

Beleving van de openbare ruimte

Afstudeerscriptie voor gemeente Binnenmaas



Dominique Plomp

7-6-2016

Beleving van de openbare ruimte

Een onderzoek naar de beleving van inwoners over de openbare ruimte en de wijze waarop gemeente Binnenmaas hier met de dienstverlening op kan inspelen.

Gemeente Binnenmaas

In opdracht van:

M. Kickert

Auteur:

Dominique Plomp

Plaats en datum:

Maasdam, 7 juni 2016

Managementsamenvatting

In voorgaande jaren heeft de focus van de dienstverlening voor de openbare ruimte binnen gemeente Binnenmaas vooral op de technische kant gelegen. In het collegeprogramma van 2014-2018 is voor de openbare ruimte onder andere als doel gesteld om meer vraaggericht en interactief aan de leefbaarheid van de dorpen te werken en om maatschappelijke initiatieven te stimuleren. Hierop is besloten begin 2016, in de vorm van een afstudeeronderzoek, te onderzoeken wat de beleving is van de inwoners over de Openbare ruimte en om na te gaan in welke mate bewonersparticipatie mogelijk is. Onderstaande onderzoeksvraag en doelstelling stonden centraal tijdens het afstudeeronderzoek:

Onderzoeksvraag

“Wat is de beleving van de inwoners van gemeente Binnenmaas over het onderhoud van de openbare ruimte en op welke wijze kan de gemeente haar dienstverlening verbeteren en inwoners hierbij betrekken?”

Doelstelling

“Om voor 7 juni 2016 in kaart te brengen wat de beleving van de inwoners is over het onderhoud van de openbare ruimte van gemeente Binnenmaas en welke maatregelen er genomen kunnen worden om de dienstverlening te verbeteren en inwoners te betrekken bij de openbare ruimte.”

Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden zijn tijdens het onderzoek zowel kwalitatieve als kwantitatieve onderzoeksmethodieken gehanteerd waarmee literatuuronderzoek is gecombineerd met verschillende vormen van praktijkonderzoek.

Conclusies

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat een beleving wordt opgebouwd uit verschillende persoonlijke ervaringen, waardoor het niet mogelijk is om een gestandaardiseerde beleving te creëren. Ook uit de resultaten van de enquête komt naar voren dat er verschillen bestaan in de beleving van de openbare ruimte tussen de woonkernen. Per woonkern komt een andere meest storende factor in de openbare ruimte naar voren. Wat wel bij iedere woonkern terugkomt is dat de meest storende factor ook minder positief beoordeeld wordt. Per woonkern wordt een overzicht gegeven:

's-Gravendeel	:	onderhoud van autowegen en voetpaden
Puttershoek	:	zwerfvuil en onderhoud van voetpaden
Mijnsheerenland	:	onderhoud straatmeubilair

Ook wordt uit de enquête geconcludeerd dat de respondenten het meest tevreden zijn over de functies wandelen, openbare verlichting en glas deponeren. Het minst tevreden is men over auto's parkeren, afval deponeren en het onderhoud van straatmeubilair.

Gemiddeld is 37 procent van de respondenten bereid is om een bijdrage te leveren in de openbare ruimte om zo de leefbaarheid van hun buurt te vergroten.

Aanbevelingen

Om het onderhoud van het straatmeubilair te verbeteren, wordt aanbevolen om hiervoor een beleid op te stellen. Zo wordt inzichtelijk waar welk straatmeubilair zich bevindt en is periodiek onderhoud mogelijk. Ook wordt aanbevolen om het jaarlijks beschikbare budget voor parkeerplaatsen meer te promoten onder de inwoners en hen te betrekken bij de planvorming voor nieuwe parkeerplaatsen. Om de leefbaarheid van de openbare ruimte te vergroten, is het aan te bevelen om inwoners te betrekken bij het opzetten en evalueren van een beleid en gezamenlijk prioriteiten te bepalen. Daarbij verandert de rol van de gemeente van dienstverlener naar participant. Een andere manier om inwoners te betrekken, is door het opzetten van een online buurtplatform. Hier kunnen inwoners online met de gemeente en met elkaar ideeën delen en activiteiten plannen en kan de gemeente inwoners online betrekken bij de voorbereiding op besluitvormingsprocessen.

Voorwoord

De afgelopen vier jaar is voorbij gevlogen en voor ik het wist was ik bezig met mijn afstudeeronderzoek! In dit rapport kunt u de resultaten van het onderzoek teruglezen.

Bij de gemeente Binnenmaas heb ik de kans gekregen om een onderzoek uit te voeren naar de beleving van de inwoners over de openbare ruimte. De resultaten en adviezen die beschreven staan in dit rapport heb ik mede dankzij diverse experts van zowel binnen als buiten de organisatie. Hiervoor wil ik deze mensen graag bedanken.

Allereerst wil ik mijn familie en vriend bedanken die mij tijdens mij hele studie, maar vooral tijdens mijn afstudeeronderzoek, hebben gesteund. Ook wil ik graag mijn bedrijfsbegeleiders M. Kickert en W. Bauer bedanken voor hun adviezen en gesprekken over de aanpak van mijn onderzoek. Daarnaast wil ik ook graag alle andere medewerkers van de afdeling openbare werken bedanken voor de informatie en kennis die zij mij hebben gegeven over de dienstverlening van de openbare ruimte en natuurlijk ook voor de aangename tijd bij gemeente Binnenmaas. Ook wil ik de ambtenaren van andere gemeentes bedanken voor het delen van hun expertise. Tenslotte wil ik mijn afstudeerbegeleider J. Hoogstad en de medestudenten van afstudeerbegeleiding bedanken voor de sparsessies en feedback die zij hebben gegeven.

Dominique Plomp

Maasdam, 7 juni 2016.



Inhoudsopgave

Inleiding	6
1. Context van de organisatie.....	7
1.1 Gemeente Binnenmaas	7
2. Onderzoekscontext.....	8
2.1 Aanleiding	8
2.2 Het afstudeeronderzoek	8
3. Methode van onderzoek	10
3.1 Kwalitatief onderzoek	10
3.2 Kwantitatief onderzoek	11
3.3 Betrouwbaarheid.....	12
3.4 Validiteit	13
3.5 Representativiteit.....	13
3.5 Triangulatie.....	14
4. Theoretisch kader	15
4.1 Definities	15
4.2 De oorsprong van beleven.....	16
4.3 De domeinen van beleving	17
4.4 Trends en ontwikkelingen	18
5 Resultaten	21
5.1 Het meten van beleving	21
5.2 Onderzoeksresultaten dienstverlening openbare ruimte	23
5.3 Informatievoorziening en communicatie.....	28
5.4 Onderzoeksresultaten participatie	29
5.5 Eindconclusie.....	32
6 Conclusies	33
6.1 Dienstverlening in de openbare ruimte	33
6.2 Informatie en communicatie.....	33
6.3 Participatie.....	34
7 Aanbevelingen en implementatie	35
7.1 Aanbevelingen voor de dienstverlening in de openbare ruimte	35
7.2 Aanbevelingen voor informatie en communicatie.....	37
7.3 Aanbevelingen voor participatie	38
7.4 Implementatie	39
Bibliografie	40

Inleiding

De kracht van facility management is het zorgdragen voor een perfecte ondersteuning van het primaire proces van de organisatie, zodat de continuïteit van het primaire proces gewaarborgd blijft. Dit is van groot belang, omdat een organisatie haar bestaansrecht ontleent aan de invulling van het primaire proces. Hetzelfde geldt voor de gemeente Binnenmaas. Het primaire proces van de gemeente is gericht op het leveren van producten en diensten voor inwoners en maatschappelijke organisaties. Door de beleving over de openbare ruimte te meten bij de inwoners, wordt inzichtelijk gemaakt waar eventuele verbeterpunten mogelijk zijn in het primaire proces van de gemeente. De relatie die gelegd kan worden met de afstudeeropdracht en de studie facility management is dat deze opdracht bijdraagt aan de ondersteuning van het primaire proces van de gemeente.

In voorgaande jaren heeft de focus van de dienstverlening voor de openbare ruimte vooral op de technische kant gelegen. In het collegeprogramma 2014-2018 is voor de openbare ruimte onder andere als doel gesteld om meer vraaggericht en interactief aan de leefbaarheid van de woonkernen te werken en om maatschappelijke initiatieven te stimuleren. Om dit te realiseren is het noodzakelijk om te onderzoeken wat de beleving van de inwoners is over de openbare ruimte en om na te gaan in welke mate inwoners betrokken kunnen worden bij de verbetering van de leefbaarheid binnen hun woonkern. Het betrekken van en bij laten dragen door inwoners wordt ook wel participatie genoemd. In het vervolg van het rapport wordt de term participatie gehanteerd.

Om zowel aan de doelstellingen van de organisatie als de afstudeeropdracht richting te geven, is onderstaand onderzoeksvraag geformuleerd:

Onderzoeksvraag

“Wat is de beleving van de inwoners van gemeente Binnenmaas over het onderhoud van de openbare ruimte en op welke wijze kan de gemeente haar dienstverlening verbeteren en inwoners hierbij betrekken?”

Doelstelling

“Om voor 7 juni 2016 in kaart te brengen wat de beleving van de inwoners is over het onderhoud van de openbare ruimte van gemeente Binnenmaas en welke maatregelen er genomen kunnen worden om de dienstverlening te verbeteren en inwoners te betrekken bij de openbare ruimte.”

Deelvragen

Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden zijn onderstaande deelvragen opgesteld:

- Welk instrument kan het beste toegepast worden om de belevingsmonitor over de Openbare ruimte uit te voeren?
- Welke vragen kunnen er worden opgesteld om de beleving over de Openbare ruimte van de inwoners meetbaar in kaart te brengen?
- Welk advies kan er gegeven worden aan de afdeling openbare werken van gemeente Binnenmaas om de dienstverlening van de openbare ruimte te verbeteren?
- Wat zijn de kosten en baten voor het implementeren van de aanbevelingen?

Leeswijzer

In hoofdstuk één wordt de organisatie beschreven waar de afstudeeropdracht plaatsvindt. In het tweede hoofdstuk wordt de onderzoekscontext toegelicht en in hoofdstuk drie wordt beschreven welke onderzoeksmethoden zijn toegepast voor dit onderzoek. In hoofdstuk vier komt het theoretisch kader aan bod. Het vijfde hoofdstuk laat de resultaten zien van het onderzoek en in hoofdstuk zes wordt de conclusie beschreven. Ten slotte wordt in hoofdstuk zeven de aanbevelingen benoemd.

1. Context van de organisatie

Dit hoofdstuk beschrijft de context van het afstudeeronderzoek waarbij de organisatie beschreven wordt.

1.1 Gemeente Binnenmaas

Gemeente Binnenmaas is op 1 januari 1984 ontstaan door een gemeentelijke herindeling. De voorheen zelfstandige gemeenten Heinenoord, Maasdam, Mijnsheerenland, Puttershoek en Westmaas zijn toen samengevoegd. Op 1 januari 2007 volgde de samenvoeging met de voormalige gemeente 's-Gravendeel. Gemeente Binnenmaas heeft bijna 30 duizend inwoners.

De opdracht speelt zich af binnen de afdeling Openbare werken. Binnen deze afdeling vallen de beleidsvelden groen, wegen, riolering, water, begraafplaatsen en buitensportaccommodaties. De gemeente Binnenmaas heeft ongeveer 7.560 hectare openbare ruimte in beheer waarbinnen wordt gewoond, gewerkt en gerecreëerd. Al deze kapitaalgoederen dienen goed onderhouden te worden. Niet alleen op grond van wettelijke verplichtingen en voor een solide financiële positie van de gemeente, maar vooral ook om bij te dragen aan de doelstellingen in het collegeprogramma. De afdeling bestaat uit elf medewerkers en vier medewerkers van de buitendienst. De diensten van de Openbare ruimte worden uitgevoerd door diverse gecontracteerde aannemers en de buitendienst (Collegeprogramma 2014-2018).

Het primaire proces

Het primaire proces van de gemeente Binnenmaas is het ontwikkelen van voorzieningen voor de burgers, het ontwikkelen van ruimte, de burgers informeren, het verstrekken van producten en diensten, het beheren en onderhouden van ruimtes en het handhaven van regels en wetgeving.

De visie

“In gemeente Binnenmaas ondersteunen wij het college in het uitvoeren van hun politieke ambities. Wij werken aan een gemeente waar je prettig kan wonen, werken en leven. Wij staan dicht bij onze burgers, bedrijven en maatschappelijke partners en weten hierdoor wat zij belangrijk vinden. Wij zijn resultaatgericht en geloven in eigen verantwoordelijkheid. Wij werken op basis van vertrouwen en geven ruimte voor ontwikkeling. Wij zijn een betrokken organisatie die bereikbaar is voor onze klanten. Onze manier van werken zorgt voor resultaten tegen zo laag mogelijke kosten, waarbij we aansluiten op de vraag van onze klant.” (Gemeente Binnenmaas, 2012)

Het organogram van gemeente Binnenmaas is opgenomen in bijlage 1.

2. Onderzoekscontext

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de context van het afstudeeronderzoek, waarbij de aanleiding wordt beschreven en wordt ingegaan op de afstudeeropdracht.

2.1 Aanleiding

In voorgaande jaren heeft de focus van de dienstverlening voor de openbare ruimte vooral op de technische kant gelegen. De afdeling openbare werken heeft nog niet voldoende informatie om te bepalen of de wijze waarop zij de buitenruimte onderhouden geheel in lijn ligt met de verwachting van de inwoners.

Gevolgen hiervan kunnen zijn:

- Er ontstaat een kloof tussen de verwachting van de inwoners en de bedrijfsvoering van de gemeente Binnenmaas. Hierdoor kan de betrokkenheid van de inwoners naar de gemeente toe afnemen.
- Het effectief uitgeven van belastinggeld kan onder druk komen te staan, omdat de gemeente niet geheel in kaart heeft wat de inwoners willen.

Daarnaast is in het collegeprogramma van 2014-2018 voor de openbare ruimte onder andere als doel gesteld om meer vraaggericht en interactief aan de leefbaarheid van de woonkernen te werken en om maatschappelijke initiatieven te stimuleren. Om dit te realiseren en de gevolgen van onvoldoende inzicht in de tevredenheid van inwoners te beperken, is het noodzakelijk om te onderzoeken wat de beleving is van de inwoners over de openbare ruimte. Ook is hierbij noodzakelijk om na te gaan in welke mate inwoners betrokken kunnen worden bij de verbetering van de leefbaarheid binnen hun woonkern (ook wel participatie genoemd).

2.2 Het afstudeeronderzoek

Na het vooronderzoek is het afstudeeronderzoek van start gegaan. In deze paragraaf wordt het doel van het onderzoek, de onderzoeksvraag, doelstelling, afbakening en de deelvragen beschreven.

Doel van het afstudeeronderzoek

Met dit onderzoek wordt inzicht gegeven in de beleving van de inwoners over de dienstverlening van de openbare ruimte van gemeente Binnenmaas. Hierbij wordt onderzocht in welke mate de inwoners betrokken kunnen worden bij het verbeteren van de dienstverlening voor de openbare ruimte.

Onderzoeksvraag

“Wat is de beleving van de inwoners van gemeente Binnenmaas over het onderhoud van de openbare ruimte en op welke wijze kan de gemeente haar dienstverlening verbeteren en inwoners hierbij betrekken?”

Operationalisering van begrippen

Beleving	De manier waarop mensen iets ervaren of interpreteren door middel van waarnemingen, gevoelens, gedachten en gedrag van een persoon.
Inwoners	Mensen woonachtig binnen gemeente Binnenmaas boven de leeftijd van achttien jaar.
Onderhoud	Ervoor zorgen dat de oorspronkelijke functie van materiële voorwerpen en de technische prestaties worden gehandhaafd.
Openbare ruimte	Beleidsvelden wegen, groen en riolering. • Onder wegen valt: wegen, openbare

	verlichting, verkeer en parkeren
	• Onder groen valt: groen en spelen • Onder riolering valt: riolering
Verbeteren	Ervoor zorgen dat het meer in orde is dan de huidige staat.

Tabel 2.1 Operationalisering van begrippen

(Dijk, 2013) (Binnenmaas G. , Collegeprogramma 2014-2018, 2014)

Doelstelling

“Om voor 7 juni 2016 in kaart te brengen wat de beleving van de inwoners is over het onderhoud van de openbare ruimte van gemeente Binnenmaas en welke maatregelen er genomen kunnen worden om de dienstverlening te verbeteren en inwoners te betrekken bij de openbare ruimte.”

Afbakening

Het onderzoek is gericht op de dienstverlening van de afdeling openbare werken voor de openbare ruimte. Onder deze openbare ruimte vallen de beleidsvelden wegen, groen, riolering, water, begraafplaatsen en buitensportaccommodaties. De beleidsvelden water en begraafplaatsen worden in dit onderzoek niet meegenomen. Deze keuze is gemaakt, omdat het niet geschikt is om in een algemeen onderzoek onder de inwoners ook te vragen naar begraafplaatsen. Ook is deze keuze gemaakt vanwege de beschikbare tijd van twintig weken waarbinnen dit onderzoek voldaan moet zijn.

Voor het onderzoek wordt de beleving van de inwoners in kaart gebracht vanaf 18 jaar. Er wordt dus geen focus gelegd op andere actoren, zoals bijvoorbeeld: bedrijven, maatschappelijke instellingen en verenigingen.

Binnen het onderzoek worden brieven verstuurd naar drie van de zes woonkernen (Mijnsheerenland, 's-Gravendeel en Puttershoek). Er wordt binnen de gemeente Binnenmaas onderscheid gemaakt tussen vijf verschillende kwaliteitsniveaus, variërend van zeer hoog (A+) tot zeer laag (D), voor de dienstverlening van de Openbare Ruimte. De kwaliteit van de dienstverlening voor de Openbare Ruimte is in iedere woonkern gelijk, namelijk kwaliteitsniveau B. Door de steekproef te richten op drie van de zes woonkernen kan worden onderzocht of er, ondanks hetzelfde kwaliteitsniveau van de dienstverlening, grote verschillen bestaan in de beleving van de inwoners uit diverse woonkernen. Daarnaast is ook besloten om drie van de zes woonkernen mee te nemen vanwege de beschikbare tijd van de afstudeerperiode, zodat het onderzoek haalbaar is en zodat er kosten bespaard worden om het onderzoek uit te voeren.

Deelvragen

Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden zijn onderstaande deelvragen opgesteld:

- Welk instrument kan het beste toegepast worden om de belevingsmonitor over de Openbare ruimte uit te voeren?
- Welke vragen kunnen er worden opgesteld om de beleving over de Openbare ruimte van de inwoners meetbaar in kaart te brengen?
- Welk advies kan er gegeven worden aan de afdeling openbare werken van gemeente Binnenmaas om de dienstverlening van de openbare ruimte te verbeteren?
 - Hoe kan gemeente Binnenmaas de inwoners betrekken bij het verbeteren van de openbare ruimte?
- Wat zijn de kosten en baten voor het implementeren van de aanbevelingen?

3. Methode van onderzoek

Om de stage opdracht uit te voeren is onderzoek van groot belang. Uit het interne en externe onderzoek worden namelijk conclusies getrokken en vanuit daar aanbevelingen voorgeschreven. In dit hoofdstuk wordt besproken welke onderzoeksmethoden zijn gehanteerd en wordt er beargumenteerd waarom het onderzoek in zijn geheel validiteit en betrouwbaar is.

Het afstudeeronderzoek zowel beschrijvend- als verkennend onderzoek. Er wordt onderzocht wat de beleving van de inwoners is over de openbare ruimte en de resultaten hiervan worden in kaart gebracht. Van te voren kan niet worden bepaald welke resultaten er gevonden gaan worden, omdat er nog niet eerder een gelijkwaardig belevingsonderzoek is uitgevoerd over de openbare ruimte (Baarda, 2009). De data voor dit onderzoek zijn verzameld door middel van kwalitatief- en kwantitatief onderzoek en wordt in dit hoofdstuk nader toegelicht.

3.1 Kwalitatief onderzoek

Kwalitatief onderzoek is gebruikt om inzicht te krijgen in het onderwerp beleving en de interne organisatie van gemeente Binnenmaas. Hierbij is gebruik gemaakt van literatuuronderzoek, interviews en brainstormsessies.

Literatuuronderzoek

Het onderzoek is gestart met literatuuronderzoek om meer kennis te vergaren over de dienstverlening in de openbare ruimte. Hierbij zijn beleidsdocumenten van de afdeling openbare werken doorgenomen en het Collegeprogramma 2014-2018. Deze documenten geven inzicht in de onderhoudswerkzaamheden en het budget voor ieder beleidsveld.

Ook is literatuuronderzoek toegepast om kennis te vergaren over het begrip beleving. De boeken over beleving zijn doorgenomen om diverse theorieën over het begrip beleving tegen elkaar af te zetten en inzicht te creëren in de verschillen en overeenkomsten tussen theorieën. De boeken over participatie zijn bestudeerd om te achterhalen of participatie kan bijdragen aan een positieve beleving van de openbare ruimte en welke mogelijkheden er zijn om de inwoners van de gemeente meer te betrekken bij het onderhoud van de openbare ruimte.

Om na te gaan hoe andere gemeenten de beleving van de inwoners over de openbare ruimte in kaart brengen, is op internet gezocht naar belevingsonderzoeken over de openbare ruimte. Deze activiteit is uitgevoerd om te inventariseren welke onderzoeksmethodes andere gemeentes toepassen en welke vragen er worden gesteld om te achterhalen wat de inwoners vinden van het onderhoud van de openbare ruimte. Gemeentes die bestudeerd zijn:

- Lansingerland
- Pijnacker – Nootdorp
- Oisterwijk
- Ridderkerk
- Houten
- Hellevoetsluis
- Deventer

Ook zijn er artikelen van de overheid doorgenomen om na te gaan met welke trends en ontwikkelingen de gemeente de komende jaren mogelijk mee te maken krijgen. Hierbij is onderzocht welke taken en verantwoordelijkheden de gemeente in de toekomst op zich neemt en hoe de maatschappij van de toekomst eruit ziet.

Interviews

Om informatie te vergaren over de organisatie zijn intern semigestructureerde interviews afgenomen. Deze vorm is gekozen voor de interviews, zodat er kan worden doorgevraagd, waardoor meer en gedetailleerdere informatie naar voren komt. Er zijn een aantal vragen voorbereid alvorens het interview plaatsvindt, maar in de loop van het

interview is er de ruimte om de volgorde waarop de vragen worden gesteld aan te passen en kan er doorgevraagd worden. (Baarda, 2009)

Om meer kennis te vergaren over de organisatie en de daarbij horende organisatiecultuur, strategie, structuur en personeel is er een interview afgenomen met dhr. W. Bauer, beleidsmedewerker verkeer en parkeren van gemeente Binnenmaas. Dit interview is met dhr. W. Bauer afgenomen, omdat hij al tientallen jaren werkzaam is binnen de gemeente en hierdoor over de nodige kennis beschikt.

Daarnaast zijn interviews afgenomen met zes beleidsmedewerkers van de beleidsvelden groen, wegen, riolering, begraafplaatsen, buitensportaccommodaties, verkeer en parkeren (zie bijlage 4). Deze interviews zijn afgenomen om inzicht te krijgen in de onderhoudswerkzaamheden van deze beleidsvelden en aan de hand van deze informatie is bepaald welke beleidsvelden wel en niet meegenomen werden in het onderzoek.

Brainstormsessies

Er is een brainstormsessie gehouden met acht medewerkers van de afdeling openbare werken. Er is gekozen om een brainstormsessie te organiseren met medewerkers van de afdeling openbare werken, omdat zij kennis hebben van de beleidsvelden die meegenomen zijn in het onderzoek. In deze brainstormsessie is vooral op tactisch en operationeel niveau gekeken naar mogelijke verbeterpunten voor de dienstverlening van de openbare ruimte.

Ook is er een brainstormsessie georganiseerd met wethouder W. Joosten (in zijn portefeuille is onder andere opgenomen: openbare werken, verkeer en vervoer), de adjunct-directeur dhr. G. Stoop (onder meer verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering en dienstverlening) en de teamleider dhr. M. Kickert van de afdeling openbare werken (verantwoordelijk voor dienstverlening openbare werken). In deze brainstormsessie is vooral op strategisch en tactisch niveau gekeken naar mogelijke verbeterpunten voor de dienstverlening van de openbare ruimte. De resultaten van de brainstormsessies zijn meegenomen de aanbevelingen.

3.2 Kwantitatief onderzoek

Kwantitatief onderzoek is uitgevoerd om de beleving van de inwoners over de openbare ruimte te meten.

Literatuuronderzoek

Door middel van deskresearch is via internet geverifieerd welke gemeenten al eens eerder de beleving van de openbare ruimte hebben gemeten onder inwoners. Documenten van de gemeenten Lansingerland, Houten, Pijnacker – Nootdorp, Hellevoetsluis, Oisterwijk, Ridderkerk en Deventer zijn hiervoor geanalyseerd. Aan de hand van deze literatuurstudie is bepaald welke gemeente het meest geschikt waren om een interview mee af te nemen.

Interviews

Aan de hand van het interview met dhr. Stillebroer van gemeente Lansingerland en literatuurstudie via internet is de belevingsmonitor voor gemeente Binnenmaas opgesteld. De belevingsmonitor is een enquête wat wordt afgenomen onder inwoners. Er is voor gekozen om een interview af te nemen met gemeente Lansingerland, omdat zij vrij recent (vorig jaar) een belevingsonderzoek hebben uitgevoerd naar de openbare ruimte en mogelijkheden voor participatie in de openbare ruimte.

Daarnaast zijn interviews afgenomen over het meten van beleving bij gemeente Deventer en Ridderkerk, omdat zij al meerdere malen een leefbaarheidsonderzoek hebben uitgevoerd en ervaring hebben bij het meten van de beleving van inwoners.

De interviews over participatie zijn afgenomen met gemeente Barendrecht, Deventer, Korendijk, Oisterwijk en Ridderkerk, omdat zij participatie hoog in het vaandel hebben staan en veel ervaring hebben met participatieprojecten.

Er zijn semigestructureerde externe interviews (ook wel diepte-interviews genoemd) afgenomen met experts van andere gemeentes, zodat er kan worden doorgevraagd, waardoor meer en gedetailleerdere informatie naar voren komt. Er zijn vooraf bepaalde vragen opgesteld, maar er is meer speling binnen de vragen dan bij die in een gestructureerd interview. Er zijn een aantal vragen voorbereid alvorens het interview plaatsvindt, maar in de loop van het interview is er de ruimte om de volgorde waarop de vragen worden gesteld aan te passen en kan er doorgevraagd worden (Baarda, 2009). In tabel 3.1 wordt een overzicht weergegeven van de geïnterviewden experts:

Gemeente	Naam	Functie	Onderwerp
Barendrecht	dhr. Kooijman	Domeinsecretaris / adviseur bedrijfsvoering	Burgerparticipatie
Deventer	dhr. Lobeek	Programmamanager Leefomgeving	Burgerparticipatie en leefbaarheidsonderzoek
Korendijk	mevr. Willigenburg	Senior Beleidsmedewerker Sociaal Domein	Burgerparticipatie
Lansingerland	dhr. Stillebroer	Beleidsadviseur openbare ruimte	Leefbaarheidsonderzoek
Oisterwijk	mevr. Beugelink	Beleidsmedewerker Samenleving	Burgerparticipatie en leefbaarheidsonderzoek
Ridderkerk	dhr. Japenga	Wethouder Beheer buitenruimte, leefbaarheid in de wijken (inclusief wijkontwikkelingsplannen), milieu en duurzaamheid, cultuur en archeologie, participatie.	Burgerparticipatie

Tabel 3.1: Overzicht externe interviews

Enquête (de belevingsmonitor)

De hoofdonderzoeksmethode is om door middel van een enquête de beleving van inwoners over de openbare ruimte te meten. De enquête is verstuurd naar driehonderd inwoners van de woonkernen 's-Gravendeel, Puttershoek en Mijnsheerenland. In het kader van de beschikbare tijd voor het onderzoek is er voor gekozen om per woonkern honderd brieven te versturen naar inwoners (in totaal driehonderd). Op deze manier is gewaarborgd dat alle resultaten door de onderzoeker geanalyseerd konden worden. Ook is deze beslissing gemaakt vanwege kosten die verbonden zijn aan het opsturen van de enquêtes en het meesturen van de gefrankeerde antwoordenveloppen.

Inwoners die een brief hadden ontvangen, kregen de mogelijkheid om de enquête kosteloos te retourneren of om gebruik te maken van de online enquête. Overige inwoners van gemeente Binnenmaas, die geen brief hadden ontvangen, kregen de mogelijkheid om de enquête online in te vullen. Er is voor gekozen om naast de online enquête ook driehonderd brieven te versturen met de mogelijkheid deze gratis te retourneren en drie waardebonnen te verloten om zo de respons te vergroten.

3.3 Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid bij het kwantitatieve onderzoek is moeilijk aan te tonen, omdat er wordt gevraagd naar de mening van respondenten en niet naar feiten. Respondenten hebben namelijk ieder een eigen waarneming waar een oordeel uit voort komt. Hierdoor kunnen grote onderlinge verschillen bestaan tussen waarneming en oordeel van andere respondenten. Het is zelfs mogelijk dat dezelfde respondent een dag later een andere waarneming en oordeel heeft door diverse factoren die hierbij invloed hebben. Denk aan de gemoedstoestand van de respondent of het weer wat tegenvalt.

De betrouwbaarheid van het onderzoek wordt toch zo veel als geborgd doordat de beleving van de inwoners is gemeten aan de hand van een enquête die inwoners thuis anoniem in konden vullen. De respondenten zijn daarbij dus niet direct in contact met de onderzoeker, waardoor er minder kans is op sociaal wenselijke antwoorden. Dit bevordert de betrouwbaarheid van de resultaten uit het kwantitatieve onderzoek. Verdere uitleg over de afweging tussen verschillende onderzoeksmethodes voor het uitvoeren van de enquête is te lezen in hoofdstuk vier.

De betrouwbaarheid van het kwalitatieve onderzoek is betrouwbaar, omdat in het onderzoek zoveel als mogelijk gebruik is gemaakt van recente bronnen. Bij de literatuurstudie is iedere bron gecontroleerd op betrouwbaarheid, door na te gaan welke auteur het heeft geschreven en op welke bronnen de tekst gebaseerd is. Daarnaast is alleen gebruik gemaakt van interne documenten die relevant zijn voor het onderzoek.

Bij de interne en externe interviews is gebruik gemaakt van semigestructureerde interviews. Voordat het interview werd afgenomen zijn richtlijnen opgeschreven waar tijdens het interview naar gevraagd werd. Zo werd naar alle onderwerpen gevraagd die van belang waren en werd overige informatie ook niet uitgesloten. Dit zorgt ervoor dat wanneer men het interview op een ander tijdstip zou afnemen, dezelfde richtlijnen aangehouden kunnen worden wat resulteert in dezelfde antwoorden.

3.4 Validiteit

Om de beleving te kunnen meten is het van belang om dit begrip goed te omschrijven. Diverse theorieën over het begrip beleving worden in hoofdstuk vier tegen elkaar afgezet. Bij het meten van de beleving over de openbare ruimte onder inwoners, is het van belang dat inwoners weten wat er onder 'de openbare ruimte' wordt verstaan. Daarom is er bij het versturen van de enquête een begeleidende brief meegestuurd waarin dit is uitgelegd. Ook bij de online tool is een inleiding beschreven waarin dit staat uitgelegd.

Het is belangrijk om goed geformuleerde vragen in de enquête op te nemen, omdat het anders mogelijk is dat vragen verkeerd geïnterpreteerd worden door de inwoners. Daarom is de enquête bij acht inwoners getest om na te gaan of zij de vragen begrepen en hoe lang zij bezig waren met het invullen van de enquête. Naast deze acht inwoners is de enquête ook getest door vier medestudenten, de bedrijfsbegeleider, de afstudeerbegeleider, twee medewerkers van de afdeling communicatie en zeven medewerkers van de afdeling openbare werken. De feedback die hieruit voortkwam is meegenomen in de definitieve versie van de enquête. Daarom kan geconcludeerd worden dat het kwantitatieve onderzoek valide is.

Voor kwalitatief onderzoek is een vragenlijst opgesteld voor interviews die afgenomen zijn met diverse gemeentes. Ook deze vragenlijst is gecontroleerd door vier medestudenten, de bedrijfsbegeleider, de afstudeerbegeleider en twee medewerkers van de afdeling openbare werken. Dit om na te gaan of daadwerkelijk alle vragen gesteld worden om te weten te komen wat de onderzoeker wil weten.

3.5 Representativiteit

Voor het onderzoek is er gebruik gemaakt van een enkelvoudige aselechte steekproef van inwoners boven de achttien jaar. Iedere persoon heeft hierbij dezelfde kans om geselecteerd te worden voor het onderzoek.

Er zijn driehonderd brieven verstuurd naar de woonkernen 's-Gravendeel, Mijnsheerenland en Puttershoek. De inwoners die de brief hebben ontvangen en overige inwoners hebben de mogelijkheid gekregen om de enquête online in te vullen.

De non-response bij schriftelijke enquêtes is meestal zeer groot. Vaak scoort een schriftelijke enquête dan ook slecht op representativiteit. Om de non-respons bij de schriftelijke enquête terug te dringen, is een gefrankeerde antwoordenvolp meegezonden. Daarnaast is de enquête ook online in te vullen door zowel de inwoners die de brief hebben ontvangen en door de inwoners die geen brief hebben ontvangen. Hiervoor is gekozen om de response te verhogen. De response wordt eveneens verhoogd doordat de respondenten kans maken op één van de vijf VVV- bonnen (Oudemans, 2011).

De steekproef van de woonkernen bestaat uit een populatie van 17.705 inwoners boven de achttien jaar. Met een foutenmarge van 5 procent en ervan uitgaande dat er 40% spreiding is in de data, zijn er circa 250 respondenten nodig om een betrouwbaarheidsniveau van 90 procent te behalen (Baarda, 2009). Het aantal respondenten voor een representatief onderzoeksresultaat is helaas niet behaald. Er hebben in totaal 175 respondenten deelgenomen aan het onderzoek. Dit betekent dat er een betrouwbaarheidsniveau van 82 procent is behaald, in plaats van de benodigde 90 procent. Echter is het wel mogelijk om de resultaten, aan de hand van 175 respondenten, als vertrekpunt te nemen. Zoals in figuur ... is weergegeven zijn er minimale verschillen te zien in de verdeling van het geslacht bij de populatie en de respondenten van het onderzoek. De leeftijdsopbouw van de populatie en de respondenten komen ook met elkaar overeen. Hiermee kan geconcludeerd worden dat de steekproef van het onderzoek wel representatief is.

Geslacht	Verdeling % in populatie	Verdeling % in respondenten
Man	49,6	52,0
Vrouw	50,4	48,0

Tabel 3.2: Verdeling geslacht

Leeftijd	Verdeling % in populatie	Verdeling % in respondenten
18 – 30 jaar	15,2	9,1
31 – 60 jaar	50,6	52,6
Ouder dan 60 jaar	34,2	38,3

Tabel 3.3: Verdeling leeftijd

(CBS, 2016)

3.5 Triangulatie

In dit onderzoek zijn de kwalitatieve en kwantitatieve dataverzamelmethode met elkaar gecombineerd. Dat wordt ook wel triangulatie genoemd. Het verhoogt de geldigheid van onderzoeksresultaten. (Baarda, 2009)

Er is tijdens het onderzoek desk- en fieldresearch toegepast om data te verzamelen voor het onderzoek. De mate van triangulatie is gewaarborgd door gebruik te maken van verschillende onderzoeksmethoden en databronnen. Daarnaast is de verzamelde data vanuit verschillende invalshoeken geanalyseerd om de validiteit van het onderzoek te kunnen waarborgen.

Er zijn zes verschillende interviews gehouden met externe professionals van diverse gemeenten. Onder de externe professionals valt een wethouder met in zijn portefeuille onder andere de buitenruimte, leefbaarheid in de wijken en participatie, twee beleidsadviseurs bedrijfsvoering van de openbare ruimte, twee beleidsmedewerkers samenleving en een programmamanager leefomgeving. Zo wordt de mate van triangulatie gewaarborgd, omdat zij vanuit verschillende invalshoeken de vragen over leefbaarheid en participatie benaderen.

4. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van relevante literatuur op het gebied van beleving binnen dit onderzoek en worden trends en ontwikkelingen binnen gemeenten beschreven.

4.1 Definities

In de definities en omschrijvingen van de auteurs is te zien dat zowel het woord beleving als belevenis wordt gehanteerd. De Dikke van Dale omschrijft deze twee begrippen als volgt:

- Belevenis: "de dingen die je beleeft; lotgeval, avontuur"
- Beleving: "1: (religieuze) ondervinding, innerlijke ervaring. 2: Enthousiasme"

De definitie van beleving is volgens Boswijk en Peelen als volgt: "Beleving is de wijze waarop iemand iets ervaart, een onmiddellijke, relatief geïsoleerde gebeurtenis met een complex aan emoties die indruk maken en een bepaalde waarde vertegenwoordigen voor het individu binnen de context van een specifieke situatie."

Boswijk en Peelen geven de volgende kenmerken aan een beleving:

- alle zintuigen zijn erbij betrokken;
- er is sprake van een verhoogde concentratie en focus;
- er is sprake van een veranderd tijdsbesef;
- men wordt emotioneel geraakt;
- het proces is uniek voor een ieder en heeft een intrinsieke waarde;
- er is contact met de omgeving door te doen en door te ondergaan. (Peelen, 2008)

Goossens stelt dat de belevenis een subjectieve term is en voor iedereen een persoonlijk gegeven. "Een beleving hangt helemaal af van een hoge mate van betrokkenheid en diverse factoren in omgeving en gemoedstoestand." (Nijs, 2011)

De kenmerken die Goossens hieruit distilleert zijn:

- deelname en betrokkenheid van het individu in de consumptie;
- het fysiek, mentaal, emotioneel, sociaal of spiritueel bewogen zijn;
- een verandering in kennis, vaardigheid, geheugen of emotie teweeg brengen door deelname;
- de bewuste perceptie van het samenkomen of doorleven van een activiteit of gebeurtenis;
- inspanning gericht op een psychologische of interne behoefte van de deelnemer. (Nijs, 2011)

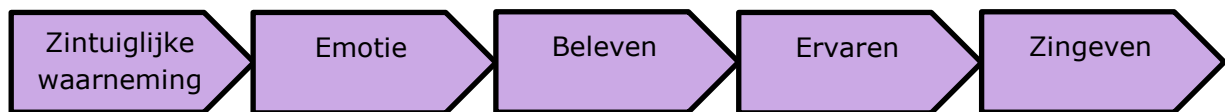
Pine & Gilmore definiëren beleving als volgt: "Een belevenis of 'experience' doet zich voor wanneer consumenten zodanig betrokken raken dat ze een blijvende indruk opdoen. De gebeurtenis is memorabel en zeer persoonlijk. Emotioneel, fysiek, intellectueel of zelfs spiritueel wordt de consument geraakt. Het is de beleving van de tocht in de achtbaan, dat eerste popconcert, een bijzondere sportprestatie, het ongeluk aan de andere kant van de snelweg, enzovoort." (Nijs, 2011) Pine en Gilmore zijn van mening dat er drie kenmerken zijn bij een beleving.

Een aanbod levert in het ideale geval voor iedere klant unieke waarde op wanneer het:

- specifiek is voor de individuele klant – op een specifiek moment wordt geleverd aan deze ene, specifieke klant;
- bijzondere kenmerken heeft – zo in elkaar zit dat het tegemoet komt aan de persoonlijke behoeften van deze klant (hoewel een andere klant misschien wel dezelfde behoeften heeft en daarom op hetzelfde aanbod kan ingaan);
- uniek is in de manier waarop het deze klant ten goede komt – en niet meer of minder dan, maar uitsluitend en precies dat bedoelt te zijn wat de klant wil (Pine II & Gilmore, 1999, p. 102)

4.2 De oorsprong van beleven

Boswijk en Peelen (2008) beschrijven dat mensen via hun zintuigen indrukken opdoen van de wereld om hen heen. Deze indrukken leiden tot emoties als angst, woede, vreugde en verdriet, die we als individu nodig hebben om met de buitenwereld te leren omgaan. Deze emoties kunnen vervolgens leiden tot een belevenis. De emoties als gevolg van zintuiglijke waarnemingen en ook de context waarin deze emoties worden vertaald naar ervaring, zijn niet consistent. De emoties en de context waarin een persoon de emotie ervaart, zijn beide persoonlijk en verschillen van moment tot moment. Een andere persoon die precies dezelfde zintuiglijke waarnemingen ondergaat, zal dit waarschijnlijk vertalen in andere emoties waardoor een andere beleving veroorzaakt wordt. Uit deze belevenissen komen vervolgens ervaringen voort. De ervaringen gaan hierbij nog verder dan belevenissen en hebben betrekking op de som van interacties met de omgeving en wat mensen daaruit leren (figuur 4.1). (Peelen, 2008)



Figuur 4.1: Het ervaringsproces

Beleving is met andere woorden een resultaat. Verschillende persoonlijke ervaringen tellen op tot een totale beleving. Het verschil tussen beleving en belevenis is subtiel, maar wel cruciaal. Op belevenissen heeft een “aanbieder” namelijk invloed, op de uiteindelijke beleving niet. De beleving is namelijk de optelsom of het resultaat van de achterliggende belevenissen. (Peelen, 2008)

Subconclusie: als de theorie, die hierboven is besproken, wordt afgezet tegen definities van belevenis en beleving uit de Dikke van Dale, kan geconcludeerd worden dat het woord beleving het beste past in het kader van dit onderzoek. De omschrijvingen van de drie auteurs over beleving komen voor een groot deel overeen met elkaar. In de theorieën komt namelijk steeds de elementen terug van (persoonlijke) betrokkenheid en de invloed op de persoon na participatie in een belevenis. In dit onderzoek wordt de definitie van Boswijk en Peelen gehanteerd, omdat hierin duidelijk naar voren komt dat emotie een belangrijke factor is bij het vormen van een beleving en dat een beleving zowel positief als negatief kan zijn.

Theorie van de menselijke motivatie

Wat naar voren komt uit de definities en kenmerken van beleving, is dat beleving een psychologisch component kent waarbij mensen oordelen en waarde toekennen aan bepaalde goederen en diensten. Om meer inzicht te krijgen in de toenemende rol van beleving, is de theorie van Maslow geraadpleegd.

Maslow zag de mens als een uniek gemotiveerd individu met een brede waaier drijfveren. Elk mens streeft naar zelfverwerkelijking of zelfontplooiing. Om dit bereiken moet een aantal fundamentele menselijke behoeften minimaal bevredigd zijn. Al deze fundamentele behoeften zijn aangeboren. Op deze wijze ontstond een hiërarchie van de menselijke behoeften ook wel bekend als de Piramide van Maslow. (BTSG, 2016)



Figuur 4.2: Piramide van Maslow (1943)

De piramide van Maslow bestaat uit vijf hiërarchisch geordende behoeften die de universele behoeften van de mens weergeven (figuur 4.2). De achterliggende gedachte van deze piramide is dat de mens continu blijft streven naar bevrediging van de behoefte

die hoger in de piramide staan, nadat de lagere behoefte vervuld zijn. Volgens Maslow streeft de mens naar bevrediging van de behoefte die hoger in de hiërarchie geplaatst wordt nadat de lager geplaatste behoeften bevredigd zijn.

A. Boswijk, T. Thijssen en E. Peelen beschrijven in hun boek 'Een nieuwe kijk op de experience economy' het volgende: 'In situaties van schaarste houden mensen zich bezig met het vervullen van hun eerste materiële levensbehoeften. In de huidige welvarende omstandigheden passen wij de economie aan op onze nieuwe menselijke behoeften, die op een ander niveau komen te liggen. Het systeem dat is ontworpen om materiële behoeften te bevredigen, wordt in snel tempo omgevormd tot een economie die inspeelt op de psychische behoeften.' (A. Toffler, 1970). De ontwikkeling die Toffler in de jaren zeventig voorzag, is terug te zien in 1992 bij G. Schulze. Hij beschrijft de ontwikkeling in de maatschappij naar een nieuw soort gemeenschappen die zich vormen op basis van beleving, interesses, waarden en hobby's in plaats van op basis van geloof, politieke voorkeur en klasse.

Daarop volgend ziet S. Piët (2004) de beleveniseconomie als de productie en dienstverlening die gericht is op de leniging van emotionele behoeftes van mensen als groep of als individu. Zij associeert de beleviniseconomie met veiligheid, romantiek, identiteit, betekenis en authenticiteit

Subconclusie: de maatschappij is meer en meer gericht op het bevredigen van psychische behoeften waarvan beleving onderdeel uitmaakt. Hierbij moet opgemerkt worden dat alle onderzoeken uitgevoerd zijn in westerse maatschappijen, waarbij de levensstandaard (op economisch, sociaal en cultureel vlak) relatief hoog is en de basale behoeften zoals lichamelijke behoeften en behoeften aan veiligheid en zekerheid ingevuld zijn.

4.3 De domeinen van beleving

Beleving is een emotie die alleen door de aanwezigheid van mensen ervaren kan worden. De rol waarin personen een beleving ervaren heeft invloed op de beleving zelf (Gilmore, 1999). Voor het rangschikken van belevingen onderscheiden Pine en Gilmore twee dimensies die, met elkaar gecombineerd, leiden tot vier domeinen (zie figuur 3). De eerste dimensie heeft betrekking op de mate waarin klanten willen participeren in een beleving (actief versus passief). Bij een actieve participatie heeft de klant persoonlijk invloed op de beleving. Bij passieve participatie kan een klant geen directe invloed uitoefenen. De tweede dimensie heeft betrekking op de mate waarin de klant zich deelgenoot voelt/maakt van de omgeving (absorption versus immersion). Met absorption wordt bedoeld dat de aandacht van de klant zodanig wordt betrokken dat hij de ervaring in zich opneemt. Met immersion wordt bedoeld dat de klant fysiek/virtueel onderdeel wordt van een beleving. De vier domeinen waarop belevingen vervolgens kunnen worden gerangschikt zijn: entertainment, educatie, esthetiek en escapisme. Een goede klantbeleving bevat elementen van alle domeinen en kan de klant op meerdere wijzen betrekken.

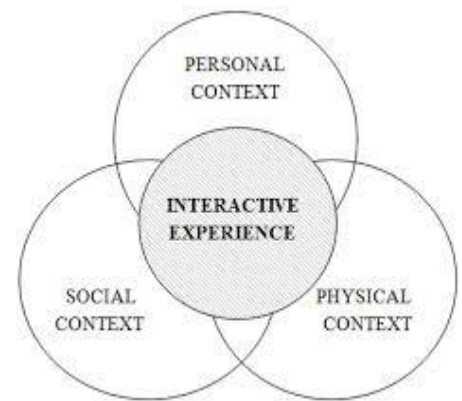
- Entertainment: Ervaring dat door de meeste mensen als puur amusement wordt beschouwd. De belevingen worden vrij passief opgenomen. Mensen zijn geen onderdeel van de beleving.
- Educatie: In dit domein zitten ervaringen die het leren (of informatie-overdracht) centraal stellen. De belevingen zijn gericht op actief leren, zelfontplooiing en kennisverrijking
- Esthetiek: Bij esthetische ervaringen dompelt de ontvanger zich onder in de activiteit of omgeving. Hij neemt hierbij wel een passieve rol aan, omdat hij geen invloed kan uitoefenen op de gebeurtenis zelf.
- Escapisme: Mensen ondergaan in dit domein een 'vluchtervaring' uit de realiteit. Deze ervaring zorgt dat de betrokkene tijdelijk helemaal opgaat in zijn beleving. (Gilmore, 1999)

Subconclusie: beleving kan in verschillende vormen aanwezig zijn. Deze vormen worden verdeeld in vier domeinen waarbinnen een persoon de beleving ervaart: amusement, leren, ontsnapping en esthetiek. De optimale beleving wordt verkregen indien de beleving alle vier de domeinen beslaat. De persoon heeft hierin een actieve en passieve rol waarbij hij ondergedompeld wordt en absorbeert.

Interactive experience model

Nijs en Peters (2002) schrijven dat het van belang is om een duurzame relatie op te bouwen met de consument. De consumenten zullen dan namelijk de belevingen delen met andere mensen en vertrouwen krijgen in de organisatie. In zowel de theorie van Nijs en Peters als in de theorie van Pine en Gilmore wordt gesproken over de persoonlijke betrokkenheid van de persoon die de belevenis ondergaat. Nijs en Peters spreken daarnaast ook nog over een sociale context. Falk en Dierking (1992) hebben een model ontwikkeld waarin ook een persoonlijke en sociale context in voorkomen (figuur 4.3). Volgens het model van Falk en Dierking wordt de beleving van individuele consumenten bepaald door de persoonlijke, de sociale en de fysieke context. Falk en Dierking stellen dat iedere bezoeker een unieke persoonlijke context heeft: het geheel van verwachtingen en beoogde voordelen omtrent de vrijetijdsactiviteit. De mate van interactie die het individu heeft met haar omgeving vertaald in deze drie contexten en het al dan niet samenvallen van deze drie contexten, bepaald de interactieve ervaring en daarmee de mate van beleving. (Heuvel, 2015)

- Fysieke context: Onder fysiek context vallen vormgeving en architectuur, maar ook de indeling van de fysieke ruimte en omgeving (Nijs en Peters, 2009);
- Sociale context: Eerder is aangegeven dat beleving individueel is. De beleving vindt echter vaak plaats gezamenlijk met andere deelnemers. Er is sprake van interactie die de beleving beïnvloed. De relatie tot deze deelnemers (bekenden, vreemden, familie) en de setting waarin (pretpark, file op de snelweg) hebben invloed op de beleving van het individu;
- Persoonlijke context: Individuen hebben andere achtergronden en ervaringen. Ze hebben allen een persoonlijke agenda met verwachtingen, interesses, ambities en motivaties. De emotie die door zintuigelijke waarnemingen ontstaat wordt hierdoor gevormd en daarmee de beleving (Heuvel, 2015).



Figuur 4.3: Interactive Experience model Falk en Dierking (1992)

Subconclusie: de interactieve ervaring en daarmee de beleving, wordt bepaald door de overlap van drie contexten, te weten de fysieke, sociale en persoonlijke context. De persoonlijke context is niet direct te beïnvloeden, maar wordt gevormd door karakter en alle ervaringen in het leven van de persoon. De sociale context is als het waren het karakter en de ervaringen in het leven van de omgeving (andere deelnemers). Deze wordt onderverdeeld om een maatschappelijke en culture context. De directe interactie met andere deelnemers, is wel beïnvloedbaar, zij het beperkt. Voor de fysieke context geldt echter dat deze heel goed te beïnvloeden is. Beleving kan dus van buitenaf en op korte termijn beïnvloed worden door bewust de fysieke context vorm te geven, evenals door de interactie met andere deelnemers te sturen.

4.4 Trends en ontwikkelingen

Nadat inzichtelijk is gemaakt aan de hand van theorie wat beleving inhoudt wordt verder ingezoomd op trends en ontwikkelingen binnen gemeenten. Hierbij wordt vooral gekeken naar trends en ontwikkelingen met betrekking tot de leefbaarheid van de woonomgeving en participatie. De trends en ontwikkelingen zijn aan de hand van de Demografische,

Economische, Sociaal maatschappelijke, Technologische, Ecologische en Politieke (DESTEP) aspecten toegelicht. De trends en ontwikkelingen zijn overgenomen uit het programma 'Gemeenten van de toekomst', wat door het ministerie van binnenlandse zaken is opgesteld. Een totaaloverzicht van alle trends en ontwikkelingen voor gemeenten is te vinden in bijlage 9.

Soort	Trends en ontwikkelingen
Demografisch	<u>Regionalisering</u> : De wereldwijde trek naar de stad is ook in Nederland duidelijk zichtbaar. De verschillen tussen regio's in Nederland nemen steeds sterker toe. Er ontstaan groei- en krimpregio's.
Impact op burger, gemeente en het rijk	Door regionaliseren zullen stedelijke gebieden een sterke positieve economische groei doormaken. Hierdoor trekken ze werkgelegenheid en arbeidskrachten aan waardoor de verstedelijkte gebieden rondom de steden toenemen. In krimpgebieden ontstaat er een negatieve spiraal waardoor de leefbaarheid en economische groei in toenemende mate onder druk komt te staan.
Sociaal maatschappelijk	<u>Op maat</u> : Ieder mens is uniek en er is dan ook een beweging zichtbaar van afhankelijkheid van een standaard aanbod van voorzieningen naar een persoonlijke invulling van wonen, welzijn, onderwijs en zorg. <u>Connectiviteit</u> : Door een toename in internetgebruik en social media wordt steeds meer informatie transparant en worden burgers steeds mondiger.
Impact op burger, gemeente en het rijk	Burgers verwachten van gemeenten en maatschappelijke partners maatwerk en differentiatie in het aanbod van voorzieningen, zowel in zorg, welzijn, onderwijs als wonen. De inzet op het maximaliseren van de eigen kracht van burgers en het beroep op de participatie van zij die dat kunnen, verandert het aanbod van een loket met voorzieningen naar een aanpak op maat. Deze transformatie stelt ook andere eisen aan de ambtenaren werkzaam voor gemeenten. Naast een overheid die gebruik maakt van social media om voorkeuren van burgers te peilen, werkt deze beweging ook de andere kant op. Door de toenemende transparantie en mondigheid van burgers wordt vaak gesproken over geloofwaardigheid van politici en worden politici steeds vaker gecontroleerd op uitspraken die zij doen. Ook burgers onderling delen steeds vaker informatie en staan in contact met elkaar.
Technologisch	<u>Digitale burger</u> : Steeds meer overheidsdiensten zijn digitaal bereikbaar. Daarbij krijgen, mede door de decentralisaties, meerdere (zorg)partijen en de overheid toegang tot digitale persoonlijke gegevens van burgers.
Impact op burger, gemeente en het rijk	De uitwisseling van persoonlijk dataverkeer neemt toe, waardoor het borgen van de veiligheid en privacy steeds belangrijker wordt. Doordat men via technologie altijd verbonden is kan men in elkaars behoefte, waaronder zorg, voorzien. Dit kan samengaan met de inzet van mantelzorg en stimuleert zorg op afroep.
Ecologisch	<u>Groen en duurzaam</u> : Er is een toenemend bewustzijn op het gebied van duurzaamheid en aandacht voor de kwaliteit van de leefomgeving. Lokale burgerinitiatieven op het gebied van duurzaamheid blijken regelmatig een goede basis om ook andere zaken, zoals bijvoorbeeld zorg met elkaar te organiseren.
Impact op burger, gemeente en het rijk	Een prettige groene, veilige en leefbare woonomgeving ondersteunt betrokkenheid en sociale cohesie in de buurt. Wanneer de leefomgeving een prettige verblijfplaats is, stimuleert dit spontane ontmoetingen tussen buurtbewoners die noodzakelijk zijn om sociale cohesie te creëren. Ook ondersteunt het de zelfredzaamheid van ouderen wanneer zij zich veilig voelen op straat en in hun buurt. Aan de gemeente vraagt dit enerzijds om aandacht voor de leefbaarheid in alle buurten en wijken en zorgen voor een goed verzorgde leefomgeving. En anderzijds vraagt dit om het geven van ruimte aan initiatieven van bewoners op het gebied van duurzaamheid.

Politiek	<u>Politieke verschuivingen</u>: De verhoudingen tussen lokale, landelijke en Europese politiek veranderen. Gemeenten krijgen meer taken vanuit het Rijk die zij op lokaal niveau moeten uitvoeren en vormgeven. <u>Hand op de knip</u>: Door hogere werkloosheid en lagere economische groei dalen o.a. de inkomsten uit belastingen en de premie volksverzekeringen. Daarbij leggen de vergrijzing en de daarmee gepaard gaande stijging van de zorgkosten en het toenemende beroep op de collectieve voorzieningen een extra druk op de uitgaven. Om het begrotingstekort te beperken zal de overheid moeten bezuinigen. <u>Regionale netwerken</u>: De noodzaak voor gemeenten om regionaal samen te gaan werken neemt toe door een toenemende mate van decentralisatie van taken. <u>Doe het zelf</u>: De relatie tussen de burger en de overheid verandert, waarbij de burgers steeds meer initiatief nemen. Hierbij neemt de overheid steeds meer een faciliterende positie in.
Impact op burger, gemeente en het rijk	De toenemende regionale samenwerking vraagt om een andere manier van verantwoording en ook de rol van de gemeenteraad verandert hierdoor. Gemeenten krijgen een grote regisserende rol in het sociaal domein ten opzichte van de landelijke ministeries. Zaken die eerder als vanzelfsprekend door de gemeenten werden georganiseerd, worden nu waar mogelijk aan de burger zelf overgelaten. De rol die de gemeente op zich neemt gaat van hulpverlenend naar een meer coachende rol en van strikte regels naar kaderscheppend met ruimte voor flexibiliteit en ondersteuning op maat.

(Ministerie van binnenlandse zaken en koninkrijksrelaties, 2014)

Eindconclusie: De Nederlandse bevolking verandert van samenstelling. Het primaire uitgangspunt van de overheid is gezondheid en het welbevinden voor burgers, waarbij kosten beperkt worden. De bezuinigingen die de overheid moet ondergaan en de aandacht voor participatie en zelfredzaamheid vraagt om een nieuw systeem. De overheid heeft hierbij een verbindende rol door partijen bij elkaar te brengen en met hen een gezamenlijke visie te ontwikkelen op meedoen en zelfredzaamheid van burgers. De overheid heeft hierbij verminderde grip en controle. Het uitgangspunt is dat de overheid de behoefte van de burger centraal stelt en streeft naar een vitale samenleving. Belangrijke begrippen om tot sociale vernieuwing te komen zijn: wederzijdse afhankelijkheid, vertrouwen en gedeeld perspectief.

Uit de theorie blijkt dat beleving speelt om persoonlijke betrokkenheid en de invloed op een persoon na participatie in een belevenis. De optimale beleving wordt verkregen indien de beleving de domeinen amusement, leren, ontsnapping en esthetiek beslaat. Alle onderzoekers zijn het eens over het persoonlijke karakter van beleving. Het is dus niet mogelijk om een gestandaardiseerde beleving te creëren. Ook is het niet mogelijk om een beleving volledig te controleren of te sturen. De persoon heeft hierin een actieve en passieve rol waarbij hij ondergedompeld wordt en absorbeert.

De interactieve ervaring en daarmee de beleving, wordt bepaald door de overlap van drie contexten, te weten de fysieke, sociale en persoonlijke context. De persoonlijke context is niet direct te beïnvloeden, maar wordt gevormd door karakter en alle ervaringen in het leven van de persoon. De sociale context is als het waren het karakter en de ervaringen in het leven van de omgeving (andere deelnemers). De directe interactie met andere deelnemers, is wel beïnvloedbaar, zij het beperkt. Voor de fysieke context geldt echter dat deze heel goed te beïnvloeden is. Beleving kan dus van buitenaf en op korte termijn beïnvloed worden door bewust de fysieke context vorm te geven, evenals door de interactie met andere deelnemers te sturen.

5 Resultaten

Om bestaande kennis en theorieën te verrijken is praktijkonderzoek uitgevoerd waarmee de verdieping is gezocht. In dit hoofdstuk staan de onderzoekresultaten van de belevingsmonitor weergegeven en wordt antwoord gegeven op onderstaande deelvragen:

- Welk instrument kan het beste toegepast worden om de belevingsmonitor over de Openbare ruimte uit te voeren?
- Welke vragen kunnen er worden opgesteld om de beleving over de Openbare ruimte van de inwoners meetbaar in kaart te brengen?
- Subdeelvraag: Hoe kan gemeente Binnenmaas de inwoners betrekken bij het verbeteren van de openbare ruimte?

5.1 Het meten van beleving

Literatuuronderzoek

Om meer kennis te vergaren over de beleidsvelden van de openbare ruimte waar de meeste klachten van worden gemeld, zijn statistische gegevens over binnengekomen meldingen verzameld en geanalyseerd. In 2015 waren er in totaal 1550 meldingen binnen gekomen over de openbare ruimte. De manier van melden is divers: via de telefoon, e-mail, brief, balie/receptie, applicatie en door een eigen waarneming van de medewerkers van de afdeling openbare werken. De meeste meldingen hadden betrekking op groen, wegen, straatmeubilair en riolering. Gespecificeerde informatie hierover is te vinden in bijlage 2.

Om na te gaan hoe ander gemeenten de beleving van de openbare ruimte in kaart hebben gebracht, zijn rapporten van onderstaand gemeenten geanalyseerd:

- Lansingerland;
- Pijnacker – Nootdorp;
- Oisterwijk;
- Ridderkerk;
- Houten;
- Hellevoetsluis;
- Deventer.

Hieruit kwam naar voren dat zes van de zeven gemeentes niet alleen een belevingsonderzoek uitvoeren naar de openbare ruimte, maar dit breder trekken naar een leefbaarheidsonderzoek. Bij deze leefbaarheidsonderzoeken worden onderwerpen als de openbare ruimte, veiligheidsgevoel, verkeersoverlast, sociale woonomgeving en woningen behandeld. Alleen gemeente Lansingerland heeft zich bij het onderzoek beperkt tot het meten van de beleving over de openbare ruimte en participatie.

Uit het literatuuronderzoek komt ook naar voren dat gemeente Oisterwijk en Lansingerland respondenten voor het onderzoek hebben geworven door middel van een burgerpanel. Inwoners vanaf een bepaalde leeftijd (per gemeente verschillend) kunnen zich vrijwillig aanmelden bij het burgerpanel en krijgen enkele keren per jaar via internet een vragenlijst voorgelegd over actuele thema's die in de gemeente spelen. Dit betekent dat alleen inwoners die aangesloten zijn bij een burgerpanel de kans krijgen om een mening te geven over de openbare ruimte. Gemeente Pijnacker – Nootdorp, Houten, Doetinchem en Deventer hebben ervoor gekozen om aan de hand van een steekproef inwoners uit te nodigen om deel te nemen aan het onderzoek. Er is voor gekozen om bij dit onderzoek alle inwoners van gemeente Binnenmaas de mogelijkheid te geven om deel te nemen aan het onderzoek. Zo kunnen inwoners die normaal gesproken wat verder af staan van de gemeente ook hun mening geven. Dit geeft een representatiever beeld van de werkelijkheid.

Interviews

Uit het interview met gemeente Lansingerland kwam naar voren dat een belevingsonderzoek over de openbare ruimte erg uitgebreid kan zijn door te vragen naar:

- De leefstijlen van inwoners;
- De inrichtingsvoorkeuren voor de openbare ruimte;
- De tevredenheid over de dienstverlening in de openbare ruimte;
- De participatiemogelijkheden voor de openbare ruimte.

In kader van de tijd die is gegeven om het onderzoek uit te voeren (twintig weken) is besloten om alleen onderzoek uit te voeren naar de tevredenheid over de dienstverlening in de openbare ruimte en welke participatiemogelijkheden er zijn.

De openbare ruimte is een groot gebied wat bestaat uit diverse onderdelen. Uit het interview met dhr. Stilleboer van gemeente Lansingerland is naar voren gekomen dat de beleving van de inwoners alleen gemeten kan worden over onderdelen die zich boven de grond afspelen. Inwoners hebben namelijk geen tot weinig kennis van wat er zich onder de grond afspeelt. Dit is ook zichtbaar bij de vragen die andere gemeentes hebben opgesteld. Zoals eerder beschreven zijn er 1550 meldingen binnen gekomen in het jaar 2015. In totaal zijn hiervan 120 meldingen binnen gekomen over riolering. Hiermee staat riolering op de vierde plaats met de hoeveelheid meldingen. Daarom is besloten om het onderwerp riolering wel mee te nemen in het onderzoek, maar hierbij alleen naar aspecten te vragen over het riool die boven de grond zichtbaar zijn. Denk hierbij aan het onderhoud van putdeksels en wateroverlast. De belevingsmonitor is te zien in bijlage 6. De verantwoording van de vragenlijst is opgenomen in bijlage 10. Hierin staan alle keuzes die gemaakt zijn bij het opzetten van de vragenlijst.

Subconclusie: De beleving over de openbare ruimte kan dus het beste gemeten worden aan de hand van onderdelen die zich boven de grond afspelen. De vragen aan de inwoners gaan daarom over het onderhoud van: groenvoorzieningen, speeltuinen, wegen, verlichting, straatmeubilair en parkeerplaatsen. Naast deze onderdelen zijn ook vragen meegenomen over participatie in de openbare ruimte en informatievoorziening vanuit gemeente Binnenmaas.

Afweging onderzoeksinstrument

Uit literatuuronderzoek is naar voren gekomen dat veel gemeenten meten naar de leefbaarheid van de openbare ruimte via een enquête. Dit door zowel vragenlijsten die opgesteld zijn door speciale onderzoeksbureaus als door zelf ontworpen vragenlijsten. Ook zijn er gemeenten die zich hebben aangesloten op websites, waarbij gemeentes dezelfde vragen stellen over de leefbaarheid van de inwoners. Zo kunnen de uitkomsten van diverse gemeentes worden vergeleken met elkaar.

Uit het interview met gemeente Lansingerland kwam naar voren dat de openbare ruimte uit meerdere onderdelen bestaat waar naar gevraagd moet worden, waardoor dit niet met een relatief korte vragenlijst gemeten kan worden. In bijlage 3 zijn diverse instrumenten tegen elkaar afgewogen om de beleving van de openbare ruimte te meten. Hieruit komt naar voren dat de beleving het beste gemeten kan worden door middel van een online en hardcopy enquête. De kans op sociaal wenselijke antwoorden wordt namelijk beperkt, omdat de respondent niet direct in contact is met de onderzoeker. Een andere reden is dat via een online en schriftelijke enquête meer vragen gesteld kunnen worden dan met een telefonische of face to face onderzoeksinstrument. Een schriftelijke en online enquête is namelijk door de respondent in te vullen op een moment dat hem/haar schikt. (Alles over marktonderzoek, 2015), (Oudemans, 2011)

Subconclusie: De mate van betrouwbaarheid van de antwoorden die worden gegeven zijn tijdens dit onderzoek van groot belang. Als de mate van betrouwbaarheid en de voor- en nadelen van de diverse onderzoeksmethodes tegen elkaar afgezet worden, zijn

online en schriftelijk onderzoek de twee methodes die het best toegepast kunnen worden. Zo kunnen er genoeg vragen gesteld worden om de beleving van de openbare ruimte te meten. Een combinatie van beide methodes wordt ingezet om zoveel mogelijk respondenten te krijgen.

5.2 Onderzoeksresultaten dienstverlening openbare ruimte

In deze paragraaf worden enkele relevante resultaten van het onderzoek toegelicht. Overige resultaten zijn terug te vinden in bijlage 7.

De grootste respons komt uit Puttershoek (39,4%), gevolgd door 's-Gravendeel (33,7%) en Mijnsheerenland (26,9%). Via internet heeft 57,7% van de respondenten de enquête ingevuld. Van de driehonderd brieven die verstuurd zijn, is een respons van 74 brieven terug gekomen. De enquête is met 4% verschil vaker ingevuld door mannen (52%). De grootste respons komt van de leeftijdsgroep 31 – 60 jaar (52,6%).

Drie belangrijkste functies in de openbare ruimte

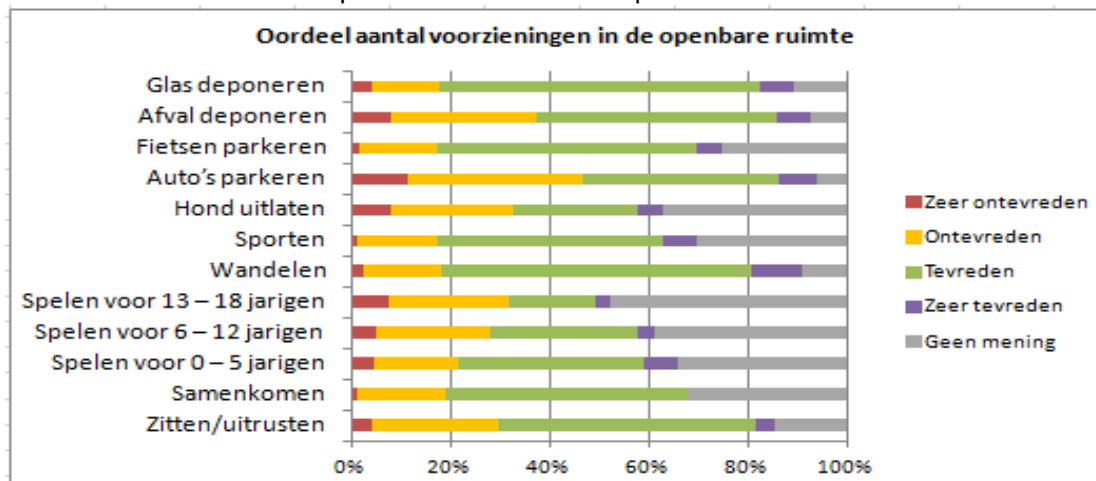
Bij de eerste vraag van de enquête konden de inwoners aangeven welke functies zij het belangrijkste vinden in de openbare ruimte. Dit is voor een ieder anders. Wat opvalt, is dat de respondenten van de drie woonkernen dezelfde drie functies het belangrijkste vinden: auto's parkeren (17%) wandelen (15,8%) en afval deponeren (12,8%). Wel moet worden opgemerkt dat de functie afval deponeren door de inwoners anders is geïnterpreteerd dan oorspronkelijk de bedoeling was. Met afval deponeren worden de afvalbakken bedoeld die in parkjes en langs wandelroutes staan. Uit de opmerkingen van inwoners kan worden geconstateerd dat zij het inzamelen van het afval bedoelen, wat door de organisatie Regionale Afvalstoffendienst (RAD) wordt uitgevoerd. Na Afval deponeren vinden mensen de functie hond uitlaten het belangrijkste met 9%.

Beoordeling aantal voorzieningen in de openbare ruimte

Over de tevredenheid van het aantal voorzieningen in de openbare ruimte is naar voren gekomen dat inwoners hier gemiddeld het minst tevreden over zijn bij de functies: auto's parkeren (46,9%), afval deponeren (37,1%) en spelen voor 13-18 jarigen (32,0%). In figuur 5.1 is de beoordeling over het aantal voorzieningen te zien van de drie woonkernen. Het meest tevreden zijn de inwoners over wandelen (72,0%), glas deponeren (71,4%) en fietsen parkeren (57,7%).

Opvallend is dat twee van de drie belangrijkste functies, namelijk auto's parkeren en afval deponeren, het slechtst beoordeeld worden door de inwoners. Daarentegen is men over de belangrijke functie wandelen wel tevreden.

Wat ook naar voren komt uit figuur 5.1 is dat inwoners vaak hebben gekozen voor 'geen mening' bij de functies spelen. Zoals inwoners zelf ook vermelden komt dit doordat zij niet weten wat kinderen precies willen in een speeltuin.



Figuur 5.1: Oordeel aantal voorzieningen in de openbare ruimte

Brainstormsessie

Uit de brainstormsessie met de medewerkers van de afdeling openbare werken is naar voren gekomen dat er jaarlijks circa €50.000,- beschikbaar is voor het aanleggen van nieuwe parkeerplaatsen. De gemeente gaat hierbij zelf na waar deze het beste gerealiseerd kunnen worden. Er wordt dus ieder jaar aandacht besteed aan het parkeerprobleem, maar inwoners worden hier niet bij betrokken.

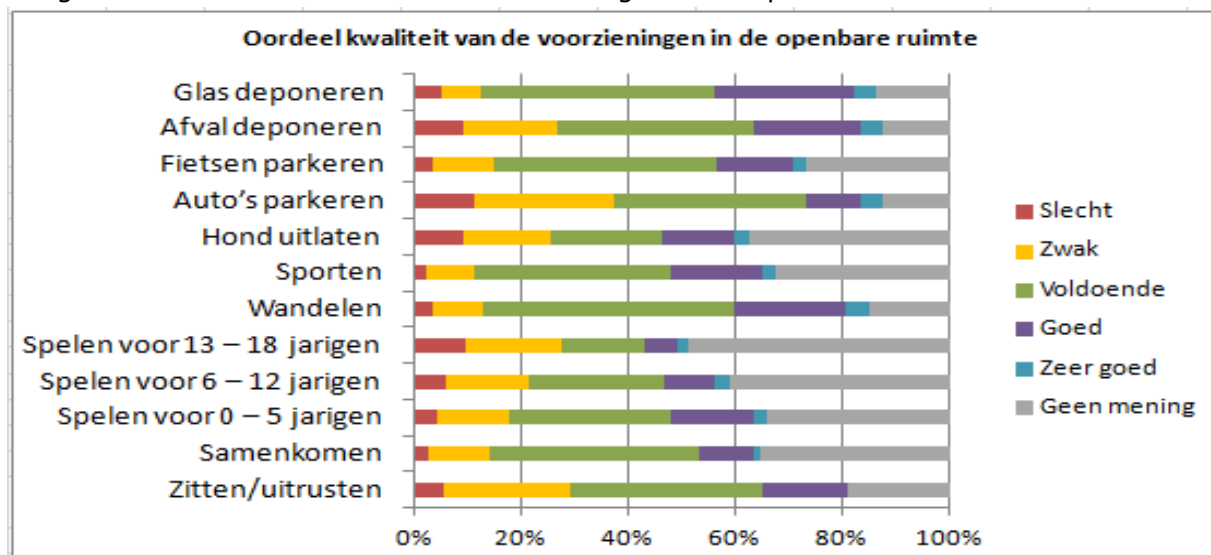
Een lokaal bestuur dat transparant is wordt vertrouwd

Uit het interview met gemeente Oisterwijk, Ridderkerk en Barendrecht komt naar voren dat het belangrijk is om transparant te zijn naar inwoners toe over de planvorming van de openbare ruimte. Daarnaast wordt ook benoemd dat wederzijds vertrouwen een succesfactor is voor het slagen van participatie. Ook het discussiestuk, wat geschreven is door Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), beaamt dit: "Dat transparantie op zich kan leiden tot meer vertrouwen wordt door niemand echt betwijfeld. In het recente onderzoek over de verhouding tussen transparantie en vertrouwen trekt Grimmelikhuijsen de conclusie dat burgers een overheid minder vertrouwen als die overheid ontijdige, incomplete en moeilijk te begrijpen informatie presenteert en daardoor niet transparant is. Het is dus veel meer de vraag hoe overheden op een goede manier transparant kunnen zijn: doe je het goed (tijdig, compleet en te begrijpen), dan zal de samenleving geloven dat je goede intenties hebt en zal je vertrouwen winnen (en ieder geval niet verliezen). Maar handel je echter traag, onzorgvuldig en gebruik je veel onbegrijpelijke woorden, dan zullen ze denken dat je incompetent bent, en zal je juist vertrouwen verliezen (en zeker niet winnen)." (VNG, 2012)

Subconclusie: Informatie wordt meer en meer gezien als hét element waarmee het functioneren van overheden en dienstverlening aan burgers kan worden verbeterd. Meer informatie over de wijze waarop overheden tot beslissingen komen en meer transparantie over welke informatie zij daarbij gebruiken, zou overheden in staat stellen om meer draagvlak te creëren voor hun beslissingen.

Beoordeling kwaliteit van de voorzieningen in de openbare ruimte

Naast het geven van een beoordeling over het aantal voorzieningen voor bepaalde functies in de openbare ruimte, is er ook aan de inwoners gevraagd om een beoordeling te geven over de kwaliteit van de voorzieningen in de openbare ruimte.



Figuur 5.2: Oordeel kwaliteit van de voorzieningen in de openbare ruimte

In figuur 5.2 is de beoordeling over de kwaliteit van de voorzieningen te zien van de drie woonkernen. Hieruit komt naar voren dat inwoners het meest ontevreden zijn over de kwaliteit van de voorzieningen voor de functies: auto's parkeren (37,7%),

zitten/uitrusten (29,1%) en afval deponeren (26,9%). Net als bij de beoordeling over het aantal voorzieningen worden ook hier de functies glas deponeren (73,1%), wandelen (72,0%) en fietsen parkeren (58,3%) het beste beoordeeld.

Opvallend is dat twee van de drie belangrijkste functies volgens de inwoners, namelijk auto's parkeren en afval deponeren, opnieuw het slechts beoordeeld zijn. Wat nieuw naar voren komt is de functie zitten/uitrusten die slecht wordt beoordeeld. Daarnaast komt ook hier weer naar voren dat inwoners vaak geen mening hebben over de kwaliteit van speeltuinen.

Als verder ingezoomd wordt op de functies die het slechtst beoordeeld zijn, is te zien dat er over het algemeen weinig verschil is tussen beoordelingen van inwoners uit de drie verschillende woonkernen. Alleen bij de beoordeling voor de functie zitten/uitrusten is goed te zien dat 's-Gravendeel hier het minst tevreden over is van alle drie de woonkernen.

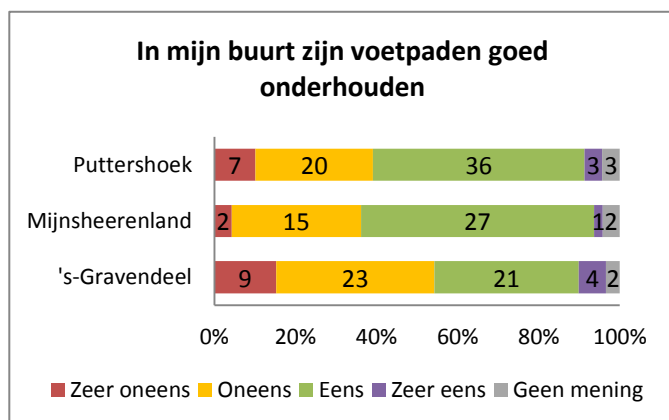
Brainstormsessie

Uit de brainstormsessie is naar voren gekomen dat er tot op heden nog geen beleid is voor al het straatmeubilair. Alleen voor het straatmeubilair bij speelplaatsen is een beleid geschreven. Hierdoor is voor het overige straatmeubilair (bankjes, prullenbakken en verkeersborden) niet geheel inzichtelijk waar wat staat. Een gevolg hiervan is dat er geen beeldkwaliteit bekend is van dit straatmeubilair en er geen structureel onderhoud plaatsvindt. Dit is een verklaring voor de slecht beoordeling voor de functie zitten/uitrusten. Daarnaast dienen inwoners soms ook verzoeken in voor het plaatsen of weghalen van een bankje. Ook dan kan een beleidsplan over straatmeubilair helpen bij het beantwoorden van deze verzoeken. In het beleidsplan wordt namelijk onder andere beschreven aan welke wet- en regelgeving, normen en richtlijnen de gemeente moet voldoen en welke beleidsrichtlijnen de gemeente hanteert.

Subconclusie: Een beleidsplan voor straatmeubilair kan bijdragen aan het verbeteren van het onderhoudsniveau en het afhandelen van verzoeken met betrekking tot het straatmeubilair.

Beoordeling over het onderhoud van de openbare ruimte

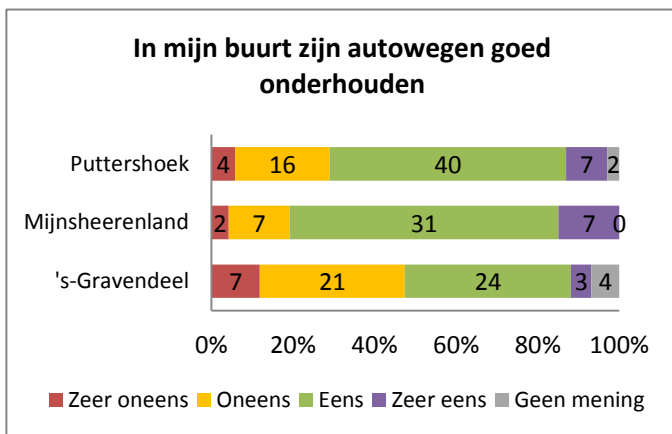
Aan de hand van stellingen over het onderhoud van de openbare ruimte bij inwoners in de buurt is aangegeven in hoeverre zij het eens zijn met de stelling. De inwoners waren het meest oneens met de volgende drie stellingen:



Figuur 5.3: Beoordeling onderhoud voetpaden

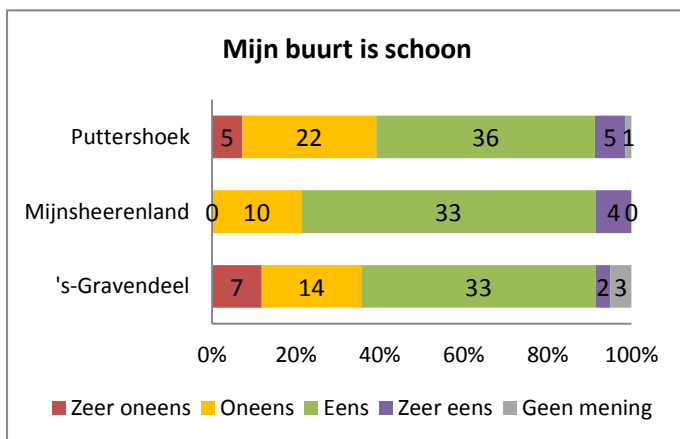
"Trottoirs hebben hier en daar verhoogde tegels. Het is geen egaal oppervlak waardoor struikelgevaar ontstaat!"

"De stoep in de Bevershoekstraat is aan één kant zeer slecht. Dit i.v.m. wortels van bomen! Dit levert soms gevaarlijke situaties op."



"Onderhoud van de bestrating is slecht, waardoor er diepe kuilen en plassen ontstaan."

Figuur 5.4: Beoordeling onderhoud autowegen



"Mijn buurt is schoon, mede doordat ik het zwerfvuil opruim."

Figuur 5.5: Beoordeling onderhoud straatmeubilair

Wat opmerkelijk is, is dat de inwoners in Mijnsheerenland het zichtbaar meer eens zijn met de stelling 'Mijn buurt is schoon' dan de andere woonkernen. Ook is te zien in figuur 5.4 dat de respondenten van 's-Gravendeel meer ontevreden zijn over het onderhoud van de autowegen.

Positieve beoordelingen

Over het onderhoud van de grasvelden en de buitenverlichting is men over het algemeen erg tevreden. Bij de stelling 'In mijn buurt zijn de grasvelden goed onderhouden' zijn de dorpen Puttershoek en Mijnsheerenland het meest tevreden met circa 80%. Echter is het aantal tevreden inwoners in 's-Gravendeel minder (52,6%). De stelling 'In mijn buurt is het buiten goed verlicht' wordt door de woonkernen ongeveer gelijk beoordeeld. Circa 95% is tevreden met de openbare verlichting. Met de stelling 'Mijn buurt is omringd met voldoende groen' zijn de meeste respondenten het eens. De respondenten van Puttershoek en Mijnsheerenland zijn het met circa 80% eens met de stelling. De respondenten van 's-Gravendeel zijn het met 63,0% eens. Tenslotte wordt de stelling 'Ik heb geen tot weinig wateroverlast' ook goed beoordeeld door de inwoners. De meeste tevredenheid bevindt zich in de dorpen Mijnsheerenland (73%) en 's-Gravendeel (83%). In Puttershoek is men hier minder tevreden over. Hier is namelijk 62,3% het eens met de stelling.

Er kan niet worden verklaart waarom inwoners van een bepaalde woonkern het meer of minder eens zijn met de stelling. De grafieken zijn terug te vinden in bijlage 7.

Brainstormsessies en interviews

In de brainstormsessies is naar voren gekomen dat de gemeente zelf geen zwerfvuil ruimt en op zoek is naar participatieprojecten waar inwoners aan kunnen deelnemen. Daarnaast is ook aangegeven dat inwoners moeilijk te bereiken zijn voor participatieprojecten. Uit interviews met experts van diverse gemeenten is naar voren gekomen dat zij ervaren dat er in iedere wijk of woonkern andere aspecten belangrijk zijn of prioriteit toegekend krijgen. Daarom hebben de gemeentes een wijk of woonkern gerichte aanpak. De meeste gemeenten contact zoeken via burgerpanels, (dorps)verenigingen en informatieavonden. Daarnaast is het ook afhankelijk welke doelgroep de gemeente wil bereiken. Het belangrijkste hierbij is om de juiste kanalen te vinden voor de diverse doelgroepen.

Subconclusie: Ondanks het feit dat in alle woonkernen kwaliteitsniveau B wordt gehanteerd, is terug te zien dat iedere woonkern een andere beleving heeft van het onderhoud van diverse aspecten. Dit zorgt ervoor dat iedere woonkern andere behoeftes wat betreft het onderhoud van deze aspecten. Een benadering per woonkern zal daarom effectiever zijn dan een aanpak voor de gemeente breed. Daarbij is het ook belangrijk om als gemeente te weten hoe inwoners van de diverse woonkernen het beste bereikt kunnen worden.

Zaken die het meest storend zijn in de openbare ruimte

Inwoners konden aangeven welke drie onderdelen zij het meest storend vinden in de openbare ruimte. De onderdelen die het meest storend zijn verschillen per woonkern. Eén onderdeel komt bij alle drie de woonkernen naar voren, namelijk: uitwerpselen van dieren op straat. De bijbehorende grafiek is te zien in bijlage 7. In een top drie wordt per woonkern aangegeven wat de meest storende zaken zijn:

's-Gravendeel:	Puttershoek:	Mijnsheerenland:
Uitwerpselen van dieren op straat (22,6%)	Slecht onderhouden voet- en fietspaden (23,3%)	Uitwerpselen van dieren op straat (22,4%)
Slecht onderhouden autowegen (14,8%)	Zwerfvuil (18,6%)	Slecht onderhouden beplanting (13,9%)
Slecht onderhouden voet- en fietspaden (14,2%)	Uitwerpselen van dieren op straat (11,5%)	Vervuild straatmeubilair/zwerfvuil (10,3%)

Tabel 5.1: Zaken die het meest storend zijn

Interviews

Uit interviews met experts van de gemeenten komt naar voren dat zij gebruik maken van panels/comités/groepen/platforms die gericht zijn op een wijk of dorp om de leefbaarheid te bevorderen. De reden hiervan is omdat de dorpen of wijken verschillen met elkaar qua doelen. In sommige gevallen liggen de dorpen of wijken een stuk van elkaar vandaan, waardoor er in iedere dorp of wijk andere aspecten spelen. Daarnaast is het niet effectief om iemand van dorp/wijk X te laten beslissen over dorp/wijk Y, omdat hij/zij daar niet woont en dus waarschijnlijk minder bij betrokken is.

Subconclusie: Per woonkern wordt anders gekeken naar de zaken die het meest storend zijn in de openbare ruimte. Het komt bij iedere woonkern vaak voor dat de meest storende factor minder positief beoordeeld wordt.

5.3 Informatievoorziening en communicatie

De vragen over de beleving van de openbare ruimte werden vervolgd door een aantal vragen over de informatievoorzieningen en communicatie vanuit gemeente Binnenmaas.

Gemiddeld is 31% het oneens met de stelling: 'Ik word voldoende geïnformeerd over werkzaamheden die gemeente Binnenmaas uitvoert in mijn directe woonomgeving.' Met de stelling: 'Ik ben tevreden over de manier waarop ik een vraag, klacht of opmerking kan melden over de openbare ruimte' is 18% het niet eens. Gemiddeld vindt 26% dat de gemeente niet snel genoeg reageert op een vraag, klacht of melding die zij hebben ingediend over de openbare ruimte. Daarnaast komt duidelijk uit de enquête naar voren dat inwoners behoefte hebben aan een terugkoppeling op een klacht of melding. Maar liefst 72% van de respondenten geeft dit aan.

De respondenten van de drie woonkernen hebben dezelfde voorkeuren om aan informatie te komen van gemeente Binnenmaas:

1. Een brief van de gemeente (32,4%)
2. De gemeenterubriek in het Kompas (24,8%)
3. Een e-mail van de gemeente (21,7%)

Het klant contact centrum

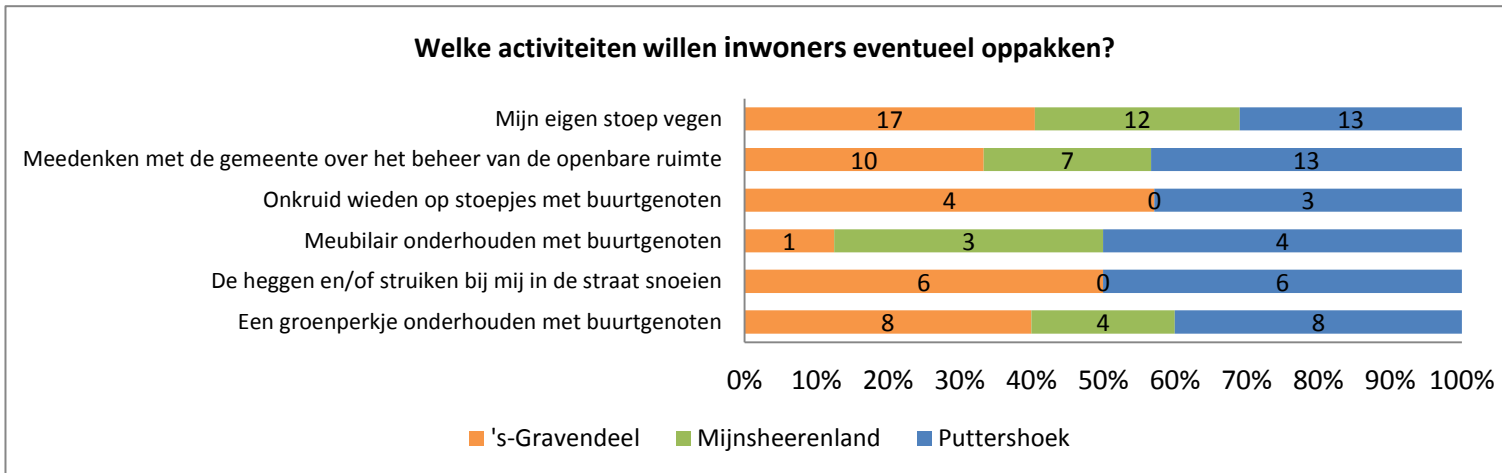
Als inwoners een melding doorgeven aan de gemeente komt dit bij het klant contact centrum (KCC) terecht. Zij voeren de melding in en zetten de melding door naar de juiste medewerkers. Meldingen over de openbare ruimte worden vaak doorgezet naar medewerkers van de buitendienst. Zij hebben vijf werkdagen om de melding op te lossen. Indien dit niet lukt binnen de gestelde termijn, moeten zij binnen deze vijf werkdagen de inwoners hierover informeren. Bij een afgehandelde melding zetten de medewerkers van de buitendienst dit in het systeem. Echter blijkt dat een terugkoppeling als 'afgehandeld' of 'uitgevoerd' niet afdoende is voor de medewerkers van het KCC om een adequate terugkoppeling te geven aan de melder. De medewerkers van het KCC kunnen inwoners namelijk niet informeren over de werkzaamheden die zijn uitgevoerd. Daarnaast wordt momenteel niet gevraagd aan een melder of een terugkoppeling is gewenst. Alleen als de melder dit zelf aangeeft, wordt een terugkoppeling gegeven. De medewerker van het KCC gaf aan dat hier niet naar wordt gevraagd omdat het veel tijd in beslag neemt om elke melder telefonisch een terugkoppeling te geven. Echter is te zien dat inwoners graag aan informatie willen komen via een e-mail, dus ook dit behoort tot de mogelijkheden om inwoners terug te koppelen.

Subconclusie: Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over de informatievoorziening vanuit gemeente Binnenmaas. Ook heeft een groot aantal respondenten behoefte aan een terugkoppeling op een melding. Hier kan op worden ingespeeld door actief te vragen aan melders of zij een terugkoppeling willen ontvangen via de e-mail of telefoon.

5.4 Onderzoeksresultaten participatie

Het laatste onderdeel van de enquête ging over participatie in de openbare ruimte.

Inwoners konden aangeven of zij eventueel een bijdrage willen leveren aan het onderhoud van de openbare ruimte. 40,7% Van de respondenten uit 's-Gravendeel geeft aan bereid te zijn een bijdrage te leveren. In Mijnsheerenland heeft 40,4% van de respondenten dit aangegeven en in Mijnsheerenland 30,4%. Gemiddeld is dus 37% bereid om te participeren voor het onderhoud van de openbare ruimte.



Figuur 5.7: Activiteiten die inwoners eventueel willen oppakken

De respondenten die een bijdragen willen leveren aan de openbare ruimte, hebben ook aangegeven welke activiteiten zij eventueel op willen pakken. Bij alle drie de dorpen zijn onderstaande activiteiten het meest genoemd:

1. Mijn eigen stoep vegen (35,3%)
2. Meedenken met de gemeente over het beheer van de openbare ruimte (25,2%)
3. Een groenperkje onderhouden met buurtgenoten (16,8%)

Naast deze de activiteiten waaruit inwoners konden kiezen, hebben veel respondenten aangegeven dat zij graag zwerfvuil willen rapen om bij te dragen aan een verbetering van de openbare ruimte.

De respondenten van alle drie de woonkernen hebben de voorkeur om initiatieven via www.binnenmaas.nl te melden (49,7%). Op de tweede plaats willen de respondenten initiatieven melden via een contactpersoon bij de gemeente (35,1%). Opmerkelijk is dat er weinig voorkeur is voor een burgerpanel (3,2%).

Brainstormsessie

Uit de brainstormsessie is naar voren gekomen dat er vanuit de Raad steeds meer de vraag is om invulling te geven aan burgerparticipatie. Echter geven zij hiervoor geen concrete richtlijnen om dit te realiseren. Het is belangrijk om na te gaan welke houding, taken en rollen de gemeente op zich neemt bij participatie. Daarom is er vorig jaar een projectgroep vastgesteld binnen de gemeente die ernaar streven om handvatten te geven op het thema regie en het thema participatie. Er is ieder jaar een budget beschikbaar voor participatieprojecten. Echter wordt dit budget beperkt gepromoot onder de inwoners, waardoor er ieder jaar nog ruimte beschikbaar is binnen dit budget.

Interviews

Uit de interviews met experts van diverse gemeenten kwam naar voren dat burgerparticipatie een oude benadering is. Definities die hieraan worden gegeven zijn:

"De gemeente werkt samen met de inwoners."

"De gemeente betreft inwoners."

"Samenwerken met inwoners waarbij gemeente en inwoners op gelijke voet staan."

"Het betrekken van inwoners bij initiatieven die bij de overheid weggelaten zijn. Hierbij is de overheid in de lead en heeft de gemeente de regie."

Definities die worden gegeven aan burgerinitiatief zijn:

"Idee of initiatief wat een inwoner heeft."

"Alles waar een inwoner initiatief in neemt."

"Inwoners werken samen met de gemeente."

"Bewoners komen met initiatieven en de gemeente sluit hierbij aan."

Tegenwoordig spreekt men meer van overheidsparticipatie. De overheid heeft hierbij een faciliterende rol, waarbij de burger meer als opdrachtgever gezien wordt.

Succesfactoren

In paragraaf 5.1 werd al benoemd dat transparantie en wederzijds vertrouwen een succesfactor is voor het slagen van participatie. Uit het interview met gemeente Barendrecht en Oisterwijk zijn een aantal succesfactoren naar voren gekomen voor het realiseren van participatie onder de inwoners:

Wederzijds begrip naar elkaar toe

Wederzijds vertrouwen naar elkaar toe

Zie elkaar als partners en behandel elkaar op gelijke voet

Geef initiatiefnemers de vrijheid in plaats van regie vanuit de gemeente

Promoot reeds uitgevoerde projecten onder de inwoners

Wees als gemeente open, eerlijk, transparant en spreek verwachtingen uit

Geef ruimte aan projecten die zichzelf nog niet bewezen hebben of wat extra impuls nodig hebben om minstens een succesvolle start te maken

Uit onderzoek blijkt dat de kans op het nemen van verantwoordelijkheid voor het onderhoud van de openbare ruimte groter wordt, wanneer dit in het eigenbelang is (Hofland, 2014). Inwoners identificeren zich namelijk in belangrijke mate met hun directe omgeving. Burgerschap gaat dus primair om gevoelens van verwantschap met de directe omgeving. Binding schuilt dus met name in participatie in lokale activiteiten en verbanden (Odé, 2013). Betrokkenheid in de openbare ruimte kan de kwaliteit van de openbare ruimte vergroten en bevordert de sociale contacten. Door gelegenheid tot participatie te geven kunnen inwoners zelf de kwaliteit van hun leefomgeving vergroten (Jong, 2014).

Beoordeling initiatief

Alle experts van gemeenten geven in het interview aan dat er geen vast proces is om initiatieven te beoordelen. Dit komt omdat ieder initiatief anders is en een andere benadering vereist. Wel worden er richtlijnen gegeven waar gemeenten naar kijken bij het beoordelen van een initiatief. Deze zijn:

- Gemeenschappelijke belangen
- Draagvlak
- Aansluiting doelen/bestemmingsplannen gemeenten
- Beschikbaar budget
- Wet- en regelgeving, normen en vergunningen
- Risico's

Aan de hand van deze richtlijnen kan de gemeente bepalen in welke mate zij willen faciliteren in een participatieproject.

Participatie versus regie

Een vaak gebruikte indeling in niveaus van burgerparticipatie is de participatieladder, die in 1992 is ontwikkeld door Roger Hart. De participatieladder kent vijf niveaus van participatie. Hoe hoger op de ladder hoe hoger de mate van participatie en invloed van burgers.

1. Informeren: De gemeente bepaalt de agenda voor besluitvorming en informeert betrokkenen. Zij hebben geen inbreng. Feitelijk is dit geen participatie.
2. Raadplegen: De gemeente bepaalt de agenda, maar ziet betrokkenen als gesprekspartners en leggen plannen voor aan belanghebbenden. De reacties van belanghebbenden worden –niet bindend– meegenomen in het vervolgproces.
3. Adviseren: De gemeente bepaalt de agenda, maar ideeën van betrokkenen spelen een volwaardige rol. De gemeente verbindt zich in principe aan de resultaten, maar kan bij de uiteindelijke besluitvorming hiervan beargumenteerd afwijken. Betrokken partijen kunnen ook zelf (ongevraagd en gevraagd) met een voorstel komen.
4. Coproduceren: Gemeente en betrokkenen bepalen samen de agenda en zoeken samen naar oplossingen. De gemeente verbindt zich aan deze oplossingen in de besluitvorming. Vaak al in een vroeg stadium om ook het proces mede vorm te geven.
5. Meebeslissen: De gemeente laat de ontwikkeling van en de besluitvorming over het beleid over aan de betrokkenen, waarbij de ambtelijke organisatie een adviserende rol vervult.



Figuur 5.8 De participatieladder

Bij een initiatief moet worden geëxpliciteerd welke rol de overheid daarbij moet of wenst te spelen. De Raad voor het openbaar bestuur (Rob) heeft daarom de overheidsparticipatiestap geïntroduceerd.

1. Reguleren: Het zwaarste instrument dat de overheid in kan zetten is regulering door wet- en regelgeving;
2. Regisseren: Andere partijen hebben een rol, maar de overheid hecht er belang aan de regie te hebben;
3. Stimuleren: De overheid heeft de wens dat bepaald beleid of een interventie van de grond komt, maar de realisatie daarvan laat ze over aan anderen. Ze zoekt slechts naar mogelijkheden om die anderen in beweging te krijgen;
4. Faciliteren: De overheid kiest een faciliterende rol als het initiatief van elders komt en zij er belang in ziet om dat mogelijk te maken;
5. Loslaten: Wanneer de overheid een taak helemaal loslaat, heeft ze inhoudelijk noch in het proces enige bemoeienis.

Uit de interviews met experts van gemeenten komt naar voren dat het niveau van participatie en de rol die de gemeente daarbij op zich neemt per participatieproject verschilt. Gemeenten Oisterwijk en Ridderkerk geven daarom ook aan dat dit niet teveel in hokjes geplaatst moet worden. Er moet een balans gevonden worden tussen ruimte laten en begrenzen, tussen loslaten en vasthouden, tussen politiek bestuur en maatschappelijke zelfsturing. Innovatief vermogen, creativiteit en doorzettingsvermogen spelen hierbij een belangrijke rol.

Subconclusie: Voorwaarde voor participatie is dat betrokkenen vooraf weten welke invloed zij hebben, welke randvoorwaarden er zijn en wat het uiteindelijke doel is. Hierbij kan aan de hand van de participatieladder gekeken worden op welk niveau een participatieproject uitgevoerd wordt en welke rol(len) de gemeente op zich neemt. Echter moeten de projecten niet teveel in hokjes geplaatst worden en moet er per project nagegaan worden in hoeverre de gemeente kan reguleren, regisseren, stimuleren, faciliteren en/of loslaten.

Kwaliteitsborging

Gemeente Korendijk schenkt aandacht aan kwaliteitsborging van projecten door het aanbieden van cursus waarbij een aantal medewerkers van de gemeente en leden van de dorpsverenigingen aanwezig zijn. Het doel hiervan is dat ambtenaren en de leden meer op dezelfde lijn komen en beter met elkaar kunnen communiceren door wederzijds begrip en kennis. Ook gemeente Oisterwijk wil graag in 2016 een cursus volgen over om het contact met burgers te verbeteren.

Evaluatie

Alle geïnterviewde gemeenten geven aan dat zij geen standaard evaluatieformulier of moment hebben waarbij de participatieprojecten geëvalueerd worden. Vaak wordt een evaluatie tijdens een vergadering besproken met de initiatiefnemer of participanten. Wel geven zij allen aan dat zij een evaluatie waardevol vinden en hier nog een slag in te maken valt. Van lopende en onlangs afgeronde projecten kun je van alles leren door tijdens en na afloop van het project te evalueren en te reflecteren op het project. Hierdoor wordt de kans vergroot om participatie te laten slagen. (Graauw, 2015) Afhankelijk van de evaluatie verbeter je:

- Kennis over het project
- Het effect van het project
- De succesfactoren
- Het bereik van je doelgroep
- Kennis over de verbeterpunten

5.5 Eindconclusie

De drie belangrijkste functies zijn volgens de respondenten: auto's parkeren, wandelen en afval deponeren. De twee belangrijke functies auto's parkeren en afval deponeren worden over het algemeen slechtst beoordeeld. Ook vinden de respondenten dat de kwaliteit van het onderhoud van zitmeubilair verbeterd kan worden.

Daarentegen is men over één van de belangrijke functie wandelen wel tevreden. Ook zijn de respondenten tevreden over de functies glas deponeren en fietsen parkeren. Over het onderhoud van de grasvelden en de buitenverlichting is men over het algemeen erg tevreden.

De respondenten van de woonkernen verschillen van elkaar over de meest storende factor. Wat wel bij iedere woonkern terugkomt is dat de meest storende factor ook minder positief beoordeeld wordt. Per woonkern wordt een overzicht gegeven:

's-Gravendeel	:	onderhoud van autowegen en voetpaden
Puttershoek	:	zwerfvuil en onderhoud van voetpaden
Mijnsheerenland	:	onderhoud straatmeubilair

Uit de resultaten van de enquête is bij de vragen over speelvoorzieningen te zien dat de respondenten vaak hebben gekozen voor 'geen mening'. Hierbij geven zij aan dit niet te weten, omdat zij geen kennis hebben genomen over wat kinderen willen.

Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over de informatievoorziening vanuit gemeente Binnenmaas. De respondenten hebben aangegeven dat zij het liefst geïnformeerd willen worden via een brief van de gemeente, de gemeenterubriek in Het Kompas en via de e-mail. Daarnaast geeft het grootste gedeelte van de respondenten aan behoefte te hebben aan een terugkoppeling op een melding.

Gemiddeld is 37 procent bereid om te participeren in de openbare ruimte. Participatie kan bijdrage aan het verbeteren van de beleving in de openbare ruimte. Voorwaarde voor participatie is dat betrokkenen vooraf weten welke invloed zij hebben, welke randvoorwaarden er zijn en wat het uiteindelijke doel is. Echter zijn er geen concrete richtlijnen voor participatie. Belangrijk is om initiatiefnemers vrijheid en vertrouwen te geven. Per project kan nagegaan worden in hoeverre de gemeente kan reguleren, regisseren, stimuleren, faciliteren en/of loslaten.

6 Conclusies

Met de kwalitatieve en kwantitatieve studie is inzichtelijk gemaakt wat de beleving van de inwoners is over de dienstverlening van de openbare ruimte van gemeente Binnenmaas. Ook is onderzocht in welke mate de inwoners betrokken kunnen worden bij het verbeteren van de dienstverlening voor de openbare ruimte. In dit hoofdstuk worden de conclusies van het onderzoek weergegeven.

De onderzoeksvraag bij het onderzoek was:

“Wat is de beleving van de inwoners van gemeente Binnenmaas over het onderhoud van de openbare ruimte en op welke wijze kan de gemeente haar dienstverlening verbeteren en inwoners hierbij betrekken?”

6.1 Dienstverlening in de openbare ruimte

Uit de theorie blijkt dat beleving een manier is om invulling te geven aan de psychische behoefte van de mens. Een beleving wordt opgebouwd uit verschillende persoonlijke ervaringen, waardoor het niet mogelijk is om een gestandaardiseerde beleving te creëren. Ook uit de resultaten van de enquête komt naar voren dat, ondanks het gelijke kwaliteitsniveau van onderhoud in iedere woonkern, er verschillen bestaan tussen de woonkernen in de beleving van diverse aspecten in de openbare ruimte.

Er is één groot verschil te zien tussen de top drie meldingen die binnen gekomen zijn in 2015 en de resultaten van de enquête over de beleving van de openbare ruimte. In 2015 hadden de meeste meldingen betrekking met het beleidsveld groen (zie bijlage 2). Uit de resultaten van de enquête kan geconcludeerd worden dat inwoners over het algemeen wel tevreden zijn over het onderhoud van groen. In tabel 6.1 wordt weergegeven welke aspecten in de openbare ruimte het meest positief en het slechtst beoordeeld worden:

Top 3 meest positief beoordeelde aspecten	Top 3 slechts beoordeelde aspecten
Wandelen	Auto's parkeren
Openbare verlichting	Afval deponeren
Glas deponeren	Straatmeubilair

Tabel 6.1: Meest positief en slechtst beoordeelde aspecten

Twee aspecten die het slechtst beoordeeld zijn, worden door de respondenten ook aangegeven als belangrijkste functies in de openbare ruimte. Dit betreft auto's parkeren en afval deponeren. Daarnaast komt ook wandelen als één van de belangrijkste functies naar voren in de openbare ruimte. Hier zijn de respondenten het meest tevreden over.

De respondenten van de woonkernen verschillen van elkaar over de meest storende factor. Wat wel bij iedere woonkern terugkomt is dat de meest storende factor ook minder positief beoordeeld wordt. Per woonkern wordt een overzicht gegeven:

's-Gravendeel : onderhoud van autowegen en voetpaden
Puttershoek : zwerfvuil en onderhoud van voetpaden
Mijnsheerenland : onderhoud straatmeubilair

6.2 Informatie en communicatie

Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over de informatievoorziening vanuit gemeente Binnenmaas. Uit de trends en ontwikkelingen komt naar voren dat er een toename is in het gebruik van internet en social media. Informatie wordt steeds meer transparant en inwoners worden mondiger. Hierdoor worden politici steeds vaker gecontroleerd op uitspraken die zij doen en delen burgers onderling meer informatie met elkaar. Uit de uitkomsten van het onderzoek kan geconcludeerd worden dat ook de respondenten van gemeente Binnenmaas steeds meer gebruik maken van internet. Echter blijft de opkomst van social media nog achter. Inwoners willen het liefst

geïnformeerd worden door gemeente Binnenmaas via de volgende communicatiekanalen:

Een brief van de gemeente

De gemeenterubriek in Het Kompas

De e-mail

Informatie wordt meer en meer gezien als hét element waarmee het functioneren van overheden en dienstverlening aan burgers kan worden verbeterd. Geconcludeerd kan worden dat meer informatie over de wijze waarop de gemeente tot beslissingen komen en meer transparantie over welke informatie zij daarbij gebruiken, de gemeente in staat stelt om meer draagvlak te creëren voor hun beslissingen. Dit kan worden toegepast bij het evalueren en opstellen van een beleid en het afhandelen van klachten en meldingen.

Het grootste gedeelte van de respondenten geeft aan behoefte te hebben aan een terugkoppeling op een melding. Echter wordt hier vanuit het KCC nog niet voldoende op ingespeeld door actief te vragen of de melder teruggekoppeld wil worden. Ook is er nog een verbeterslag te slaan tussen de communicatie tussen medewerkers van de buitendienst en medewerkers van het KCC bij het afhandelen van de melding in het systeem Decos.

6.3 Participatie

Een prettige groene, veilige en leefbare woonomgeving ondersteunt betrokkenheid en sociale cohesie in de buurt. Aan de gemeente vraagt dit dus enerzijds om aandacht voor de leefbaarheid in alle buurten, zodat een goed verzorgde leefomgeving gerealiseerd wordt. Anderzijds vraagt dit om het geven van ruimte aan initiatieven van bewoners die bijdragen aan duurzaamheid en maatschappelijke belangen. Ook komt uit de theorie naar voren dat de relatie tussen de burger en de overheid verandert, waarbij de burgers steeds meer initiatief nemen. Hierbij neemt de overheid steeds meer een faciliterende positie in. Zaken die eerder als vanzelfsprekend door de gemeenten werden georganiseerd, worden nu waar mogelijk aan de burger zelf overgelaten. De rol die de gemeente op zich neemt gaat van hulpverlenend naar een meer coachende rol en van strikte regels naar kader scheppend met ruimte voor flexibiliteit en ondersteuning op maat.

Uit de enquête komt naar voren dat 37 procent van de respondenten bereid is om te participeren in de openbare ruimte. Uit de theorie kan geconcludeerd worden dat de kans op het nemen van verantwoordelijkheid voor het onderhoud van de openbare ruimte groter wordt, wanneer dit in het eigen belang is van de inwoners. Participatieprojecten die gericht zijn op een bepaalde buurt zullen daarom meer gedragen worden door inwoners die in deze buurt wonen.

Voorwaarden voor participatie is dat betrokkenen vooraf weten welke invloed zij hebben, welke randvoorwaarden er zijn en wat het uiteindelijke doel is. Echter zijn er geen concrete stappen die doorlopen moeten worden voor participatie. Wel zijn er enkele succesfactoren voor participatie te benoemen:

- Wederzijds begrip naar elkaar toe
- Wederzijds vertrouwen naar elkaar toe
- Zie elkaar als partners en behandel elkaar op gelijke voet
- Geef initiatiefnemers de vrijheid in plaats van regie vanuit de gemeente
- Promoot reeds uitgevoerde projecten onder de inwoners
- Wees als gemeente open, eerlijk, transparant en spreek verwachtingen uit
- Geef ruimte aan projecten die zichzelf nog niet bewezen hebben of wat extra impuls nodig hebben om minstens een succesvolle start te maken

De respondenten hebben de voorkeur om initiatieven te melden via www.binnenmaas.nl en via een contactpersoon bij de gemeente. Opmerkelijk is dat er weinig voorkeur is voor een burgerpanel.

7 Aanbevelingen en implementatie

In het vorige hoofdstuk zijn de conclusies van het onderzoek weergegeven. Aan de hand van deze conclusies zijn aanbevelingen geschreven. Ook het advies voor de implementatie van de aanbevelingen wordt in dit hoofdstuk weergegeven. Er wordt antwoord gegeven op onderstaande deelvragen:

Welk advies kan er gegeven worden aan de afdeling openbare werken van gemeente Binnenmaas om de dienstverlening van de openbare ruimte te verbeteren?
Wat zijn de kosten en baten voor het implementeren van de aanbevelingen?

7.1 Aanbevelingen voor de dienstverlening in de openbare ruimte

Beleid voor straatmeubilair opzetten

Om meer inzichtelijk te maken waar welk straatmeubilair staat met bijbehorend kwaliteitsniveau, wordt aanbevolen om een beleid te schrijven voor het straatmeubilair. Door hier inzicht in te creëren is het mogelijk om structureel onderhoud uit te voeren en het straatmeubilair op het gewenste kwaliteitsniveau te krijgen en vervolgens te behouden. Er kunnen twee keuzes gemaakt worden om aan budget te komen voor het onderhoud van straatmeubilair:

Scenario 1: Door het opzetten van een beleid voor het straatmeubilair kan aan de Raad budget worden aangevraagd om onderhoudswerkzaamheden te verrichten. Er kan dan namelijk aan de Raad worden getoond om hoeveel straatmeubilair het gaat en welke belangen dit met zich meebrengt.

Scenario 2: Een andere manier om budget beschikbaar te maken voor het straatmeubilair is door het huidige budget van de afdeling openbare werken te herverdelen. Hierbij wordt aanbevolen om na te gaan welk budget niet besteed wordt of bij welk beleidsveld bespaard kan worden.

Promoot het budget voor het realiseren van parkeerplaatsen

Er is jaarlijks circa €50.000,- beschikbaar voor het aanleggen van nieuwe parkeerplaatsen, waarbij de gemeente zelf nagaat waar deze het beste gerealiseerd kunnen worden. Om de leefbaarheid in de dorpen te bevorderen en aandacht te besteden aan het parkeerprobleem, wordt geadviseerd om dit beschikbare budget meer te promoten en inwoners te betrekken bij de planvorming voor nieuwe parkeerplaatsen. Hierbij is belangrijk om vanaf het begin transparant en duidelijk te zijn over het beschikbare budget en het aantal parkeerplaatsen wat per woonkern gerealiseerd mag worden. Promoot het budget voor parkeerplaatsen via de gemeenterubriek in het Kompas en de website van de gemeente. Nodig inwoners uit voor een bijeenkomst waar zij hun ideeën kunnen vertellen voor het realiseren van nieuwe parkeerplaatsen. Bij deze bijeenkomst kan de gemeente de ideeën van inwoners aanhoren en ook uitleggen waarom bepaalde ideeën niet realiseerbaar zijn. Door de reden uit te leggen aan de inwoners kan er worden gezorgd voor meer begrip.

Het betrekken van inwoners bij het aanleggen van nieuwe parkeerplaatsen gaat de ambtenaar meer tijd kosten dan voorheen. Er zal tijd geïnvesteerd moeten worden in het organiseren en uitvoeren van een informatieavond. Daarnaast neemt het ook tijd in beslag om ideeën van inwoners te analyseren op haalbaarheid. Om hier invulling aan te kunnen geven is het dus noodzakelijk dat de ambtenaar hier meer tijd voor krijgt dan voorheen. Ook zal er meer ruimte in het beleid gecreëerd moeten worden om interactief de inwoners te kunnen betrekken. Aanbevolen wordt om na te gaan in hoeverre dit mogelijk is per beleid en in welke mate inwoners inspraak kunnen hebben of betrokken kunnen worden.

Maak, naast het promoten, ieder jaar een lijst beschikbaar voor de inwoners waarop te zien is op welke locatie en hoeveel parkeerplekken er het afgelopen jaar gerealiseerd

zijn, zodat bekend wordt bij de inwoners dat de gemeente aandacht besteed aan het parkeerprobleem. Benoem ook specifiek op deze lijst welke parkeerplaatsen zijn gerealiseerd door input vanuit de inwoners, zodat andere inwoners in het vervolg ook weten dat zij hierin mee kunnen denken met de gemeente.

Betrek de busmaatschappij bij realisatie nieuwe wijken

Een andere mogelijkheid om het parkeerprobleem te minimaliseren is door het probleem bij de kern aan te pakken, namelijk: auto's. Inwoners zullen eerder geneigd zijn om met het openbaar vervoer te reizen, indien dit goed geregeld is. Daarom wordt aanbevolen om bij het realiseren van een nieuwe wijk, waar nog geen busverbinding is, de busmaatschappij Connexxion te betrekken. Indien er voor wordt gezorgd dat het openbaar vervoer geregeld is ten tijde dat de nieuwbouwwijk gerealiseerd is, wordt het openbaar vervoer aantrekkelijker voor de inwoners van deze wijk. Indien inwoners namelijk niet gemakkelijk met het openbaar vervoer kunnen, zullen zij zichzelf voorzien van een oplossing en is de kans groot dat de auto wordt ingezet.

Ga in gesprek met Regionale Afvalstoffendienst Hoeksche Waard (RAD)

Er heerst een grote ontevredenheid onder de respondenten betreffende het beleid van RAD over de PMD- zakken. Omdat de gemeente een samenwerkingsverband heeft met RAD wordt aanbevolen om deze ontevredenheid vanuit inwoners bespreekbaar te maken en waar mogelijk aanpassingen door te voeren in het beleid van PMD- zakken. De PMD- zakken worden momenteel namelijk verzameld in de openbare ruimte waar geen tot weinig voorzieningen voor getroffen zijn. Dit heeft een negatieve invloed op de beleving van de openbare ruimte.

Verbeter het onderhoud van trottoirs

De woonkernen 's-Gravendeel en Puttershoek zien slecht onderhouden trottoirs als één van de meest storende factor in de openbare ruimte en beoordelen het onderhoud hiervan ook minder positief. De capaciteit van de buitendienst grijs is niet voldoende om alle trottoirs binnen gemeente Binnenmaas op een zodanig niveau te onderhouden dat alle trottoirs gelijk liggen en geen struikelgevaar meer bestaat. Aanbevolen wordt om langdurig werkzoekenden (mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt) in dienst te nemen die alleen verantwoordelijk zijn voor het onderhoud van trottoirs van alle woonkernen. Zo wordt het hele jaar aandacht besteed aan het onderhoud van trottoirs, waardoor het onderhoudsniveau toeneemt en er minder ongelijke trottoirs zijn. Daarnaast zien de inwoners dat er veel onderhoudswerkzaamheden plaatsvinden aan de trottoirs, waardoor zij weten dat de gemeente hier aandacht aan besteed. Naast het verbeteren van het onderhoud van de trottoirs, worden mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt ook betrokken bij dit traject en wordt aandacht besteedt aan maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Zoek de doelgroep op voor speelvoorzieningen

Veel respondenten van de enquête konden geen mening geven over de vragen betreft de speelvoorzieningen. Ook komt het vaak voor dat bij een inloopmiddag voor het kiezen van een ontwerp voor een speeltuin meer volwassen mensen naar het gemeentehuis komen dan kinderen. Daarom wordt aanbevolen om de doelgroep van de speeltuinen actief op te zoeken in plaats van de doelgroep naar het gemeentehuis te laten komen. Ga bij scholengemeenschappen na wat de kinderen van de huidige speeltuinen in een desbetreffende woonkern vinden en waar zij behoefte aan hebben.

Indien het gaat om het kiezen van een ontwerp voor een speeltuin wordt aanbevolen om, naast het inventariseren van voorkeuren voor speeltoestellen bij buurtbewoners, in de betreffende speeltuin de kinderen zelf aan te spreken. Zo hebben volwassenen nog steeds inspraak over een toekomstige speeltuin, maar wordt er meer gevraagd naar de mening van de kinderen zelf. Dit kan veel invloed hebben op de uiteindelijke keuze voor een ontwerp, omdat gebleken is uit vorige inloopmiddagen dat volwassenen vaak meer praktisch kiezen en kinderen meer impulsief/ongedwongen.

Houd de dienstverlening voor onderhoud verlichting, groen en riolering vast

Uit de resultaten van de enquête is naar voren gekomen dat slechts 4,2% zich stoort aan defecte lichtmasten en 86,9% van de respondenten tevreden tot zeer tevreden is met het de openbare verlichting. Omdat dit geen grote prioriteit heeft onder de inwoners en zij ruim tevreden zijn over het onderhoud van de openbare verlichting wordt geadviseerd om het huidige beleid voor de openbare verlichting vast te houden zoals het nu gaat. Indien er namelijk minder aandacht en tijd besteed wordt aan het onderhoud van de verlichting, zal het kwaliteitsniveau dalen en bestaat de kans dat inwoners de verlichting in de toekomst slecht gaan beoordelen.

Hetzelfde geldt voor het onderhoud van de groenvoorzieningen. Slechts 9,3% stoort zich aan slecht onderhouden beplanting en is 69,7% tevreden tot zeer tevreden over het onderhoud van de groenvoorzieningen. Omdat dit niet de grootste prioriteit heeft onder de inwoners en zij ruim tevreden zijn over het onderhoud van groenvoorzieningen wordt geadviseerd om het huidige beleid voor de groenvoorzieningen vast te houden zoals het nu gaat.

Tenslotte wordt ook riolering over het algemeen positief beoordeeld. Slechts 3,6% stoort zich aan verzakte putdeksels en 71,4% heeft geen wateroverlast. Daarom wordt ook hier aanbevolen om de dienstverlening voor het onderhoud van de riolering zo vast te blijven houden.

Aan de hand van de aanbevelingen voor het onderhoud van de openbare ruimte is een prioriteitenmatrix opgesteld. Hierin komt per beleidsveld naar voren welke prioriteit hieraan wordt gegeven. Deze prioriteitenmatrix is te vinden in bijlage 8.

7.2 Aanbevelingen voor informatie en communicatie

Opzetten communicatiebeleid

In het communicatiebeleid kan gemeente Binnenmaas haar visie laten zien op communicatie. Ook wordt zo voor de hele organisatie duidelijk wat de communicatiekaders zijn waarbinnen de communicatie van, door, met en binnen de gemeente Binnenmaas kan worden vormgegeven en wat de gemeente wil bereiken met de communicatie naar de inwoners toe. Daarnaast is het ook belangrijk om hierbij op te nemen hoe gemeente Binnenmaas dit wil bereiken. Neem bij het opstellen van het communicatiebeleid de resultaten van dit onderzoek mee door na te gaan in hoeverre het mogelijk is om inwoners ook te informeren via de e-mail.

Verbeter het proces van de terugkoppeling op meldingen

Uit het onderzoek komt naar voren dat 72% van de respondenten behoefte heeft aan een terugkoppeling op een melding. Indien medewerkers van de buitendienst de melding hebben afgehandeld zetten zij vaak alleen in de melding neer dat deze is 'uitgevoerd' of 'afgehandeld'. De medewerker van het Klanten Contact Centrum (KCC) kan vervolgens alleen aan de melder terugkoppelen dat de melding is opgelost, maar kan hierbij niet vertellen welke werkzaamheden de buitendienst heeft uitgevoerd. Om de melder beter te kunnen informeren is het aan te bevelen om de buitendienst kort te laten omschrijven in de melding welke werkzaamheden zij hebben verricht om de melding op te lossen.

Ook wordt aanbevolen om actief te vragen aan de melder of hij/zij een terugkoppeling wil ontvangen per e-mail of telefoon. Onderzoek heeft namelijk uitgewezen dat 72% van de respondenten behoefte heeft aan een terugkoppeling en twee van de drie woonkernen willen het liefst per e-mail geïnformeerd worden. De medewerkers van het KCC kunnen, indien gewenst bij de inwoner, het e-mailadres opslaan bij de melding en hen zo op de hoogte houden door middel van een standaard bericht dat kort aangepast hoeft te worden. Dit werkt efficiënter voor de medewerkers van het KCC, omdat bij een telefonische terugkoppeling de kans bestaat dat een medewerker een aantal keer moet bellen voordat de melder zijn/haar toestel beantwoord. Bied aan inwoners die geen e-

mailadres willen afgeven de mogelijkheid aan om telefonisch contact op te nemen.

Beleving openbare ruimte blijven meten

Beschouw een monitor om de beleving van de inwoners te meten niet als een jaarlijks terugkerend instrument, maar zet het in als een meetpunt om continu in gesprek te blijven met de inwoners. De monitor is slechts een handig hulpmiddel om het gesprek met de inwoners te voeren. Een tevreden burger is geen eindresultaat, maar iets waar je voortdurend aan zal moeten werken. Er wordt aanbevolen om via het onafhankelijke adviesbureau Rigo de leefbaarheid van inwoners te meten. Het adviesbureau Rigo heeft de leefbaarheidsmonitor Lemon ontwikkelt. Deze monitor wordt aanbevolen, omdat:

- Vergelijking tussen uitkomsten uit meerdere jaren mogelijk is, waardoor trends inzichtelijk gemaakt worden;
- Vergelijking met andere gemeenten mogelijk is;
- Maatwerk mogelijk is, de gemeente kan zelf de buurtindeling bepalen;
- Het mogelijk is om specifieke vragen in de enquête op te nemen;
- Er ook kwalitatieve gegevens worden verzameld (uit opmerkingen op het enquêteformulier), wat waardevolle informatie oplevert ter onderbouwing van hoge, dan wel lage scores.

Middels een (digitale) enquête worden steekproefsgewijs inwoners gevraagd hun mening te geven. Lemon meet de leefbaarheid van alle deelgenomen gemeenten om de twee jaar. Meet de leefbaarheid om de twee jaar. De resultaten kunnen gebruikt worden om onder andere te constateren of de leefbaarheid verbeterd na het doorvoeren van verbeteringen in de dienstverlening.

7.3 Aanbevelingen voor participatie

Betrek inwoners bij het evalueren en opzetten van een beleid

Zoals eerder aangegeven is er flexibiliteit in het beleid nodig om inwoners inspraak te laten geven bij een beleid. Zo kan worden nagegaan in welke mate de inwoners betrokken kunnen worden. Daarnaast wordt ook aanbevolen om ieder half jaar een gezamenlijke agenda op te stellen waarbij gezamenlijk prioriteiten bepaalt worden, onder andere afhankelijk van draagvlak en (financiële en beleidsmatige) kansen. Dit zorgt voor een toename in maatwerk vanuit gemeente Binnenmaas en kan er beter worden ingespeeld op behoeften van inwoners.

Applicatie voor meldingen openbare ruimte

Aanbevolen wordt om een applicatie aan te schaffen waarin meldingen van de openbare ruimte gemeld kunnen worden door inwoners. Doordat de meldingen via de Applicatie rechtstreeks in het meldsysteem van de gemeente worden ingevoerd, voorzien van foto, omschrijving en coördinaten, scheelt dit in tijd om de melding in het systeem te zetten. Ook hoeven medewerkers van de buitendienst minder vaak polshoogte te nemen van de situatie, omdat er een foto van de situatie getoond wordt. Alle medewerkers van de buitendienst beschikken over een Ipad. Zij kunnen via de meldingen in het systeem op hun Ipad zien wat hun werkvoorraad is en welke melding prioriteit heeft. Dit zorgt voor een efficiëntere werkwijze. Meldingen die via andere kanalen bij de gemeente binnenkomen zoals mail, telefoon of social media moeten eerst nog worden ingevoerd door de medewerker van het KCC zelf.

Door het aanschaffen van deze applicatie kunnen inwoners zien of de melding die zij willen invoeren al gemeld is door een andere inwoner. Door middel van rode stipjes wordt op een kaart aangegeven op welke locaties meldingen zijn gemeld die nog niet zijn opgelost. Hierbij kunnen inwoners aangeven dat zij ook op de hoogte gehouden willen worden van deze melding. Inwoners krijgen op deze manier de terugkoppeling in de applicatie te zien en kunnen hierbij gelijk aangeven of zij tevreden zijn met de afhandeling van de melding. De aanschaf van deze applicatie bevordert dus ook de

terugkoppeling op meldingen. Indien gewenst kunnen inwoners de melding anoniem melden via de applicatie. De applicatie is gratis te downloaden voor de inwoners. Bij ingebruikname van de applicatie wordt ook aanbevolen om een communicatiecampagne te starten, zodat inwoners van de applicatie af weten en deze ook daadwerkelijk in gebruik wordt genomen.

Online buurtplatform

Uit de enquête blijkt dat de meeste respondenten initiatieven willen melden via de website van de gemeente en slechts 3,2% geïnteresseerd is om dit via een burgerpanel te melden. Daarom wordt aanbevolen om een online buurtplatform op te zetten. Op dit platform kunnen de inwoners online met de gemeente en met elkaar ideeën delen, argumenten uitwisselen en activiteiten plannen. Op deze manier kan de gemeente inwoners, naast de traditionele manier via informatieavonden, ook online betrekken bij de voorbereiding op besluitvormingsprocessen. De gemeente kan via dit platform met inwoners in gesprek gaan over vraagstukken die in de gemeente spelen en via dit kanaal kunnen inwoners benaderd worden om deel te nemen aan participatieprojecten georganiseerd door de gemeente. Het opstellen en onderhouden van een burgerpanel vereist expertise en kost veel tijd. Daarom wordt aanbevolen om dit door een externe partij te laten verrichten.

Promoot succesvolle participatie projecten

Evalueer de participatieprojecten stelselmatig en veranker vervolgens goede voorbeelden en effectieve instrumenten en werkwijzen binnen de ambtelijke organisatie om zo continu te blijven verbeteren in participatieprojecten. Betrek de participanten bij het evalueren van projecten en promoot succesvol afgeronde projecten onder inwoners. Dit stimuleert andere inwoners om na te denken over burgerkracht en participatie, waardoor participatie zal groeien binnen de gemeente. Aanbevolen wordt om één medewerker van de projectgroep participatie aan te stellen die participatieprojecten evalueert met de benodigde competenties:

- Sociaal;
- Proactief;
- Betrokken;
- Kwaliteitsbewustzijn;
- Inlevingsvermogen;
- Zelfstandig kunnen werken en in groepsverband;
- Analytisch vermogen;
- Communicatieve vaardigheden.

7.4 Implementatie

Ter waarborging van de implementatie van de aanbevelingen is een implementatieplanning met kritische prestatie indicatoren (KPI's) opgemaakt, zodat gemeente Binnenmaas op overzichtelijke wijze te werk kan gaan. Zie bijlage 11 voor de implementatieplanning met bijbehorende KPI's. De financiële en personele consequenties van de implementatie van de aanbevelingen zijn te vinden in bijlage 12.

Bibliografie

- Alles over marktonderzoek. (2015). *face-to-face onderzoek*. Opgeroepen op mei 21, 2016, van Alles over marktonderzoek:
<http://www.allesovermarktonderzoek.nl/onderzoeksmethoden/face-to-face-onderzoek#sthash.hMVb6jqo.dpuf>
- Baarda, B. (2009). *Dit is onderzoek!* Arnhem: Noordhoff Uitgevers B.V.
- Binnenmaas. (2013). *Binnenmaas geeft je ruimte!* Maasdam: Binnenmaas.
- Binnenmaas, G. (2012). *Het verdrag van Binnenmaas 2012 en verder*. Maasdam: Gemeente Binnenmaas.
- Binnenmaas, G. (2013). *Personeelsfoto*. Maasdam: Gemeente Binnenmaas.
- Binnenmaas, G. (2014). *Collegeprogramma 2014-2018*. Maasdam: Gemeente Binnenmaas.
- Binnenmaas, G. (2016). Opgeroepen op februari 10, 2016, van Het ontstaan van de gemeente: http://www.binnenmaas.nl/ontdek-binnenmaas/het-ontstaan-van-de-gemeente_41713/
- BTSG. (2016, januari 3). *De behoeftehiërarchie van Maslow*. Opgeroepen op mei 27, 2016, van BTSG Bibliotheek: <http://www.btsg.nl/infobulletin/Maslow.html>
- CBS. (2016, april 29). *Bevolking; geslacht, leeftijd, burgerlijke staat en regio, 1 januari*. Opgehaald van Centraal bureau voor de statistiek:
<http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=03759ned&D1=0,3,6,9,12&D2=0,19-96,129-132&D3=0-4,145&D4=I&HDR=T,G1&STB=G2,G3&VW=T>
- Dijk, J. v. (2013, juni 13). Opgeroepen op februari 2, 2016, van Omgevingspsycholoog:
<http://www.omgevingspsycholoog.nl/wat-is-beleving/>
- Doorewaard, P. V. (2015). *Het ontwerpen van een onderzoek* (5e ed.). Amsterdam: Boom Lemma.
- Encyclo. (2016). Opgeroepen op maart 24, 2016, van Encyclo:
<http://www.encyclo.nl/begrip/monitoren>
- Gemeente Binnenmaas. (2012). *Het verdrag van Binnenmaas 2012 en verder*. Maasdam: Gemeente Binnenmaas.
- Gilmore, J. P. (1999). *The experience economy: wowrk is theatre and every business a stage*. Boston MA: Harvard Business School.
- Graauw, C. d. (2015, januari 3). *Evalueren om je project te verbeteren*. Opgehaald van Effectmeting en doelbereik: <http://claudiadegraauw.nl/evalueren-om-je-project-te-verbeteren/>
- Heuvel, M. v. (2015). *Beleving, beleving, beleving! Onderzoek naar de aanwezigheid van betekenisvolle beleving bij kantoorgebouwen*. Amsterdam: Amsterdam School of Real Estate.

- Hofland, M. (2014). *Burgerparticipatie in de openbare ruimte*. Deventer: Gemeente Deventer.
- Jong, M. d. (2014). *Visie integraal beheer openbare ruimte*. Zierikzee: Gemeente Schouwen-Duivenland.
- Ministerie van binnenlandse zaken en koninkrijksrelaties. (2014). *Trends en ontwikkelingen voor de gemeenten van de toekomst*. Utrecht: Bebricht.
- Muilwijk, E. (2015, november 3). Opgeroepen op maart 4, 2016, van Intermarketing: <http://www.intemarketing.nl/marketing/analyses/destep>
- Nijs, F. P. (2011). *Imagineering: Het creëren van belevingswerelden*. Amsterdam: Boom Lemma.
- Odé, A. (2013). *Binding en burgerschap*. Apeldoorn: Garant.
- Oudemans, K. M. (2011). *Enquête research*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers b.v.
- Peelen, A. B. (2008). *Een nieuwe kijk op de experience economy: betekenisvolle betekenissen*. Amsterdam: Pearson Education Benelux.
- Schmitt, B. H. (1999). *Experiential marketing* (1e ed.). New York: Free Press.
- Scibbr. (2016). Opgeroepen op 2 12, 2016, van Scibbr: <https://www.scribbr.nl/category/onderzoeksmethoden/>
- SurveyMonkey. (2016). Opgeroepen op maart 2, 2016, van SurveyMonkey: <https://nl.surveymonkey.com/mp/sample-size/>
- Thuis, P. (2010). *Toegepaste organisatiekunde*. Arnhem: Noordhoff Uitgevers.
- VNG. (2012). *De transparante gemeente*. Opgehaald van VNG: <https://vng.nl/onderwerpenindex/recht/wet-openbaarheid-van-bestuur/publicaties/discussiestuk-de-transparante-gemeente>

Interviews:

- Dhr. Kooijman, domeinsecretaris/adviseur bedrijfsvoering bij gemeente Barendrecht;
- Interview met mw. Willigenburg, senior beleidsmedewerker sociaal domein, van gemeente Korendijk;
- Interview met mw. Beugelink, beleidsmedewerker samenleving, van gemeente Oisterwijk;
- Interview met dhr. Japenga, wethouder van gemeente Ridderkerk op het gebied van buitenruimte, leefbaarheid in de wijken, cultuur, archeologie, participatie, milieu en duurzaamheid;
- Interview met dhr. Stillebroer, beleidsadviseur openbare ruimte, van gemeente Lansingerland.
- Interview met dhr. Lobeek, programmamanager leefomgeving van gemeente Deventer.