

Deelsessies | Nationaal Congres Beheer Openbare Ruimte 2017

Dit jaar was CROW te gast bij de gemeente Tilburg voor het jaarlijkse Nationaal Congres Beheer Openbare Ruimte (NCBOR), met als thema 'Midden in de Maatschappij'. Het NCBOR werd voor de vijfde keer georganiseerd door CROW, in samenwerking met CROW Levende Stad, Acquire Publishing en de gemeente Tilburg als gastgemeente. In deze terugblik enkele sessies uitgelicht.

Sessie | Beheer van de toekomst is kansgestuurd beheer

"De beheerder is de nieuwe ontwerper," zo stak Martin van der Zwan, directeur van adviesbureau PLANTERRA, van wal. Daarmee doelt hij op de kansen voor de stad die beheerders kunnen aangrijpen. "Door de beleving van de openbare ruimte mee te nemen in onze beheerplannen, kunnen we tegelijkertijd vorm geven aan die omgeving". Dat houdt ook in dat we tijdig de kansen, maar ook de kosten, in kaart moeten brengen."

Van der Zwan benadrukte dat alleen de technische opgave tegenwoordig niet meer voldoende is. Termen als breder kijken en samenwerken kwamen regelmatig terug. Daarvoor is inzicht in vier onderdelen cruciaal, gaf Van der Zwan aan: organisatie, geld, informatie (zoals plannings en instrumenten) en kennis/vaardigheden. Deelnemers voegden daar ook lef, netwerk en creativiteit aan toe. Een voorbeeld van hoe dit tot uiting kan komen, werd getoond door Winnifred Blokland, beleidsadviseur beheer openbare ruimte bij de gemeente Zwolle. "Onze omgevingsvisie dient als een kapstok voor de toekomstige leefomgeving, dus ook voor het beheer. Het fysieke kapitaal is daarvan het fundament, maar de drager is het menselijk kapitaal." De visie van Zwolle is geënt op het *people, planet, profit* concept waardoor de openbare ruimte bekeken wordt vanuit de behoefte van de gebruikers. "Dat is ook nodig, want men vraagt steeds vaker om maatwerk en participatie."

De toekomst van beheer is het aangrijpen van kansen, integraal beheren en uitgaan van de behoefte van de gebruiker. Maar, zo stelt Blokland uit ervaring: "Niet alles is kansgestuurd. Een deel moet je gewoon doen."

Sessie | Sturen op beleving: op zoek naar het wow-effect

"Een positieve beleving begint waar ergernissen eindigen." Die leus stond centraal gedurende deze sessie door Annet Muller, adviseur Leefbaarheid LiSadvisies, en Olaf Stillebroer, adviseur PPBnootdorp. Die beleving is echter voor iedereen anders. Muller wees dit op geinige wijze uit door het publiek te laten kiezen uit twee omgevingen, één met een aangename sfeer maar met matige koffie en een andere waar het tegenovergestelde waar is. De zaal was compleet verdeeld.

"Met beheer en onderhoud lossen we alleen ergernissen op. We voegen niets toe, dus het leidt ook niet tot een grotere burgertevredenheid. We streven in die zin altijd naar een 6," aldus Muller. "Als je naar een 7 of 8 wilt, moet je gaan inspelen op de behoeftes van de gebruikers. Je moet op zoek naar het wow-effect." Om daar te komen, moet je eerst inzicht krijgen in de belevingswereld van je doelgroep. Die verschilt namelijk per stad, per wijk, per ruimte. Hiervoor is het KANO-model ontwikkeld. Dit instrument toont de verwachte beleving van een gebruiker door *product* (functie), *dienstverlening* (waarde) en *beleving* (emotie) centraal te stellen. Het model weet vaak de onbewuste wensen van een gebruiker, iets wat pas gemist wordt als het ontbreekt, in kaart te brengen.

Deze informatie kan men verzamelen door bijv. een SWOT-analyse, een gebruikersenquête of simpelweg in gesprek te gaan met de gebruiker. Op die wijze kun je gericht sturen, resultaatgericht werken en zelfs eigenaarschap bieden. Daarmee is een shift in beheer merkbaar. Of, zoals Muller het stelt: "We beheren en onderhouden de openbare ruimte om te voldoen aan de behoeftes van de gebruikers." Als je met die bril naar beheer gaat kijken, kun je ook effectief de tevredenheid bevorderen.

Sessie | Big data: echt bruikbaar

“Wat is big data en wat kun je ermee?” Met die vraag trapte Robbert Bloksma, IT Consultant bij iASSET zijn deelsessie op het NCBOR af. Volgens hem is er veel onwetendheid over wat we kunnen met big data. “Algoritmen zijn een essentieel onderdeel van het werken met big data. Middels Algoritmen kunnen gegevens efficiënt worden bewerkt.” Bloksma stelt dat data door de jaren heen een grote transitie heeft doorgemaakt.

Echter zijn er volgens Bloksma meerdere valkuilen bij het gebruik van big data. “Bij het analyseren wordt te vaak alleen gekeken naar gemiddelden. Men zou wat vaker kritisch naar de extreme waarden moeten kijken. Daarbij worden causaliteit en correlatie met elkaar verward. Hierdoor worden verkeerde conclusies getrokken.”

Bloksma suggereert dat big data de komende periode nog meer van belang gaat zijn. “Het is op tal van terreinen te gebruiken. Van het analyseren van het aantal bomen in een gebied, tot het vinden van een verband tussen het aantal jongens met de naam Jelle in Friesland en het aantal ongelukken dat daar gebeurt.” Het laatst genoemde is een uitgelezen voorbeeld van een kwestie waarbij causaliteit en correlatie met elkaar verward worden, zo legt Bloksma uit. Hij roept bedrijven op om samen meer gebruik te maken van big data en talenten te bundelen. “Door talenten te combineren, kunnen we big data de komende jaren naar een hoger plan tillen.”

Sessie | Beheerders spin in het dataweb

“Of het nu gaat om de stresstest wateroverlast, de Omgevingswet of het Nationaal Wegenbestand, de beheerder wordt tegenwoordig steeds makkelijker gevonden als het gaat om het aanleveren van gegevens”, stelt Sandra Leijten van KING. Een structurele aanpak van informatievoorziening is volgens haar noodzakelijk.

De Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT) in de Nederlandse gemeenten en overheden is afgerond. “Nu is het zaak dat deze wordt bijgehouden, zodat de gegevens up-to-date blijven.”

Het VNG en KING hebben een aanpak van de BOR-BGT ontwikkeld om de informatiehuishouding bij het ontwerpen en beheren van de openbare ruimte door gemeenten te optimaliseren. “BOR-BGT is de sleutel naar het goed kunnen beheren van de openbare ruimte, maar dan moeten de gemeenten wel goed weten hoe ze deze het beste kunnen gebruiken en inzetten. Daar willen het VNG en KING bij helpen.”

Sessie | Koningsdag in Tilburg

Vanaf het moment dat de gemeente Tilburg hoorde dat de koninklijke familie de stad zou bezoeken met Koningsdag stond iedereen op scherp. Een half jaar voorbereiding was ervoor nodig om de dag perfect te laten verlopen.

De gemeente stond voor een complexe organisatie: wat ga je doen om van Koningsdag vooral een gezellige dag te maken? En welke impact heeft dat op de openbare ruimte? Een tactisch en operationeel mobiliteitsplan lag aan de basis. Omdat Tilburg niet over een historische binnenstad beschikt, zoals Dordrecht en Zwolle dat bijvoorbeeld wel hebben, was het maken van dit plan vrij ingewikkeld. Aan de andere kant weten ze in Tilburg hoe ze een feestje moeten organiseren.

Een van de ingrijpendste maatregelen was het instellen van een ring om de stad heen. In een vrij groot gebied mochten op Koningsdag alleen bewoners in het bezit van een vignet binnen deze ring komen met de auto. Het overige verkeer werd naar de verschillende transferia geleid.

In totaal werden 400 obstakels uit de openbare ruimte verwijderd, denk daarbij aan afvalbakken, lichtmasten en fietsbeugels. Het resultaat van alle inspanningen was een perfect verlopen dag, zonder enige wanklank. De winst is dat de werelden van beheer en evenementenorganisatie elkaar hebben ontmoet en meer begrip voor elkaar hebben gekregen.

Sessie | Nieuwe beheersystematiek CROW

Twee jaar geleden werd de eerste aanzet gegeven voor de nieuwe beheersystematiek openbare ruimte van CROW. Begin 2018 wordt het resultaat in gebruik genomen. Paulette Dicker van DON en Hans van Leeuwen van de gemeente Dordrecht gaven op het NCBOR een sneak preview op de systematiek. In vier scènes kregen de toehoorders meer te weten over hoe ze de systematiek kunnen gaan gebruiken.

Het grote voordeel van de nieuwe systematiek is dat alles erin zit. Je kunt gebieden in verschillende beheerclassen indelen waardoor je verschillende strategieën kunt toepassen op het vlak van bijvoorbeeld planning, vervanging en onderhoud. Grote opgaven zie je ver van tevoren aankomen.

In 2018 is de systematiek af, bovendien is een beheersystematiek voor verhardingen in ontwikkeling. Dat geldt ook voor openbaar groen en kunstwerken. CROW is van plan om cursussen aan te bieden voor deze systematieken. Houd hiervoor de website van CROW (www.crow.nl) in de gaten.