

“Partners in beheer”

Visie voor de gemeentelijke buitendienst 2018

De gemeente staat voor een basiskwaliteit van de openbare ruimte in Hollands Kroon als het gaat om het gebruik, de beleving en het heel en schoon zijn daarvan. Er is ruimte voor burgers en bedrijven om in delen van de openbare ruimte een hogere kwaliteit te realiseren en te onderhouden. Op deze manier wordt het goed kunnen wonen, werken en recreëren in Hollands Kroon en zich goed en veilig kunnen verplaatsen een gezamenlijke verantwoordelijkheid van burgers, bedrijven en gemeente. De gemeente heeft aandacht voor duurzaamheid, anticipeert op nieuwe ontwikkelingen en deelt haar deskundigheid met partners in het beheer.

Het motto is: “beheer gebeurt buiten”

Uitgangspunten

1. De gemeente draagt zorg voor het beheer van de openbare ruimte. Dit is de ruimte die vrij toegankelijk is voor mensen en waar mensen ongeacht hun sociale achtergrond op vrijblijvende wijze met elkaar contact kunnen leggen en onderhouden.
2. De openbare ruimte wordt niet alleen “in stand gehouden” maar ook aangepast omdat er andere regels zijn gaan gelden of gebruikers niet meer uit de voeten kunnen met de manier waarop de ruimte is ingericht. Beheer is dus meer dan alleen onderhoud.
3. De gemeente heeft het overzicht over het geheel van de openbare ruimte, kent de inrichting ervan in de kernen en het gebruik ervan door bewoners en bedrijven. De gemeente voert regie op de beheerwerkzaamheden en zorgt voor kwaliteit en samenhang in het beheer.
4. De gemeente draagt altijd zorg voor zaken die geregeld moeten worden omdat er sprake is van een crisis of ramp, wettelijke taken (bijv. attractiebesluit speeltoestellen) of er bijzondere omstandigheden zijn zoals ijs en sneeuw (gladheidsbestrijding).
5. De gemeente heeft een helder beleid voor het bepalen van de kwaliteit die de openbare ruimte en de elementen daarin moeten hebben. De kwaliteit wordt bepaald door criteria voor gebruik, beleving, schoon en heel. Het kwaliteitsniveau, welke uiteindelijk wordt bepaald door de gemeenteraad, kan variëren per locatie. De veiligheid is altijd gewaarborgd. Wanneer er klachten zijn over de openbare ruimte dan lost de gemeente die op.
6. Binnen de gemeentelijke organisatie anno 2012 is de afdeling openbare ruimte verantwoordelijk voor dit beheer. De buitendienst maakt deel uit van deze afdeling.

Ambitie

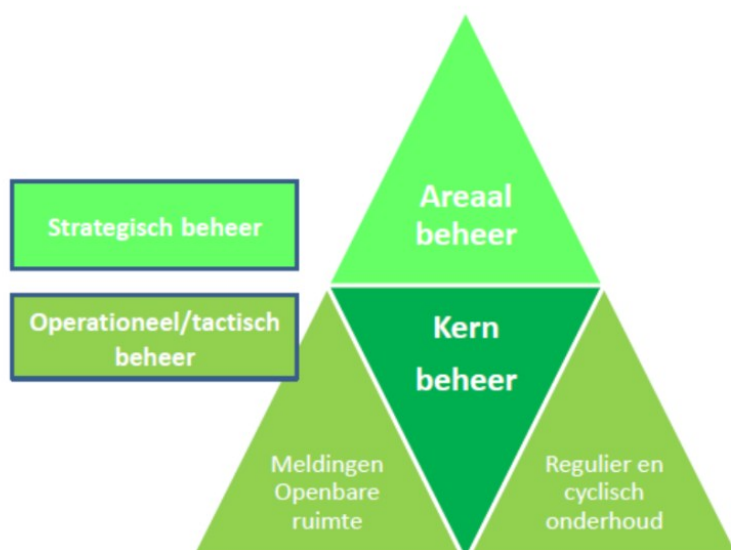
De leefomgeving is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van burgers, bedrijven en gemeente. De gemeente zorgt dat deze omgeving is ingericht en beheerd zoals dat past bij de gekozen beeldkwaliteit en geeft ruimte aan burgers en bewoners om het beheer over te nemen en als ze dat willen, de kwaliteit te verhogen door eigen bijdragen.

Samenwerken is het uitgangspunt. Burgers, bedrijven en gemeente zijn partners in het beheer van de openbare ruimte. Burgers en bedrijven hebben de ruimte om de keuzes voor de (her)inrichting van de leefomgeving mee te bepalen. Afhankelijk van de ideeën binnen kernen wordt beheer overgedragen, samen uitgevoerd of door gemeente uitgevoerd. Er is ruimte voor experimenten.

Hollands Kroon geeft maximaal ruimte aan zelfbeheer. Bewoners, instellingen, verenigingen en ondernemers die aan de slag zijn met zelfbeheerinitiatieven in een kern, worden ondersteund door een kernbeheerder. Er wordt geïnvesteerd in een duurzaam contact met de betrokkenen uit de kernen en in het versterken van netwerken. Voor partners in beheer is de gemeente zichtbaar en aanspreekbaar. De kernbeheerder is vast aanspreekpunt, faciliteert initiatieven en helpt knelpunten op te lossen.

De gemeente zorgt ervoor dat de openbare ruimte voldoet aan de bestuurlijk gekozen kwaliteit. Wanneer dit niet zo is, worden klachten over het schoon, heel en veilig zijn van de openbare ruimte, goed en tijdig opgelost. Klachten zijn eenvoudig te melden, de gemeente is 24/7 bereikbaar. De gemeente hanteert heldere servicenormen. Processen (bijv. melding openbare ruimte) zijn lean en maximaal gedigitaliseerd (internet en mobiel internet).

De gemeente heeft goed overzicht over het openbaar gebied in zijn geheel, in de verschillende kernen en heeft inzicht in het veranderend gebruik ervan. De regierol voor het beheer van het geheel ligt bij de gemeente, zo is goede afstemming mogelijk van de inzet van marktpartijen/ Sociaal werkbedrijf, lokale partners in beheer en gemeente zelf. Arealbeheerders zijn verantwoordelijk voor inrichting, herinrichting en groot onderhoud van de openbare ruimte. De kernbeheerder levert lokale input voor deze plannen en adviseert over lange termijn plannen.



In het beheervak heeft de gemeente deskundige en communicatief vaardige medewerkers aan de slag. Deze kernbeheerders voeren de regie over het beheer van een deel van het openbaar gebied, werken effectief samen met partners in beheer en zorgen voor een goede coördinatie tussen werkzaamheden en initiatieven. De kernbeheerder is een “generalist leefomgeving”.

De areaalbeheerders zijn specialist op hun vakgebied /areaal en hebben als taak te zorgen voor de bestuurlijke keuzes in beeldkwaliteit binnen dit areaal, de nodige middelen om deze basiskwaliteit te realiseren, het opstellen van meerjarenplannen voor (her)inrichting en groot onderhoud waarbinnen ruimte is voor ideeën van partners in beheer.

Hollands Kroon is voor beheerders met een passie voor het werk buiten een aantrekkelijke werkgever. De areaalbeheerders en kernbeheerders nemen hun verantwoordelijkheid voor de ontwikkeling van het vak “beheer leefomgeving” en de kerngerichte aanpak. De kernbeheerder werkt samen met andere professionals in de wijk om de leefbaarheid te behouden en versterken in de kernen.

Partners in beheer verbeeldt: een ronde door Hollands Kroon in 2020

Bewoners onderhouden de speelplekken. De bewoners hebben een budget (Hollandse kronen) en kiezen van een menukaart speelplaatsen. De gemeente maakt deze menukaart. Bewoners nemen verplicht een jaarlijkse inspectie af (kader is het attractiebesluit) maar zijn verder vrij in hun keuze voor inrichting en onderhoud. In het buitengebied hebben agrariërs vruchtgebruik van de bermen die grenzen aan hun bedrijf, zij maaien de bermen. Ondernemers doen het beheer van openbaar groen op het industrieterrein (parkmanagement) of het winkelgebied. Het budget ontstaat doordat de gemeente een deel van de WOZ teruggeeft. De woningbouwvereniging laat de gemeenschappelijke tuin inrichten en gebruiken door omwonenden: huurders en niet huurders. Senioren richten de openbare ruimte in rondom hun woningen en beheren deze. In de openbare ruimte zijn gezamenlijke composthopen, het groenafval krijgt een tweede leven in de buurt. In de dorpstuin wordt groente en fruit gekweekt, er wordt kleinvee gehouden. Deze tuin wordt overdag bezocht door peuterspeelzaal en kinderdagverblijf. Rotondes en groen in winkelgebieden, rond verpleegtehuis en hospitaal zijn ingericht als kijkgroen door lokale hoveniers. Als voorbeeldtuin of visitekaartje. In de openbare ruimte zijn bijzondere soorten bomen te vinden, ze zijn herkenbaar als persoonlijke herdenkingsboom. Sportverenigingen kiezen op basis van een menukaart voor zelfbeheer of beheer door de gemeente. En bepalen zo zelf de hoogte van hun exploitatie. Organisatoren van evenementen kunnen materialen huren en gemeentelijke ondersteuning inkopen bij de gemeente.

De ambitie nader uitgewerkt:

Leefomgeving

De inrichting en de gebruiksmogelijkheden van de leefomgeving moeten passen bij de burger van morgen. De samenleving verandert. We worden ouder, blijven langer zelfstandig wonen dank zij hulp uit onze omgeving. De overheid zet daar ook gericht op in, door professionals in de wijk zoals huisartsen, sociaal werk en wijkverpleging weer dichterbij de burger te brengen. De gemeentelijke WMO consulent gaat op huisbezoek en bekijkt hoe knelpunten kunnen worden opgelost, in en met de eigen omgeving van cliënten. Er ontstaan nieuwe woonvormen, mensen experimenteren met duurzame oplossingen, overheid en instellingen werken voortdurend aan kleinschaliger oplossingen voor burgers die niet (geheel) zelfstandig kunnen wonen. We werken vaker vanuit huis of hebben een bedrijf aan huis of in de buurt en combineren dan werk met de verzorging van gezin en anderen in onze omgeving.

De uitdaging is om het veranderend gebruik van de woonomgeving waar nodig en mogelijk goed te faciliteren. Door de inrichting aan te passen of de gebruiksmogelijkheden te vergroten. Hollands Kroon ziet kansen om meer met minder te doen door de leefomgeving weer uitdrukkelijk de gezamenlijke verantwoordelijkheid te maken van burgers, bedrijven en gemeente samen. De gemeente werkt samen met inwoners, instellingen en verenigingen en geeft ruimte aan ideeën. In de toekomst zijn er dan bijvoorbeeld gezamenlijke dorpsstuinen waar groenten worden verbouwd, kinderen overdag kunnen spelen en senioren elkaar ontmoeten. Buurten onderhouden hun leefomgeving misschien grotendeels zelf en gebruiken het openbaar gebied letterlijk als “woonstraat”, een verlengstuk van hun woningen en tuinen.

De gemeente is zich ervan bewust dat zij minder dan vroeger de lokale samenleving direct kan sturen en is bereid haar rol te veranderen. De gemeente ontwikkelt zich naar een regiegemeente en zorgt voor een basiskwaliteit. Ook voor het beheer van de openbare ruimte richt de gemeente zich op het stellen van kaders (beleid), het voeren van regie op processen en de uitvoering van strategische taken. Overige uitvoeringstaken worden overgelaten aan partners.

Hollands Kroon bestaat uit 22 dorpskernen. De gemeente heeft een zogenaamd Kernbeleid (2012). Doel is het op peil houden, en waar dat kan versterken, van de leefbaarheid en veiligheid in kleine kernen in samenwerking met de lokale bevolking. Het gaat uit van de eigen verantwoordelijkheid van inwoners van de kernen. Inzet is het behouden van de kernenstructuur. En het creëren van korte communicatielijnen tussen burgers en bedrijven en de gemeente(raad), zonder een formele tussenlaag. Invoering van zelfbeheer in wijken en kernen past in dit kernbeleid.

Dienstverlening

Burgers en bedrijven mogen van de gemeente verwachten dat de openbare ruimte voldoet aan de bestuurlijk gekozen kwaliteit. En dat klachten en meldingen over groen, wegen, verlichting, afval, speelvoorzieningen, wateroverlast etc. goed en tijdig worden opgelost.

Hollands Kroon heeft een kader stellend Kwaliteitsplan openbare ruimte (2012). De beeldkwaliteit van de openbare ruimte wordt bepaald door vier criteria: *gebruik, beleving, schoon en heel*. De openbare ruimte wordt onderscheiden in:

- Woongebieden/woonkernen
- Bijzondere locaties (hotspots)
- Bedrijventerreinen
- Buitengebied
- Hoofdwegen

De beeldkwaliteit voor deze gebieden wordt bepaald op één van de drie niveaus:

- A. Goed en mooi ingericht en/of goed onderhouden
- B. Standaard ingericht en/of standaard onderhouden
- C. Sober ingericht en/of voldoende onderhouden

Zo is voor elk (onder)deel van de openbare ruimte een basiskwaliteit bepaald waar de gemeente in principe voor zorgt.

De gemeente informeert de samenleving over de keuzes die zij maakt voor het beheer. De gemeente is duidelijk over het beeld op straat waar zij voor staat. In een (digitale) kwaliteitswaaier wordt de beeldkwaliteit geïllustreerd. De bestuurlijke keuzes voor arealen en locaties zijn inzichtelijk via de website. Burgers en bedrijven kunnen regelmatig hun oordeel geven over deze basiskwaliteit.

Dat er onregelmatigheden ontstaan in de openbare ruimte is niet te voorkomen. Wanneer burgers en bedrijven last hebben van zaken die niet veilig, heel of schoon zijn dan lost de gemeente dit op. De gemeente is 24/7 bereikbaar voor klachten en meldingen over de openbare ruimte, wanneer nodig wordt de situatie direct veilig gesteld. Klachten kunnen eenvoudig gemeld worden en worden binnen de afgesproken servicenormen afgehandeld. Hiervoor worden onderhoudsteams ingezet, die wanneer dat nodig is contact opnemen met de kernbeheerder. Een klacht kan voortkomen uit veranderde verwachtingen of veranderd gebruik. In dat geval kijkt de kernbeheerder mee en wordt met de partners gekeken naar een goede oplossing voor de vraag achter de melding.

De servicenormen over meldingen over de openbare ruimte zijn bekend bij de burger en ondernemer. In het kwaliteitshandvest neemt Hollands Kroon servicenormen op voor meldingen openbare ruimte:

- Uiterlijk binnen 2 werkdagen melden wij terug wat er met uw melding gebeurt;
- In geval van gevaar, kans op schade en letsel wordt binnen 24 uur actie ondernomen;
- Meldingen worden binnen vijf werkdagen opgelost en als dat praktisch niet haalbaar is dan wordt binnen 2 werkdagen kortgesloten met de melder wanneer het probleem wel opgelost kan worden en wie contactpersoon is voor het vervolg.

Ruimte voor betrokkenheid

Dromen over 2020

Hollands Kroon is een groene gemeente waarin het prettig wonen is. Inwoners waarderen de leefbaarheid al sinds jaar en dag met een 8. Hollands Krooners voelen zich verantwoordelijk voor hun leefomgeving. Zij bepalen samen hoe deze er uit ziet en gebruikt wordt en zorgen voor onderdelen van de openbare ruimte. Die onderdelen zijn vaak met meer kwaliteit ingericht. De omgeving rond seniorenwoningen, zorgwoningen en winkels is met een gevarieerd beplantingsplan ingericht. Het onderhoud gebeurt door de bewoners en gebruikers. Er zijn voorzieningen aangelegd door bewoners en verenigingen: een jeu de boule baan, een visvijver of een hondentrainveld. Er is sprake van dorpstuinen waar groenten en fruit verbouwd worden, kleinvee wordt grootgebracht. Sommige delen van voorzieningen worden multifunctioneel gebruikt. Sportaccommodaties en speeltuinen worden gebruikt door scholen, kinderopvang en buitenschoolse opvang. De poldertuin wordt door lokale tuinders beheerd, hier worden oude rassen gekoesterd. In het openbaar gebied is sprake van een showtuin voor agri-business, het trekt bezoekers van ver buiten de regio. De omgeving leeft, er valt van alles te beleven en te bekijken.

De verschillende initiatieven worden beheerd door verschillende samenwerkende groepen: bewoners en instellingen, instellingen en sportverenigingen, bedrijven en bewoners. Vanuit het gezamenlijk gebruik en ideeën worden afspraken gemaakt en middelen geregeld. Er zijn geen opgelegde juridische vormen voor zelfbeheerinitiatieven. Maar er zijn wel formelere vormen: denk aan een buurtbeheerbedrijf (evt. filiaal van het SW bedrijf) waar mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan de slag kunnen met concreet werk in de kernen. Of een door burgers opgerichte coöperatie met een diversiteit aan gemeenschapsvoorzieningen (mantelzorg, klussendienst, wijkonderhoudsploeg, buurtrestaurant etc. etc.)

Onze omgeving leeft. De omgeving is nooit af. Steeds zijn er nieuwe uitdagingen omdat er parkeerproblemen ontstaan, er minder of juist meer kinderen wonen, de ideeën over het groen in de buurt veranderen. Het is de uitdaging om hier goed mee om te gaan. Hollands Kroon kiest de insteek om de verantwoordelijkheid voor een goede leefomgeving nadrukkelijk te delen met burgers en bedrijven. En ruimte te geven voor ideeën, bijdragen en inzet van inwoners, verenigingen, instellingen, gebruikers en ondernemers. Door samen te werken kan er meer met minder.

En als de openbare ruimte weer meer de verantwoordelijkheid is van de burgers en bedrijven dan blijft de kwaliteit ervan op het gebied van veilig, heel en schoon langer op peil. Georganiseerde zwerfvuilruimacties met schoolkinderen zijn een goed voorbeeld, eenmaal schoongemaakt blijft de omgeving langer vrij van vuil. Er komen dan minder klachten bij de gemeente terecht.

In Hollands Kroon wordt de woonomgeving in zelfbeheer gegeven aan burgers, verenigingen en ondernemers die die ruimte willen. De kern/buurt is dan verantwoordelijk voor de directe leefomgeving, de gemeente is voor hen een partner in het realiseren van ideeën en plannen. Daar waar geen initiatieven worden uitgevoerd door de kern zelf, levert de gemeente de afgesproken basiskwaliteit en lost zij klachten op binnen de afgesproken normen. Waar wel initiatieven zijn wordt samengewerkt. Afhankelijk van de ideeën binnen de kernen wordt het beheer overgedragen, samen of door de gemeente uitgevoerd. Op deze manier kan de kwaliteit van de openbare ruimte hoger uitkomen dan de basiskwaliteit en kan deze bijzonder ingericht zijn.

De kernbeheerder heeft overzicht over het beheer van het openbaar gebied in de hele kern en faciliteert initiatiefnemers. Door te adviseren over plannen of het geven van training of het beschikbaar stellen van materialen en gereedschap. Waar nodig –bijv. vanwege

veiligheidsvoorschriften- voert de gemeente een deel van het plan het uit. De initiatiefnemers nemen vervolgens (een deel van) het dagelijks beheer op zich. Gemeente en burgers zijn partners in beheer.

De gemeente formuleert (2012) kaders voor interactief beleid. Het is zinvol om de scope te verbreden en ook kaders te formuleren voor betrokkenheid bij de uitvoering van plannen (interactief werken). Zelfbeheer vraagt om duidelijke spelregels over rollen en verantwoordelijkheden. Initiatiefnemers vragen ondersteuning in de vorm van deskundige hoofden en handen, middelen en materiaal. Bepaald moet worden wat de gemeente wil en kan leveren, hoeveel ruimte is er werkelijk? Wie krijgt de regie over de woonomgeving die in zelfbeheer is genomen door burgers? Aandachtspunt is de activering van deze partners in het beheer. De dorpsraden en verenigingen hebben een verschillende insteek. De eerste richten zich op advisering van de gemeente, de tweede zijn meer ondernemend. De gemeente zet de komende jaren in op een zekere organisatiegraad per kern. De praktijk leert dat mensen sneller instappen op onderwerpen dicht bij huis, zelfbeheer kan daarmee een eerste bouwsteen worden voor het kernenbeleid. Zelfbeheerinitiatieven kunnen gestimuleerd en ondersteund worden met een premiestelsel "Hollands Kronen" waarmee gespaard en geïnvesteerd kan worden door de kernen. Jaarlijks kan de gemeente een zelfbeheer prijs uitloven, met deze extra Hollandse kronen kan de kern meer plannen waarmaken. Ten slotte is het belangrijk om monitoring en evaluatie vorm te geven. De gemeente neemt in het uiterste geval het beheer namelijk terug als de kwaliteit van de leefomgeving onvoldoende geborgd is.

Regiegemeente

Duurzaamheid, veiligheid, Arbonormen zijn thema's die uitgewerkt worden in regels en programma's en een directe invloed hebben op het beheer van de openbare ruimte. Dankzij de fusie kan de gemeente de expertise op deze thema's en de verschillende disciplines binnen het vakgebied openbare ruimte vergroten en borgen.

De openbare ruimte van Hollands kroon is omvangrijk. Het totaalareaal bestaat uit:

- Groen, bomen, sport, speel- en recreatievoorzieningen (kortweg GROEN)
- Wegen, paden, verkeersvoorzieningen (GRIJS)
- Riool, water en kunstwerken (BLAUW)
- Meubilair, kunst, gebouwen, verlichting, afval (ORANJE)

De gemeente Hollands Kroon is primair verantwoordelijk voor werkzaamheden die vloeien voort uit de volgende principes:

"Burgers, bedrijven en bezoekers kunnen zich veilig verplaatsen door de gemeente."

"De gemeente zorgt dat de openbare ruimte en objecten daarin voldoen aan wettelijke veiligheidsnormen."

"Bij calamiteiten en crisis is er directe inzet beschikbaar voor werkzaamheden in het openbaar gebied."

"De openbare ruimte voldoet aan de bestuurlijk vastgestelde kwaliteit".

“Klachten en meldingen over de openbare ruimte worden opgelost binnen de servicenormen.”

“De openbare ruimte wordt duurzaam beheerd.”

Hollands Kroon ontwikkelt zich naar een regiegemeente. Voor het vakgebied openbare ruimte maakt de organisatie de keuze om laag frequent, hoog gespecialiseerd werk uit te besteden aan de markt en eenvoudig uit te voeren, hoog frequent werk uit te laten voeren door vooral het SW bedrijf. De beheerorganisatie zorgt voor het reguliere en cyclisch beheer van de openbare ruimte. Zij is opdrachtgever voor marktpartijen en het SW bedrijf en zorgt dat de openbare ruimte voldoet aan de gewenste kwaliteit.

De gemeente heeft een basisorganisatie voor beheer omdat dit van strategische betekenis is voor het waarmaken van de ambitie: zelfbeheer van de openbare ruimte. Deze beheerorganisatie is in staat om ruimte te geven aan initiatiefnemers en bij te dragen aan de realisatie van hun plannen. Maar ook om bij te sturen en in het uiterste geval areaal terug te nemen in beheer van de gemeente wanneer door zelfbeheer de kwaliteit van de leefomgeving terugloopt. De gemeente houdt dus regie op het beheer van de openbare ruimte. *Strategische uitvoerende beheertaken* van het team zijn:

- zorgdragen voor basiskwaliteit;
- opvolgen van calamiteiten en het afhandelen van meldingen openbare ruimte;
- omzetten van jaarplannen in interne en externe opdrachten voor regulier en cyclisch beheer;
- afstemmen met partners in beheer in de kernen;
- beheer van het (jaarplan)budget op kernniveau.

De kernbeheerder bewaakt de basiskwaliteit door zelf te inspecteren maar ook bijvoorbeeld samen met inwoners periodiek een burgerschouw uit te voeren. Er is natuurlijk ruimte om kleine functionele aanpassingen te doen. Door de meldingen periodiek te analyseren is er zicht op knelpunten en veranderingen in het gebruik van de openbare ruimte. De beheerder voert regie op de uitgezette (beeld)bestekken en beheeropdrachten en stemt werkzaamheden van verschillende partijen in de kernen op elkaar af. Voor partners in beheer is de kernbeheerder een goed bereikbare gesprekspartner en is deze regelmatig te vinden in de kernen.

Digitalisering

De wereld verandert. Communicatie gaat steeds vaker via (mobiel) internet. Hollands Kroon maakt werk van deze digitalisering en werkt “digitaal tenzij”. Meldingen over de openbare ruimte kunnen zowel via internet als via specifieke apps gemeld worden aan de gemeente. Het proces van meldingen openbare ruimte is goed uitgelijnd en maximaal gedigitaliseerd (internet en mobiel internet). De klant kan eenvoudig en snel meldingen doen. De buitendienst verwerkt de afhandeling van klachten met behulp van mobiel internet. Er is daardoor realtime inzicht in de status van meldingen voor de klant en de medewerkers.

Voor het beoordelen en inspecteren van de beeldkwaliteit wordt mobiel internet gebruikt. De beoordeling van de professionals wordt gelegd naast de beoordeling van burgers (zgn. burgerschouw). Er ontstaat over en weer inzicht. Burgers bekijken de openbare ruimte met de kwaliteitswaaier in de hand en zien welke kwaliteit de gemeente levert. Zij geven aan waar het

volgens hen afwijkt en waar knelpunten zijn. De gemeente krijgt zicht op plekken en situaties die anders benaderd moeten worden. Knelpunten ontstaan vaak door veranderd gebruik en worden meegegeven aan de kernbeheerder voor verdere actie. De burgerschouw is zo een onderdeel van interactief werken.

De gemeente werkt met een digitaal beheersysteem. Hierin worden het complete areaal met alle objecten daarin bijgehouden. De buitendienst meldt kleine wijzigingen en inspecteert periodiek de objecten in de kernen, met behulp van mobiel internet.

Hollands Kroon neemt opdrachtnemers en omgeving mee in de digitalisering. Het proces voor het uitbesteden van werkzaamheden aan derden is voor medewerkers gefaciliteerd met een online kennisbank en heldere formulieren. Marktpartijen vinden de inkoopvoorwaarden en de nodige formulieren op de website van de gemeente. Het doen van offerte uitvragen en het beoordelen ervan is gestandaardiseerd en digitaal ondersteund. De gemeente werkt met vernieuwende contracten en bestekken. Een voorbeeld is een “prestatiebestek”: aan de gevraagde kwaliteit wordt een prijskaartje gehangen en de marktpartij realiseert deze kwaliteit.

Organisatie en Medewerkers

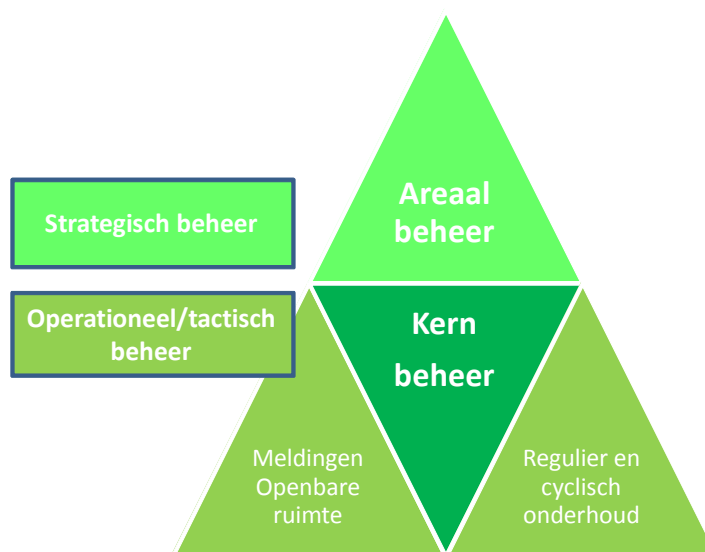
De buitendienst Hollands Kroon staat voor een leefbare openbare ruimte. De teams doen dit niet alleen, maar geven veel ruimte aan gebruikers van de buitenruimte als het gaat om zorg, verantwoordelijkheid en zeggenschap. De dienst ondersteunt samenwerking tussen gebruikers en eigenaren door het voeren van regie, geven van advies en zorgen voor de nodige middelen. Het meldingenteam zorgt ervoor dat klachten en calamiteiten snel opgelost worden. Het beheerteam regelt het regulier en cyclisch onderhoud op basis van de jaarplannen. Cyclisch onderhoud vindt vooral plaats in het groen, regulier onderhoud draait om het herstellen van kwaliteitsproblemen aan bestrating, speelplekken, verlichting etc. als die niet kunnen wachten op gepland groot onderhoud. De kernbeheerder werkt kerngericht en is aanspreekpunt voor de buitenruimte in de kern.

De professionele partner van de buitendienst is de areaalbeheerder (de collega van binnen). De areaalbeheerder zorgt voor

- het beheerbaar uitbreiden van het areaal;
- het in stand houden van de kwaliteit van het areaal;
- het aanpassen van het areaal bij veranderd gebruik.

Als het gebruik van de openbare ruimte veranderd zorgt de areaalbeheerder ervoor dat de inrichting en het beheer aan de nieuwe situatie wordt aangepast. Dit gebeurt in samenspraak met inwoners en de kernbeheerder.

Wanneer er woningen worden bijgebouwd in een kern dan wordt de openbare ruimte mee ontworpen. Er is dan sprake van areaaluitbreiding. Wanneer er voor bijvoorbeeld groenstroken in de loop van de tijd een andere keuze is gemaakt voor een bepaalde kwaliteit, dan worden delen van de bestaande beplanting aangepast om naar die kwaliteit toe te gaan. Dit omvormproces wordt gepland en er wordt eenmalig budget voor geregeld. Wanneer er meer en meer fietsers gebruik maken van een bepaalde weg dan kan het vanuit veiligheidsnormen nodig zijn een fietspad aan te leggen. Veranderingen in regelgeving maakt dat de inrichting van de openbare ruimte moet worden aangepast bijvoorbeeld op verkeergebied. Op strategisch niveau worden meerjarenbeheerplannen gemaakt waarin veranderingen worden meegenomen. En het nodige extra budget wordt geregeld.



*beleid basiskwaliteit
areaal;
uitbreiding/
aanpassing areaal;
meerjaren areaal
budget.*



*realisatie basiskwaliteit;
kleinschalige aanpassingen;
calamiteiten /MOR;
regie op werk in kern incl.
derden;
afstemmen met partners
in beheer in de kernen;
(jaarplan)budget kernniveau.*

In de toekomst is het beheer op strategisch niveau dus areaal overkoepelend geregeld voor het openbaar gebied in zijn geheel. En het beheer op operationeel en tactisch niveau is kerngericht geregeld. De areaal- en kernbeheerders stemmen goed af zodat in de langere termijnplanningen ruimte wordt gegeven aan initiatieven uit de kernen. Tegelijkertijd is het mogelijk om in te spelen op veranderingen en investeringen naar voren of naar achter te schuiven omdat dit past bij wat er in een kern aan de orde is. Integraal beheer wordt beter mogelijk door werk met werk te maken. Gepland rioleringsonderhoud kan bijvoorbeeld worden uitgevoerd tegelijk met renovatieplannen van een corporatie. Vervolgens wordt de openbare ruimte in goede samenspraak met gebruikers ineens opnieuw ingericht.

De gemeente Hollands Kroon wil kwaliteit in de buitenruimte combineren met zelfbeheer door bewoners, ondernemers en instellingen in de kernen. Uitgangspunt is dat beheer buiten gebeurt. De buitendienst heeft de rol om zelfbeheer te ondersteunen. Goed samenwerkende teams binnen de

buitendienst is een voorwaarde om dit mogelijk te maken. In het beheervak heeft de gemeente deskundige en communicatief vaardige medewerkers aan de slag.

De **kernbeheerder** is naast beheerder een “generalist leefomgeving”. De kernbeheerder is regisseur op kernniveau:

- is spin in het web tussen bewoners, gemeente en derden als het gaat om het beheer van de buitenruimte;
- stemt alle activiteiten op elkaar af die de gemeente, ingehuurde partijen en bewoners etc. uitvoeren in een kern;
- begeleidt en inspireert initiatiefnemers van zelfbeheeractiviteiten zodat meer mogelijk wordt;
- zorgt voor training, middelen en materialen voor initiatiefnemers.

De kernbeheerder werkt samen met andere professionals in de wijk om de leefbaarheid te versterken in de kernen.

Het **meldingenteam** zorgt waar nodig voor het afhandelen van klachten en meldingen in de kern. Dit team bestaat uit beheermedewerkers die in de breedte zijn opgeleid om veelvoorkomende en/of eenvoudige meldingen en klachten vlot en zonder tussenkomst van derden af te handelen. Wanneer de meldingen meervoudig zijn of complexer worden dan wordt overlegd met het beheerteam en wordt de afhandeling waar mogelijk ingepast in het gepland onderhoud. De gemeente heeft voor meldingen openbare ruimte (MOR) concrete servicenormen. Klachten die te maken hebben met het niet voldoen aan de afgesproken kwaliteit worden binnen de normen opgelost. Maar waar sprake lijkt van veranderd gebruik of veranderde wensen wordt de kernbeheerder ingeschakeld om met de partners tot een oplossing te komen.

Het **beheerteam**

- Zorgt voor inventarisatie en inspectie van het areaal;
- Plant regulier onderhoud en zorgt voor de uitvoering daarvan;
- Zorgt voor afhandeling van meervoudige en/of complexe meldingen;
- Voert regie op opdrachten aan derden;
- Bewaakt dat de openbare ruimte voldoet aan de basiskwaliteit;
- Levert input aan de areaalbeheerders voor meerjarig onderhoud en herinrichtingsplannen.

Het beheerteam zet werkzaamheden in de markt. De uitvoering van bulkwerkzaamheden en specialistische laag frequente werkzaamheden wordt uitbesteed aan de markt. Het SW bedrijf offreert mee in de uitbestedingstrajecten/ is partner in beheer. Andere beheertaken worden uitbesteed als de markt het beter kan.

De beheermedewerkers hebben passie voor hun werk en nemen hun verantwoordelijkheid voor de ontwikkeling van het vak “beheer leefomgeving” en de kerngerichte aanpak.

Het motto van de buitendienst is “**beheer gebeurt buiten**”.

Van visie naar organisatie

Hollands Kroon wil vanuit deze visie het beheer van de openbare ruimte vorm geven. De vraag is wat dit betekent voor de buitendienst van de gemeente. Er is zijn meerdere scenario's denkbaar. Met het oog op het te ontwikkelen implementatieplan worden twee scenario's besproken.

1. Regie op dienstverlening
2. Regie op zelfbeheer

Anno 2012 zijn een aantal randvoorwaarden nog onvoldoende ingevuld als het gaat om zelfbeheer door bewoners. Het bestuur en betrokken partijen zijn nog in gesprek over kaders voor "interactief beleid" en "kernenbeleid". De organisatiegraad van de inwoners in de kernen is nog verschillend net als de opdracht die deze bewonersorganisaties voor zich zelf zien. De visie gaat uit van meer verantwoordelijkheid bij de samenleving en een andere rol voor de gemeente. In 2018 is zelfbeheer een gegeven.

Een belangrijke taak van de buitendienst is anno 2012 het oplossen van meldingen van burgers. In de visie wordt gesteld dat wanneer burgers en bedrijven weer meer verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit van het openbaar gebied, de kwaliteit langer op peil blijft. Er komen dan minder klachten bij de gemeente terecht.

Het is de uitdaging om de organisatie van de buitendienst te laten mee groeien met de mate waarin burgers en bedrijven verantwoordelijkheid overnemen voor de woon- en leefomgeving. Een tweede uitdaging is om het basisonderhoud van de openbare ruimte adequaat uit te voeren zodat klachten en meldingen het gevolg zijn van onregelmatigheden. Een kwestie van balans vinden tussen proactief en reactief onderhoud. Het zou mooi zijn wanneer initiatieven in kernen niet voortkomen uit onvrede met het uitgevoerde onderhoud door de gemeente, maar juist worden opgezet om de leefbaarheid en saamhorigheid te vergroten in de kern en meer met minder mogelijk te maken.

Scenario 1: ***"Regie op dienstverlening"***

De gemeente zorgt voor het realiseren van de basis beeldkwaliteit in de openbare ruimte. Door de terugloop van middelen is er sprake van variatie in de beeldkwaliteit binnen de arealen en binnen de kernen. Het is voor de betrokkenheid van burgers, bewoners en de buitenmedewerkers van belang dat de bestuurlijke keuzes in de beeldkwaliteit en de inzet van middelen goed wordt toegelicht aan de samenleving en eenvoudig terug te vinden is op bijv. de website van de gemeente. Alleen op die manier kan het contact tussen deze partijen goed blijven. De burger kan inzicht hebben in wat zij mag verwachten en de medewerker kan trots zijn op het werk dat hij binnen deze kaders levert.

De buitendienst zorgt voor de beheertaken in het openbaar gebied. De buitendienst is georganiseerd in

- Twee meldingenteams die meldingen en klachten over de openbare ruimte afhandelen
- Een beheerteam dat regie voert op beheer.

Omdat Hollands Kroon vorm wil geven aan het kernenbeleid gaat binnen de dienst een kwartiermaker aan de slag met het vormgeven aan de rol van kernbeheerder. Er wordt

samengewerkt met bewonersorganisaties en instellingen/verenigingen die actief aan de slag zijn of willen gaan in de openbare ruimte van hun kern.

Het tweede scenario is ***“Regie op zelfbeheer”***

Het goed kunnen wonen, werken en recreëren in Hollands Kroon en zich goed en veilig kunnen verplaatsen is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van burgers, bedrijven en gemeente. In de kernen hebben burgers, instellingen en ondernemers zich georganiseerd rond initiatieven in de buitenruimte.

De gemeente heeft een team met kernbeheerders gevormd die samen verantwoordelijk zijn voor het dagelijks beheer van de buitenruimte in de kernen. Ca. 8 kernbeheerders hebben elk 3 kernen als aandachtsgebied. Zij zijn 2 tot 4 dagdelen per week beschikbaar voor een kern en stemmen af met initiatiefnemers in de kernen. Dank zij mobiele technologie, apps en internet zijn de communicatielijnen kort en kunnen ideeën en problemen eenvoudig worden kortgesloten. Waar nodig wordt de areaalbeheerder of politiek bestuurder betrokken in die afstemming. De kernbeheerders stimuleren dat best practices tussen kernen gedeeld worden. Zij faciliteren de initiatieven met deskundigheid, soms training en advies. Wanneer dat aan de orde is zorgt de kernbeheerder voor specifieke materialen.

De kernen hebben een eigen budget dat deels door de gemeente wordt gevoed voor de bekostiging van de initiatieven. Door premie op actie te geven kan de gemeente budget overhevelen aan de kernen (Hollandse Kronen). De kernbeheerder en zelfbeheerders werken binnen bepaalde afgesproken kaders. De kernen hebben een beheerplan dat de basis vormt voor het werk dat plaatsvindt in de kern. De ruimte is bekend als het gaat om inzet van middelen. Hollands Kroon geeft ruimte aan goede ideeën voor het gezamenlijk gebruik van de openbare ruimte is bereid om van gebaande paden af te gaan. De kernbeheerders spelen hierbij een inspirerende rol.

Met het overlaten van het beheer aan de burgers en bedrijven is het aantal meldingen belangrijk afgenomen. De gemeente heeft nog slechts 1 onderhoudsteam dat verantwoordelijk is voor de afhandeling daarvan. Het beheerteam voert regie over het gepland onderhoud.

Een optie voor de toekomst is dat afhankelijk van de ontwikkeling van zelfbeheer en de omvang van het team kernbeheerders, het werk van het beheerteam en de kernbeheerders in elkaar schuift als het gaat om werkvoorbereiding, opdrachtverlening en toezicht.

Implementatietraject

Het uitwerken van de beide scenario's maakt al zichtbaar dat de buitendienst zich stap voor stap kan opbouwen naar de buitendienst van de toekomst. Er wordt toegewerkt naar "regie op zelfbeheer" als stip op de horizon. In het implementatieplan wordt hiervoor een stappenplan uitgewerkt.

Er wordt uitgegaan van een ontwikkeltraject over een periode van 5 jaar.

In 2018 bestaat de beheerorganisatie uit 3 onderdelen met elk hun eigen focus

- Kernbeheerders: regie op zelfbeheer (interactief werken, burgerparticipatie)
- meldingenteam(s): afhandelen meldingen over openbare ruimte (dienstverlening)
- beheerteam: regie op uitvoering van beheer van de buitenruimte

Belangrijke randvoorwaarden zijn:

- Heldere kaders voor interactief werken en zelfbeheer
- transparantie over beeldkwaliteit en gemaakte keuzes op areaal en kernniveau (via de website)
- goed uitgelijnd en maximaal gedigitaliseerd meldingenproces, heldere knip en goed opgezette communicatielijnen tussen de Frontoffice en de beheersorganisatie

Uitgangspunt is dat na een "majeure" organisatieverandering in 2013 nl. naar de nieuwe beheerorganisatie, sprake is van een traject van "organisch veranderen". Er is dan steeds sprake van kleine veranderingen met weinig impact op de organisatie, ze bieden echter wel mogelijkheden voor individuele medewerkers.

In de bijgaande figuur wordt in een concept plateauplaning zichtbaar gemaakt hoe die verandering in de tijd (2013-2018) vorm kan krijgen.

