

Burger van een Zoekende stad

Afgelopen woensdag was ik deelnemer aan de Praktijkmiddag Beeldkwaliteit van CROW Levende Stad in Ede. Onder leiding van Harro Verhoeven was het weer een genoegen om deze middag bij te wonen, als een van de weinige aanwezige aannemers.

Een van de actuele vraagstellingen van deze middag was hoe gemeenten en aannemers moeten omgaan met *de beleving* van de burger. Waar bestaat die beleving uit en hoe passen we onze producten en diensten daaraan aan? Is beleving te meten? En kan een aannemer op een cijfer van burgers tevredenheid worden afgerekend? Daarover werd een interessante en uiterst belangrijke discussie gevoerd in de diverse workshops. Enkele zaken vielen mij bij die gesprekken op.

1. De bezoekers en ook de diverse sprekers zijn vakzusters en -broeders, gedegen opgeleid aan Larenstein of doorgegroeid na de middelbare tuinbouwschool. Kortom, mensen met liefde voor het groene of grijze vak. Bij gesprekken over beleving, burgerparticipatie en modern assetmanagement is dit echter niet altijd ideaal.

Terecht merkte een dame van de gemeente Zoetermeer op: 'Jullie blijven er allemaal zo technisch over spreken.' Zij kon en mocht dit zeggen, want ze was afkomstig uit het *sociale* domein en bevindt zich sinds enkele maanden als strategisch beheerder buitenruimte tussen groene technuten. Chapeau voor deze dame met lef en voor de gemeente die haar op zo'n functie heeft gezet. Out of the box moeten we gaan. De samenleving is veranderd, mensen! Het gaat om *experience* en *awareness*, om er eens wat termen tegenaan te gooien.

Waar bestaat die beleving uit en hoe passen we onze producten en diensten daar op aan?

2. De gemeente Deventer en de gemeente Lansingerland presenteerden drie belangrijke factoren die van invloed zijn op de beleving van de burger: het product, de dienstverlening en de omgevingsbeleving. En de grote vraag is dan: weten gemeenten of en hoe deze factoren op orde zijn? Een reeks opties passeerde de revue. Wat ik een beetje miste, was de vraag hoe wij met elkaar (gemeente en marktpartijen) kunnen zorgen dat alles op orde is voor de burger. Voordat we immers gaan onderzoeken, meten en benchmarken, moeten we samen als een vitale coalitie aan de slag gaan. Samen de wijk in, met bekende gezichten met een integrale blik. Professionals die van de buurt gaan houden en daar, gewoon Hollands sprekend, een rol vervullen. Transparant en open-minded ten opzichte van de samenleving, in dienst van de burger. We hebben het niet voor niets over 'de samenleving'.

3. Dan kom ik vanzelf op mijn derde punt: de constatering dat er bij ambtenaren nog vaak een gebrek aan vertrouwen heerst ten opzichte van de markt. In gesprekken merk je soms dat zij van aannemers geen visie verlangen en verwachten op aspecten als beleving, participatie, sociale cohesie in buurten en alles wat verder van belang is naast het technisch uitvoeren van de werkzaamheden; plannen van aanpak ten spijt. De beleving van ambtenaren op dit vlak is nog niet overal veelbelovend. Een aannemer met visie? Een aannemer die samen met mij, ambtenaar, een vitale coalitie wil vormen ten dienste van de burger? Bestaat die dan?



Ik zal niet ontkennen dat dit deels aan onszelf ligt. Ja, we hebben een verleden, maar vele collega's met mij zijn progressief genoeg om niet in dat verleden te blijven hangen.

Voordat we immers gaan onderzoeken, meten en benchmarken moeten we namelijk samen als een vitale coalitie aan de slag gaan

Een aannemer is ook participierend burger. Burger in een levende stad of een levend dorp. Maar vooral, net als u, burger in een zoekende stad.

Wilco Boender
Commercieel manager, Verheij Integrale groenzorg



Be social

Scan of ga naar:

www.stad-en-groen.nl/artikel.asp?id=41-5339