
Belevingsgestuurd beheer voor tevreden bewoners

Als het gaat om beheer van de buitenruimte lijkt 'beleving' het nieuwe modewoord. Veel gemeenten zijn het er over eens: belevingsgestuurd beheer wordt de toekomst. Maar wat is belevingsgestuurd beheer nu precies? Wat kan je ermee? En moet je er iets mee?

Beheer van de buitenruimte was vroeger vooral een zaak van een goede kalender. Op vaste dagen en gezette tijden werd het gras gemaaid en het onkruid en zwerfafval verwijderd. Aan deze periode kwam echter een einde; onkruid en gras, maar zeker de hoeveelheid zwerfafval groeit niet overal even snel. Op sommige plekken is het dagen wachten op een achteloos weggegooid frisdrankblikje, op andere plekken slechts een paar minuten. Dit locatieverschil pleitte voor een systeem dat niet uitgaat van uniformiteit in de frequentie van reiniging, maar deze afhankelijk stelt van het gewenste eindresultaat. De kalender werd dus ingeruild voor een set foto's die de (on)gewenste situatie weergeeft. Aan de hand van deze beeldmeetlatten kan de beheerder met een goed oog en rolmaat de hoeveelheid zwerfafval en de hoogte van het onkruid en gras bepalen en daarmee het beheer sturen.

De laatste jaren blijkt echter dat de evolutie in beheer nog niet ten einde is. De focus van het beheer richt zich niet alleen meer op de staat waarin de buitenruimte zich bevindt. De beleving van die ruimte door de gebruiker wordt het uitgangspunt. Niet de hoeveelheid zwerfafval of de lengte van het onkruid, maar hoe tevreden de gebruiker is met betrekking tot de hoeveelheid zwerfafval en het onkruid dicteert het type en de

frequentie van het beheer. Hiermee krijgt de psychologische test een plek naast de beeldmeetlatten en de rolmaat in de gereedheidskist van de beheerder. Maar hoe serieus is deze ontwikkeling in het beheer?

Noodzakelijk middel

De omarming van beleving als uitgangspunt bij beheer zit in een stroomversnelling. Bijna iedere gemeente lijkt wel iets te willen doen met het thema beleving. Het signaal dat het hier om een blijvende ontwikkeling gaat, komt ook van de grote landelijke organisaties. Zo organiseren branchevereniging NVRD, Rijkswaterstaat en NederlandSchoon gezamenlijk een 'Toepassingstraject beleving' om gemeenten te begeleiden in de stappen naar belevingsgestuurd beheer. En het CROW werkt aan de meetmethode die straks de standaard gaat vormen voor het meten van beleving door gemeenten.

De ontwikkeling wordt niet alleen voortgedreven door de markt, maar sluit ook aan bij een maatschappelijke trend. We zien dat reviews en het streven naar gebruikerstevredenheid steeds belangrijker worden, of het nu gaat om pizza's, sapcentrifuges of vakantieverblijven. Veel gemeenten omarmen de visie dat het niet gaat om stuks afval of millimeters onkruid maar



om tevreden burgers. Voor hen is het laten ‘reviewen’ van de buitenruimte en het beheer daarvan door gebruikers een logische ontwikkeling. Zij zien belevingsgestuurd beheer als noodzakelijk middel voor het bereiken van hun doel van tevreden bewoners. Maar wat is belevingsgestuurd beheer nu precies?

Uitgangspunten

Het steunt op een paar punten. Allereerst de bevinding dat de feitelijke staat van een gebied, zoals vastgesteld aan de hand van de beeldmeetlatten, niet altijd correspondeert met hoe tevreden bewoners zijn over het betreffende gebied. Zo vinden we in onderzoeken dat mensen erg ontevreden zijn over de aanwezigheid van hondenpoep, terwijl de uitgevoerde schouwen laten zien dat er bijna geen hondenpoep ligt (zie ook figuur 1). De relatie tussen de tevredenheid en de staat van het beheer is ook niet altijd gelijk. Een straat die we met betrekking tot zwerfafval op verharding een B geven volgens de CROW-methode, kan resulteren in tevreden bewoners in buurt 1 en juist ontevreden mensen in buurt 2.

Het tweede uitgangspunt bij belevingsgestuurd beheer is dat bij de verdeling van geld en aandacht het maxi-

maliseren van gebruikerstevredenheid het doel kan zijn van de beheertaak. Stel: het nog frequenter weghalen van onkruid uit beplanting blijkt weinig te doen in termen van tevredenheid. In deze situatie kan de extra aandacht en tijd dan beter worden besteed op een terrein waar intensiever beheer wel lijkt te resulteren in meer tevreden bewoners. Bijvoorbeeld door het zwerfafval frequenter te verwijderen uit de beplanting. De impact van omgeving en beheer op de beleving bepalen dus niet alleen de frequentie maar ook het type beheer in een bepaald gebied.

Het derde punt waarop belevingsgestuurd beheer steunt, is dat de beleving van mensen met betrekking tot het beheer niet alleen wordt beïnvloed door de feitelijke reiniging en onderhoud. Het klachtenmanagement van de gemeente, en de wijze waarop een gemeente communiceert over de beheertaak, hebben bijvoorbeeld ook invloed. Dit houdt in dat het verbeteren van de tevredenheid van bewoners met de aanpak van de hondenpoep niet altijd loopt via een intensivering van de reiniging. Het kan ook lopen via een verbetering van de wijze waarop de aanwezigheid van hondenpoep gemeld kan worden of door de communicatie over de aanpak van hondenpoep te verbeteren.

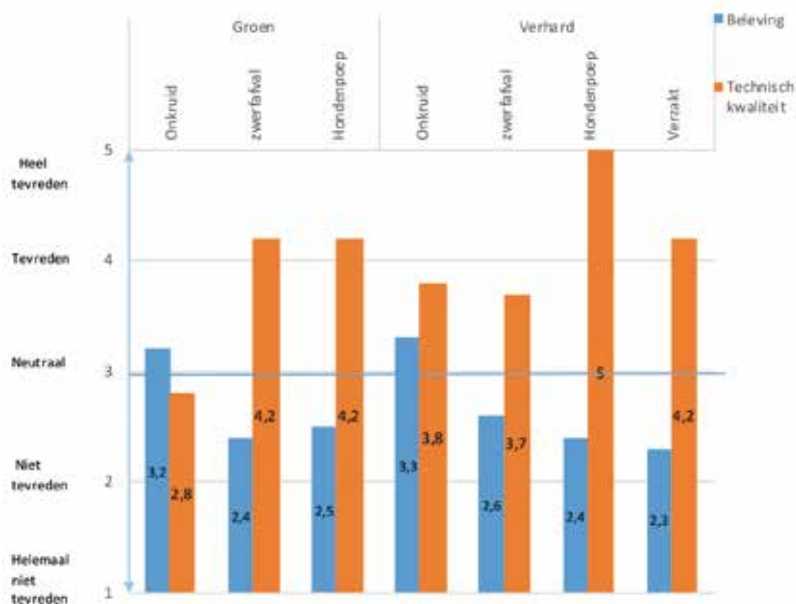


◀ Belevingsmeting.

De standaard meetmethode beleving

Het belevingsgestuurde beheer vraagt net als dat het geval was bij het beeldgerichte beheer om een duidelijke en uniforme meetmethodiek. De gebruikte beeldmeetlatten maken het mogelijk om afspraken te maken met aannemers. Het stelt ons ook in staat buurten qua beheer met elkaar te vergelijken, veranderingen door de tijd in kaart te brengen en de effectiviteit van nieuw beleid te evalueren. Zolang iedere betrokkene zijn eigen meetmethode hanteert voor het bepalen van de beleving zijn dergelijke stappen niet of moeilijk mogelijk. Van elkaar leren, of überhaupt communicatie wordt heel lastig als gemeente A bij beleving meer denkt aan een algemeen gevoel dat zich uit laat drukken in een kleur die loopt van bruin tot wit, terwijl gemeente B het bij beleving heeft over irritatie gemeten op een 10-puntsschaal. De roep van de markt om een uniforme standaard meetmethode is dan ook goed te begrijpen. Een dergelijke meetmethode dient niet alleen een uitspraak te doen over hoe beleving gemeten wordt, maar ook hoe deze meetmethode linkt met de bestaande beeldmethodiek die gemeenten gebruiken. Het is ook een urgente vraag aangezien het ontwerpen van beleid dat de beleving

▼ Figuur 1. Onderzoek van Keizer en Van Welssem naar beheer van verharding en groen & beplanting. In het onderzoek wordt hun belevingsmeting van 1 (heel ontevreden) tot 5 (heel tevreden) gekoppeld aan de technische kwaliteit van de betreffende buurt (die loopt van D tot het best haalbare A+). De figuur laat zien dat de tevredenheid van bewoners sterk kan afwijken van de technische kwaliteit.



wil verbeteren alleen goed mogelijk is als je weet hoe deze beleving (straks) gemeten gaat worden.

Sturen op beleving

Het verbeteren van beheer in termen van beeldkwaliteit is vooral een technisch en logistiek verhaal. Beheeren met als doel het verbeteren van de beleving is bovenal een psychologisch verhaal. Het leunt op wetenschappelijk onderzoek uit bijvoorbeeld de omgevingspsychologie dat inzichtelijk maakt welke aspecten van de omgeving de tevredenheid beïnvloeden en op welke wijze. Als we het hebben over zwerfafval dan kijken we bij de traditionele beeldbestekken naar de hoeveelheid en de grootte van het afval. Bij beleving is zwerfafval bijvoorbeeld meer een indicatie van het gedrag van je buurtgenoten en de gemeente. Het is voor een bewoner een teken dat deze partijen niet betrokken zijn bij de buurt en niets geven om de (mede)bewoners. Deze perceptie maakt dat de persoon niet tevreden is. Wat betreft dit voorbeeld kan belevingsgestuurd beheer zich richten op het vergroten van de ervaren betrokkenheid en zorg van anderen.¹ Bijvoorbeeld een aanpak waarin buurtbewoners of lokale ondernemers zichtbaar participeren in het beheer. Of een gemeente die bewoners op de hoogte houdt van de afhandeling van gedane meldingen. Beide zijn middelen die de tevredenheid kunnen verbeteren omdat ze de ervaren betrokkenheid vergroten.

Belevingsgestuurd beheer zorgt daarmee dus mogelijk niet alleen voor bewoners die tevredener zijn over het beheer, maar voor tevredener bewoners in het algemeen. ●

Op 26 november 2018 organiseren Keizer en Van Welssem samen met Rijkswaterstaat een sessie op het landelijke zwerfafvalcongres 'Het Rendement van Schoon' in de Rijtuigenloods in Amersfoort.

Noot

¹ Zie bijvoorbeeld 'Zwerfafval en beleving', van Welssem en Keizer, 2016.

WEBSITE

www.keizerenvanwelssem.nl

