vragen komen op je af, waarbij je zelf moet zoeken naar de juiste antwoorden en oplossingen voor jouw vraagstuk. Je zou denken dat in deze tijden van sociale media het eenvoudig is onderling kennis te delen. Maar door overvolle agenda's en de grote berg aan beschikbare informatie blijkt dit in de praktijk lastig. Vaak ben je niet de enige die met een bepaald vraagstuk worstelt. Ervaringen delen met anderen wordt dus noodzaak, zodat je niet zelf het wiel hoeft uit te vinden.

Het kennisnetwerk CROW Levende Stad voorziet daarin, waarbij de uitwisseling van praktijkervaringen tussen decentrale overheden onderling centraal staat. Wat volgens de partners meerwaarde heeft, is dat je elkaar begrijpt, dat je geen concurrent bent en van elkaar durft te leren.



**Harro
Verhoeven**

Altijd interactief en actueel

Het team van CROW Levende Stad speelt met de interactieve bijeenkomsten altijd in op actuele onderwerpen op het gebied van beheer openbare ruimte, die veelal afkomstig zijn van de partners zelf. Participatie, beeldgericht werken, onkruid- en gladheidsbestrijding, samenwerken met beheerorganisaties: het zijn onderwerpen die regelmatig op de agenda staan. Uitgangspunt is dat het team van CROW Levende Stad je gericht kan helpen om jouw vraagstuk met anderen te delen en dat het team de juiste mensen bij elkaar brengt om jouw vraagstuk op te lossen.

Het team stemt daarnaast de wensen en acties af met de betrokken gastlocatie en sprekers en zo volgt elke keer weer een andere, boeiende opzet van de bijeenkomst.

Doe je mee? Ga naar www.levende-stad.nl en meld je gemeente aan! Of neem contact op met een van de leden van het CROW Levende Stad-team. levendestad@crow.nl



**Mark
van Gurp**



**Barbara
Hasselaar**



Wat is de meerwaarde van CROW Levende Stad voor jou?

- Altijd actuele thema's
- Netwerk van vakgenoten door heel Nederland
- Interactieve leerzame bijeenkomsten (landelijk en regionaal)
- Maandelijkse nieuwsbrief met laatste ontwikkelingen
- Zowel een persoonlijk als online netwerk
- Kennis en ervaring. halen en brengen
- Op de hoogte van de laatste kennis van CROW
- Korting op diverse congressen
- Nieuwe ideeën en inspiratie