



Programma  
**Managing  
Public Space**



# MPS Masterclass 2022

## Belevingsgestuurd Beheer

*Een wetenschappelijke én praktische benadering  
vanuit 5 verschillende invalshoeken*



# Voorwoord

Hoe kan beheer beter aansluiten bij de wensen en behoeften van bewoners en gebruikers van de openbare ruimte? Dat onderzocht MPS in de reeks masterclasses Belevingsgestuurd Beheer. De invalshoeken die wij voor u verzamelden zijn divers; we bekeken Belevingsgestuurd Beheer vanuit een antropologisch, sociologisch en communicatiewetenschappelijk perspectief en ook vanuit de marketing en gedragspsychologie.

## Masterclasses en slotdebat

Die hele diverse invalshoeken kwamen langs in een serie van vijf online masterclasses en een afsluitend slotdebat in Utrecht. Het waren verhalen en analyses met een wetenschappelijk fundament. Verteld mét aandacht voor de toepasbaarheid in de dagelijkse beheerpraktijk. Het was een feest om – samen met collega-gespreksleider Martine Stouten – in gesprek te gaan met Marjan Moris, Thijs Bouman, Christine Bleijenberg, Jempi Moens en Karin Peters. Uit het intensief gebruik van de chat en het levendig debat bleek de interesse van beherend Nederland voor dit onderwerp. Dank aan onze sponsors Almere, Delft en Antea Group voor hun voorstel om dit onderwerp het thema van deze reeks masterclasses te laten zijn.

Het resultaat van de reeks leest u terug in deze publicatie; om u te inspireren, uit te dagen en om u op weg te helpen in verdere stappen naar Belevingsgestuurd Beheer. Ik zie u graag terug bij de wetenschappelijke activiteiten van de stichting!

### Jaap Meindersma

Voorzitter stichting Managing Public Space  
Januari 2023

## Inhoud

- |  |    |
|--|----|
| 1. Marjan Moris (KU Leuven)  | 4  |
| 2. Thijs Bouman (Rijksuniversiteit Groningen)                        | 9  |
| 3. Christine Bleijenberg (Hogeschool Utrecht / Radboud Universiteit) | 13 |
| 4. Jempi Moens (Fresh Forward)                                       | 17 |
| 5. Karin Peters (Wageningen University)                              | 21 |
| 6. Slotdebat masterclasses Belevingsgestuurd Beheer 2022             | 25 |
| Conclusies   | 30 |

## Stichting Managing Public Space

In 2020 is de stichting Managing Public Space (MPS) opgericht om het vakgebied Beheer Openbare Ruimte naar een meer wetenschappelijk niveau te brengen. Een vakgebied waarin zoveel mensen werkzaam zijn, waar elke inwoner van Nederland elke dag gebruik van maakt en waar veel maatschappelijke doelen mee te dienen zijn, verdient óók een academische opleiding en academisch onderzoek. Veel organisaties bleken dat met ons eens te zijn en werden sponsor van de stichting Managing Public Space. Samen met de Wageningen University & Research (WUR) werken we toe naar een opleidingsprogramma, een leerstoel en een (inter)nationaal wetenschappelijk netwerk op het gebied van beheer.



Marjan Moris (KU Leuven):

# ‘Bewaak het publieke karakter van de openbare ruimte’



## Marjan Moris

Guest Professor KU Leuven,  
Department of Earth and Environmental  
Sciences - Division of  
Geography and Tourism

## MASTERCLASS 1

### De publieke ruimte als barometer voor het samenleven

22 SEPTEMBER 2022

*‘De publieke ruimte als barometer voor het samenleven’, luidde de titel van de bijdrage van Marjan Moris aan de eerste van een reeks van vijf Masterclasses over belevingsgestuurd beheer van de publieke ruimte, georganiseerd door de stichting Managing Public Space. Zij ging vanuit sociologisch perspectief in op de rol en betekenis van de publieke ruimte in de samenleving. Moris liet zien hoe juist in die buitenruimte door bepaalde sociaal-maatschappelijk processen en invloeden allerlei in- en uitsluitingsmechanismen kunnen optreden. Het is volgens haar aan de professionals om daar bij de inrichting maar ook in het beheer nadrukkelijk rekening mee te houden.*

Marjan Moris, gastprofessor bij het departement geografie en toerisme aan de KU Leuven, is van huis uit antropoloog en sociaal geograaf. In onderzoek naar de uitsluitingsprocessen in de hedendaagse maatschappij stuitte zij echter steeds weer op de publieke ruimte als een plek waar mensen voor een belangrijk deel hun beeld van de samenleving op baseren. Het is een fenomeen dat in de sociologie ook als zodanig wordt herkend. “Dit vakgebied biedt veel relevante informatie voor beheerders van de publieke ruimte”, aldus Moris.

Zij opende de Masterclass daarom met een overzicht van uiteenlopende sociologische vraagstukken die tot op heden in de wetenschap zijn gemarkeerd. Planoloog en stedenbouwkundige Kevin Lynch bijvoorbeeld, die het idee van mentale kaarten introduceerde, op basis van hoe mensen hun omgeving lezen. Socioloog William F. White en architect Jan Gehl borduurden daarop voort en keken met name welke elementen in de ruimte voor welke groepen mensen bijdragen aan de aantrekkelijkheid en leefbaarheid ervan.

Positieve elementen zijn onder andere comfort, amusement, ritme en diversiteit. En vooral ook: keuzevrijheid. Daar staan negatieve elementen tegenover: publieke ruimten die angst opwekken bijvoorbeeld, omdat ze geen ontsnappingsmogelijkheden hebben, eventuele belagers de ruimte bieden om zich te verstoppen of schaarse verlichting. “Het zijn patronen die voor veel mensen heel herkenbaar zijn”, aldus Moris. “Met grote verschillen tussen mannen en vrouwen, maar ook tussen andere groepen zoals mensen met of zonder een fysieke beperking.”

Sociale veiligheid is in de publieke ruimte een belangrijk thema. Probleem is wel dat de beleving daarvan verschilt tussen mensen. Moris: “Men weet bijvoorbeeld dat sociale controle effectief is tegen plaatselijke criminaliteit. Maar de uitwerking ervan kan tegenstrijdig zijn. De één zegt: creëer eigenaarschap onder bewoners in een buurt. De ander zegt: creëer open ruimtes waar ook vreemden zijn. Je moet dus oppassen voor ruimtelijk determinisme.”

#### Karakter en identiteit

De vraag is vervolgens hoe keuzevrijheid en structuur zich tot elkaar verhouden in relatie tot ruimtegebruik. In welke mate bepaalt de vormgeving van publieke ruimte ons gedrag of kiezen we zelf wat we doen? Sociologen Anthony Giddens en Pierre Bourdieu hielden zich bezig met dit vraagstuk. Giddens introduceerde het structurationisme om individuele handelingenvrijheid te verzoenen met de beperkingen die de samenleving ons oplegt. Hij leert ons dat ruimtelijke structuur bepaald gedrag mogelijk maakt, maar dat uit dat ruimtegebruik tegelijk ook plekken ontstaan met een eigen karakter en identiteit. Denk maar aan de normen die bijvoorbeeld heersen in het stamcafé. Welke handelingenvrijheid heb de stamgasten daar nog?”

*‘Dit vakgebied biedt veel relevante informatie voor beheerders van de publieke ruimte.’*

Bourdieu beschreef dat mensen handelen en beleven vanuit hun eigen gewoonten, neigingen en gebruiken. Hij linkt ruimte aan dit idee van ‘habitus’, waaruit volgt dat het ruimtegebruik verschilt voor diverse sociale klassen. Plekken en ruimtegebruik krijgen vorm volgens de normen en waarden van de dominante sociale klasse. Sta je verder af van deze normen, dan kost het je meer moeite om je thuis te voelen op deze plekken.

Socioloog Erving Goffman ziet de publieke ruimte als een soort toneel waar mensen hun identiteit opbouwen in interactie met andere mensen als publiek. Op verschillende plekken in de publieke ruimte gedragen mensen zich anders dan dat zij achter de schermen, in een privé situatie, zouden doen. Filosofe Judith Butler betrok daar gender bij en wees op het verschil tussen mannen en vrouwen. “Mensen doen op dat gendertoneel wat anderen van hen verwachten. Door steeds die vormen van vrouwelijkheid of mannelijkheid te herhalen, beginnen zij er ook zelf in te geloven. Maar daarmee worden ze nog niet wat ze zelf willen.”

#### Samen verbonden

Hoe komt het dat we ondanks zoveel verschillen toch erin slagen collectieve identiteiten te vormen? Wat maakt dat we ons samen verbonden voelen? Filosoof en socioloog Georg Simmel merkte op dat mensen in de drukke stad diversiteit verdragen door zich blasé op te stellen: ze negeren elkaar voortdurend. Sociologe Lyn Lofland ging daar jaren later op verder: diversiteit ontwijken is één manier, maar verschillen worden ook gebruikt om anderen in categorieën in te delen. Op basis daarvan zoeken we plekken uit waar het verschil niet zo groot is.

Volgens sociaal psycholoog Gordon Allport zitten vooroordelen en de behoefte om iedereen in hokjes

te stoppen in de aard van de mens. Hij wees op de negatieve effecten daarvan op de samenleving en pleitte ervoor om vooroordelen te bestrijden via ontmoeting. Dat collectieve identiteiten maakbaar zijn, bewees antropoloog Benedict Anderson die wees op natiestaten als verbeelde gemeenschappen ('imagined communities'). Het zijn plekken waar mensen elkaar niet persoonlijk kennen, maar op basis van een gedeelde identiteit toch sterke verbondenheid kunnen voelen met elkaar.

In de benadering van de ruimte werden deze inzichten vertaald in twee stromingen. De eerste ziet steden als een ecologisch systeem, dat volgens bepaalde wetmatigheden functioneert en waar we verder weinig invloed op kunnen uitoefenen. De andere stroming, waarvan socioloog en ruimtelijk activist Henri Lefebvre adept van was, claimt het tegenovergestelde: ruimte wordt gemaakt door mensen en hun ideeën, maar ook door architecten en projectontwikkelaars, die mensen van bovenaf hun wil opleggen.

"Lefebvre is de vader van de Recht op de stad-beweging, die in mei 1968 in verzet kwam tegen het gebrek aan participatie in de stedelijke ontwikkeling", aldus Moris. "Dat zie je in jaren negentig terugkomen, wanneer stedelijke ruimte en vastgoed vooral een investeringsgoed worden. Mensen gingen speculeren en verdienden veel geld. Daarmee kreeg de ruilwaarde voorrang op de belevingswaarde."

Twee mensen hebben uitgelegd waarom democratische besturen daar geen stokje voor konden steken: het algemeen belang is voor hen toch belangrijker dan individuele winst? Volgens socioloog Harvey Molotch is stadsontwikkeling simpelweg niet democratisch. Hij noemt grondbezitters 'parochiale kapitalisten': ze zijn afhankelijk van anderen op een plek en moeten daardoor wel samenwerken voor winst. Daarom bouwen ze coalities met anderen die ook baat hebben bij hun investeringen. Politicoloog Clarence Stone voegde daar nog aan toe dat beleidsmakers er ook belang bij hebben om telkens met dezelfde partijen samen te werken. "Ze willen niet telkens nieuwe partners hoeven zoeken, maar blijven het liefst in dezelfde coalitie zitten."

### In beton gegoten

Wie of wat nu het meest bepalend is voor de kwaliteit van de openbare ruimte is lastig te bepalen, erkent Moris. "Het is moeilijk om er één uit te lichten. En

het ook lastig om uitsluitend vanuit sociologisch perspectief te oordelen daarover. Maar inrichting is wel heel erg belangrijk. Ontwerpers en ontwikkelaars hebben wel een belangrijke verantwoordelijkheid. Want in de openbare ruimte giet je de sociale verhoudingen letterlijk in beton."

## *Zorg ervoor dat de publieke ruimte geen kwetsende maatschappelijke instelling wordt voor de groepen die het meest kwetsbaar zijn.*

Dat brengt gevaren met zich mee. "Want als een bepaald idee over de samenleving als uitgangspunt voor de ruimtelijke inrichting wordt genomen: hoe lang moet dat dan goed blijven? 20 jaar? 60 jaar? Het onderstreept het belang om dingen te kunnen aanpassen, ook als dit slechts kleine ingrepen met beperkte budgetten zijn. Je moet flexibel kunnen inspelen op de beleving van de mensen en veranderingen in de samenleving. Dat geldt ook voor de beheerders van de openbare ruimte."

### Essentiële inzichten

Dat bracht Moris op de relatie tussen de publieke ruimte en sociale ongelijkheid. Volgens haar zijn er drie essentiële inzichten te onderscheiden. De eerste is: publieke ruimte is nooit louter fysiek. "Een publieke ruimte heeft oneindig veel betekenissen. De sociale geografie maakt onderscheid tussen ruimte als een abstract filosofisch begrip, en plaats: dat waar mensen betekenis aan geven. Dat is eigen aan de publieke plaats: een ruimte vol van betekenissen."

De inrichting en het beheer van de publieke ruimte kan bepaalde handelingen stimuleren of juist ver-

hinderen. In de omgevingspsychologie duidt het begrip affordances daarop: eigenschappen van een voorwerp of een plek die expliciet of impliciet wijzen op het gebruik ervan. Affordances werken heel vaak stilzwijgend, op basis van gedeeld begrip over wat wel of niet kan op een plek.

Over dat gedeelde begrip en de gedeelde betekenis ervan wordt eigenlijk altijd onderhandeld. Moris: "Dat is meteen ook het tweede inzicht: de publieke ruimte is altijd politiek. Met politiek bedoel ik niet: partijpolitiek maar politiek met een kleine p: de onderhandeling in dagelijkse interactie tussen mensen en hun conflicten. Wie overwint, is vervolgens de vraag. De inrichting en het beheer van de publieke ruimte weerspiegelen de meest dominante betekenissen die eraan wordt gegeven."

### Fricties in het publieke domein

Het is belangrijk om te weten dat mensen in het algemeen supergoed zijn in het oplossen van conflicten. "Mensen maken niet overal een probleem van en kunnen best tolereren dat er fricties zijn in het publieke domein. Soms echter niet. Dan zien we dat de onderhandelingen verkeerd lopen, niet iedereen vanuit zelfde perspectief handelt en met name ook dat niet iedereen een stem heeft. Vaak blijken het altijd dezelfde groepen die niets te zeggen hebben, niet gehoord worden of onwenselijk worden gevonden. Mensen zeggen dan vaak: wie zijn die probleemzoekers? Ik zou het willen omdraaien: in de ruimtes die we bouwen zijn altijd dezelfde mensen de pineut."

Voor de probleemgevallen wordt zelden tot nooit een plek ingeruimd in de publieke ruimte. "De analyse erachter wordt niet gemaakt: waarom geven we die mensen geen plek? Complicerende factor is dat, wat we problematisch of acceptabel vinden in de publieke ruimte, in tijd en ruimte verschilt. Nu staan de elektrische steps in Amsterdam ter discussie. In het verleden werd dezelfde discussie gevoerd maar dan over vrouwen op fietsen."

### De logica van een plek

Dat brengt Moris op het derde inzicht: elke plek heeft een eigen logica. "Er zijn analyses die de inrichting en het gebruik van de publieke ruimte linken aan ons systeem: kapitalisme stelt winst voorop en neoliberalisme verdedigt het belang van een vrije markt-

werking. Op verschillende plekken wordt daar anders uiting aan gegeven, waardoor elke plek heeft zijn eigen logica's lijkt te hebben. Maar wie met mensen werkt in maatschappelijk kwetsbare posities, merkt dat ze op heel veel verschillende plekken botsen met die logica's, die telkens tegen hen gericht zijn."

Vaak zijn het juist ook de mensen die maar moeilijk opkomen voor het eigen belang, moeilijk te horen en lastig te bereiken zijn. "Mijn pleidooi zou zijn dat we in het beheer en de vormgeving van de publieke ruimte met name ook kijken naar de mensen die het meest geraakt worden door de logica's die er zijn. Die spreken namelijk niet makkelijk voor zichzelf en zijn moeilijk bereikbaar. Terwijl hun ervaring juist enorm belangrijk is om te achterhalen welk effect de publieke ruimte op ze heeft."

Maatschappelijke uitsluiting kan een beheerder van de publieke ruimte alleen niet voorkomen. Maar: "Onderken dat de publieke ruimte een bijzondere betekenis heeft voor het samenleven, en dat de verantwoordelijkheid daarvoor ook ligt bij de mensen die de publieke ruimte vormgeven. Dat besef is de eerste stap. Wees ambitieus over wat de publieke ruimte voor mensen kan doen en kan betekenen. De publieke ruimte kan veel verschil maken. Ik zie te weinig sociale ambitie in wat publieke ruimte kan betekenen en heb helaas ook gezien hoe destructief de publieke ruimte kan zijn als deze niet inclusief wordt benaderd."

### Vicieuze cirkel

Het onderstreept volgens Moris dat de publieke ruimte eigenlijk als maatschappelijke instelling moet worden gezien. "Het begint bij het macroperspectief. Er is een functiescheiding tussen werk en vrije tijd, openbaar en privé. Die horen niet samen te vallen. Tegelijkertijd is er een tendens naar veiligheid en risicobeheersing. Risico is zoveel belangrijker geworden in onze samenleving en in het voorkomen daarvan spelen overheden een belangrijke rol. De burger die risico ervaart verwacht daar van de lokale overheid een antwoord op."

Sommige groepen rondhangende jongeren worden bijvoorbeeld als een enorm probleem ervaren in de publieke ruimte van de grote steden. Dat gaat soms extreem hard van sympathie naar criminalisering." Moris: "Als de samenleving vindt dat jij niet thuishoort in de publieke ruimte, zijn er twee opties: iets anders gaan doen omdat de politie je blijft wegsturen of in verzet komen. En dan ontstaat er een cirkelbeweging."



Verzet leidt tot conflict, wat resulteert in nieuwe sancties, wat weer tot meer verzet leidt, heftiger conflict en nog strakkere maatregelen”.

Die hele reeks probleem-georiënteerde ingrepen gericht op beheersing en correctie: we kijken er niet meer van op, maar ze lossen ook weinig op. Het probleem is dat ze hele groepen stigmatiseren, die daardoor verder weggeduwd worden van de samenleving. “Stigmatisering leidt namelijk tot verhoogd risico op grensoverschrijdend gedrag, waarop weer een sanctie volgt, en zo kom je vast te zitten in een neerwaartse spiraal.”

Haar oproep aan de beheerders van de publieke ruimte is dan ook: “Zorg dat het niet doorslaat naar repressie op jouw plek. Zorg dat er mensen rondlopen die inzicht hebben in dat proces van sociale uitsluiting en maatschappelijke kwetsing, en ook gehoord worden. Je wilt geen publieke ruimte met pinnen op de openbare banken om slapers te voorkomen en poorten die ruimten afsluiten omdat er hangjongeren zouden kunnen staan. Dan schiet je door. Zorg ervoor dat de publieke ruimte geen kwetsende maatschappelijke instelling wordt voor de groepen die het meest kwetsbaar zijn. Die verantwoordelijkheid moet ook de beheerder van de publieke ruimte nemen.”

#### Bewaak het publieke karakter

Moris is de eerste om te erkennen dit een *wicked problem* is. “Public Space management is een probleem dat je niet met een ingenieursblik opgelost krijgt. De probleemstelling verschuift continue en er is nooit een simpele oplossing of een juist antwoord op. Je komt er niet als je het vanuit één perspectief benadert. Het gaat juist om de integrale aanpak in een wereld die wordt gedomineerd door diversiteit.”

*‘Het gaat juist om de integrale aanpak in een wereld die wordt gedomineerd door diversiteit.’*

Voorop staat volgens haar het bewaken van het publieke karakter van de ruimte. “Als we dat niet bewaken, verliezen we het. De publieke ruimte moeten jullie als beheerders openhouden, want er is heel veel druk op. Er zijn meer mensen die belang hebben bij het niet openhouden van de publieke ruimte dan mensen die ten volle gebruik willen maken van het potentieel. Vraag je dus altijd af hoe je via het beheer kunt inbreken op de dominante maatschappelijke logica’s die plekken maken tot wat ze zijn. En betrek daar vooral ook je eigen positie bij. Wie ben jij in de context en coalitie waarin je werkt. Wie zijn je bondgenoten? Zorg ervoor dat je niet vastgeroest raakt in je eigen denkwereld maar blijf meebewegen.”

Thijs Bouman (Rijksuniversiteit Groningen):

## ‘Kwaliteit beheer bepalend voor gedrag in publieke ruimte’

*De kwaliteit van de publieke ruimte is van grote invloed op de mens die daar gebruik van maakt. Zijn gedrag wordt er zelfs in belangrijke mate door bepaald, aldus Thijs Bouman, universitair docent en onderzoeker Sociale en Omgevingspsychologie aan de Rijksuniversiteit Groningen. “Het is cruciaal om daar zowel bij de inrichting als in het beheer rekening mee te houden.”*



**Thijs Bouman**

PhD Assistent professor,  
Rijksuniversiteit Groningen

#### MASTERCLASS 2

**Drijfveren achter de keuzes en gedragingen van mensen**

6 OKTOBER 2022

Thijs Bouman was de tweede spreker in de reeks van vijf Masterclasses over belevingsgestuurd beheer van de publieke ruimte, georganiseerd door de stichting Managing Public Space. Hij ging met name in op de kennis die vanuit het relatief jonge vakgebied van de omgevingspsychologie is opgebouwd over de relatie tussen de mens en de omgeving waarin hij verkeert. Want die is innig en verstrekkend, zo bleek.

Dat begint bij de voetganger, die een olifantenpaadje creëert omdat het ontwerp van de stoep niet goed is. En het eindigt bij een thema als klimaatverandering, waarmee de mens in de meest brede zin ingrijpt op zijn natuurlijke omgeving. “Zoals de omgeving de mens beïnvloedt, beïnvloedt de mens zijn omgeving. Dat gaat van heel klein tot heel groot. Die beïnvloeding staat centraal in de omgevingspsychologie.”

Voor omgevingspsychologen is de praktische relevantie een belangrijk aspect, aldus Bouman. Mede daarom is het vak interactie, interdisciplinair en probleem-georiënteerd. “Verschillende onderzoeksmethoden worden ingezet in verschillende contexten en in actieve samenwerking. Daar komen hele rijke inzichten uit voort.”

### Mismatch tussen beheer en gebruik

Inzichten waar de beheerders van het publieke domein hun voordeel mee kunnen doen. Want veel factoren, die van invloed zijn op het welzijn en de levenskwaliteit van mensen, blijken ook een relatie te hebben met de openbare ruimte. Dan gaat het bijvoorbeeld om veiligheid, identiteit, omgevingskwaliteit, sociale relaties, interacties tussen mensen, werk, natuur, groen en biodiversiteit.

De vraag is waaraan voorrang moeten worden gegeven. Bouman: "Soms is sprake van een mismatch tussen wat beheerders en ontwerpers van de publieke ruimte belangrijk vinden en wat gebruikers belangrijk vinden. Het is daarom zaak goed te onderkennen wat de ruimte al aan kwaliteiten te bieden heeft, wat gebruikers belangrijk vinden en waar zij zelf kansen voor verbetering zien. Dat levert waardevolle input op voor het beheer."

Veel van wat mensen van hun omgeving vinden, is evolutionair en cultureel bepaald. Toch zijn er wel degelijk bepaalde wetmatigheden. Al veel langer is bijvoorbeeld bekend dat tuinen rondom een ziekenhuis een gunstige invloed hebben op patiënten. Meer recent wordt dat gevat onder de noemer 'green spaces', waarvan bewezen is dat die een positief effect hebben op de gezondheid, aldus Bouman. Zo is de luchtkwaliteit er vaak beter en worden mensen gestimuleerd om in beweging te komen of contact met anderen te leggen. Groen werkt bovendien rustgevend en verlaagt stress-niveaus.

### Kwaliteit versus kwantiteit

Hoe meer aandacht voor de kwaliteit van die green spaces, hoe meer effect. "Kwaliteit is belangrijker dan kwantiteit", aldus Bouman. "Het gaat er niet om zoveel mogelijk groen aan te leggen maar juist natuurwaarde te creëren met voldoende variatie en

*'Zoals de omgeving de mens beïnvloedt, beïnvloedt de mens zijn omgeving.'*

biodiversiteit." Cruciaal is ook dat het beheer van het openbaar groen op orde is. "Als green spaces worden verwaarloosd, gaan de positieve effecten ervan verloren of werkt het zelfs averechts."

Naast bovengenoemde positieve effecten kan de publieke ruimte ook negatieve effecten oproepen. Bijvoorbeeld als er sprake is van geluidsoverlast en grote drukte. Hoe meer mensen op elkaar gepakt bij elkaar zijn, des te meer stress er zal ontstaan. Met name bij mannen blijkt dat het geval. Ook hier geldt dat hoe slechter de kwaliteit van de omgeving is, hoe slechter men zich zal voelen. Ook verkeerde drukte heeft een negatief effect. "Dat effect blijft niet beperkt tot de publieke ruimte maar wordt overgedragen op de context waar de mens zich in bevindt."

Overigens moet hierbij wel een kanttekening worden geplaatst. Bouman: "De menselijke maat is een belangrijke factor. Iedereen is verschillend en reageert dus ook verschillend. Daar moet je rekening mee houden. Je kunt niet zomaar zeggen: meer natuur is voor iedereen de juiste oplossing. Want natuur en openbaar groen wordt ook vaak met angsten en gevoelens van onveiligheid geassocieerd."

### Omgeving is normatief

Het is duidelijk dat ruimte en gedrag elkaar beïnvloeden. Om te verklaren hoe dat in zijn werk gaat, kan de zogeheten *goal framing theory* worden gehanteerd. Deze onderscheidt meerdere doelstellingen in het gedrag van mensen. "De doelen bepalen welke acties je onderneemt en kunnen geactiveerd worden door de omgeving. In feite bepaalt de omgeving welke doelen actief zijn."

Het centrum van een stad als Groningen bijvoorbeeld is vanaf het station alleen te bereiken via het *Red Light District*. Dat windt mensen op en lokt bepaald gedrag uit, blijkt uit onderzoek. Op de Zuidas, bepalen geld en mensen de sfeer en de uitstraling van de omgeving. Hier zullen mensen meer geneigd zijn afstandelijker en egoïstischer gedrag te vertonen. Bouman: "De omgeving zet mensen in een bepaalde mindset en is daarmee normatief."

Als de gestelde norm vervolgens wordt overtreden, zijn mensen eerder geneigd dat slechte voorbeeld te volgen. "Dat is belangrijk om mee te nemen in interventies. Als je wilt dat gebruikers de boel niet

vervuilen moet je niet wijzen op de enorme vervuiling, want dat kan een averechts effect hebben. Beter is om juist de mensen die helpen om de boel schoon te houden in het spotlicht te zetten. Vaak zien we in de communicatie dat juist het probleem gehighlight wordt, waardoor het wordt genormaliseerd en mensen de norm vaker gaan overtreden. Het is juist belangrijk aan te geven dat mensen de gestelde norm of doelen belangrijk vinden en er ook wat voor over hebben om die doelen te halen of aan de norm te voldoen."

### Desirable goals

Ruimte beïnvloedt wie we zijn en wat we belangrijk vinden, vervolgt Bouman. "De omgeving weerspiegelt hoe mensen zichzelf zien, waarmee ze zich verbonden voelen, wat voor hen belangrijk is en hoe ze daarna handelen." In de waardetheorie worden vier zogeheten *desirable goals* onderscheiden die bepalend zijn voor het gedrag van mensen. Dat zijn de hedonistische waarde (gericht op comfort, gemak, plezier), de egoïstische waarde (macht, status, geld), de biosferische waarde (natuur, omgeving) en de altruïstische waarde (sociale gelijkheid, welzijn van anderen).

Mensen met sterk ontwikkelde egoïstische en hedonistische waarden zijn volgens Bouman minder geneigd tot duurzaam handelen, omdat het ongemak met zich mee brengt en geld kost. Mensen voor wie de biosferische en altruïstische waarden belangrijk zijn, kijken verder dan het individu en zijn dus eerder geneigd duurzaam gedrag te vertonen.

"Onderzoek toont aan dat de omgeving een belangrijke rol speelt bij de vorming van deze waarden. Als ze eenmaal ontwikkeld zijn, zijn waarden heel erg stabiel en veranderen ze ook nauwelijks meer. Maar met name ook in de jeugd hebben bepaalde ervaringen met de omgeving grote invloed op de ontwikkeling van deze waarden en welk belang eraan wordt hecht. Onderzoek naar hoe vaak kinderen buiten of in contact met de natuur komen, vormt een motivationele basis voor duurzaam gedrag in toekomst."

### Spiral of inaction

De publieke ruimte is een belangrijke plek waar mensen hun waarden tot uiting laten komen. Andersom bepaalt die ruimte ook hoe er tegen mensen wordt aangekeken. Dat brengt een risico met zich mee.

*'Probeer juist de mensen die je niet snel bereikt te stimuleren om deel te nemen aan het gesprek.'*

"Een autorijke straat lijkt erop te wijzen dat voor de mensen die er wonen hedonistische waarden belangrijk zijn. Maar als je het de mensen vervolgens zelf vraagt, zou het zomaar kunnen zijn dat juist de altruïstische en biosferische waarden belangrijker zijn."

Het is een van de effecten van de zogeheten *spiral of inaction*. "Gevoelens of ideeën die we hebben over mensen, ontlent we voor een deel aan de omgeving waarin zij functioneren. Dat kan een negatieve spiraal in beweging brengen als de omgeving negatieve emoties oproept. In zo'n geval zijn we zelf ook minder geneigd om positieve actie te ondernemen. Het is in feite een vicieuze cirkel die zichzelf in stand houdt."

Wat er in de omgeving aanwezig is en welke doelen en waarden eruit naar voren komen heeft een heel duidelijke invloed op hoe mensen zich in die omgeving gedragen. Zo bezien hebben beheerders van de publieke ruimte dus een grote rol in het streven naar verduurzaming, aldus Bouman. "Juist in een tijd dat de *sustainable development goals* heel erg op de voorgrond staan is het belangrijk niet te onderschatten wat voor invloed de omgeving daarop heeft. Wat de omgeving uitstraalt over wat belangrijk wordt gevonden in de samenleving en door de overheid kan mensen motiveren of juist demotiveren om gewenst gedrag te vertonen."

### Engagement

Het is daarom ook cruciaal om mensen bij zowel de inrichting als het beheer van de publieke ruimte te betrekken. Dat engagement kan zowel in de besluitvorming als in de uitvoering worden gestimuleerd. "Het is duidelijk dat mensen, als je ze niet betreft bij de besluitvorming, niet blij zullen zijn. Als er geen betrokkenheid is, is men ontevreden over het proces

en pakt het oordeel over de uitkomst ervan sowieso al slechter uit. Hoe je de mensen erbij betrekt is met andere woorden van invloed op de kans van slagen van ingrepen in bijvoorbeeld de openbare ruimte. Mensen willen het gevoel hebben dat ze serieus genomen worden.”

Bouman onderscheidt daarin vier succesfactoren. In de eerste plaats moet er mogelijkheid zijn tot dialoog. Bouman: “Niet eenzijdig zenden of ontvangen maar ook echt luisteren en inhoudelijk reageren, zodat mensen kunnen merken dat er serieus met hun mening wordt omgegaan.” Ten tweede gaat het om zogeheten *decision making power*. “De mate waarin mensen daadwerkelijk het besluit kunnen beïnvloeden is een belangrijke succesfactor voor participatie.”

*‘Laat mensen in de praktijk ervaren hoe het uitpakt. Dat kan zelfs in virtual reality.’*

Streven naar diversiteit is een derde succesfactor. “Participatie trekt bepaalde groepen mensen aan. Probeer juist de mensen die je niet snel bereikt te stimuleren om deel te nemen aan het gesprek.” Ten vierde gaat het om de kwaliteit van de beraadslagingen. “Maak het mogelijk om ook dieper met elkaar in gesprek te gaan over een thema.”

#### Eigenaarschap

Ook in de uitvoering moet betrokkenheid aandacht krijgen. “Kondig niet simpelweg aan dat mensen worden aangesloten op het warmtenet, maar biedt mensen de mogelijkheid om mee te praten over de herinrichting van de straat daarna. Als zij meer green spaces willen, en jij komt daar als gemeente aan tegemoet, krijg je meer betrokkenheid en eigenaarschap. Mensen voelen zich betrokken bij de uitvoering en bij het resultaat.” Pilots kunnen hierbij ook belangrijk zijn. “Laat mensen in de praktijk ervaren hoe het uitpakt. Dat kan zelfs in virtual reality.”

Bouman voegde daar tot slot van het webinar nog een oproep aan toe, specifiek gericht aan het adres van zowel de ontwerpers als de beheerders van de publieke ruimte “Veel van wat ik heb verteld is voor beide disciplines belangrijk. Ga het gesprek daarover aan met elkaar en werk meer samen op basis van onderzoek naar het gebruik van het openbaar gebied. Daarmee zijn een hoop problemen te voorkomen.”

Christine Bleijenberg (Hogeschool Utrecht / Radboud Universiteit):

## ‘Participatie vereist echte interactie met gebruikers’

*Bewoners zijn een belangrijke gesprekspartner als het gaat om de inrichting en het beheer van de openbare ruimte. En toch lukt het maar zelden om ze ook daadwerkelijk te laten participeren in het planproces. Christine Bleijenberg, associate lector urban governance aan de Haagse Hogeschool, weet waarom. “We zijn het verleerd om goede gesprekken te voeren.”*

Christine Bleijenberg was spreker van de derde Masterclass in een reeks van vijf over belevingsgestuurd beheer van de publieke ruimte, georganiseerd door de stichting Managing Public Space. Thema van deze editie was belevingsgestuurd beheer vanuit participatie en communicatiewetenschappelijk perspectief.

Bleijenberg doet met een aantal collega's onderzoek naar burgerparticipatie, met name gericht op interacties en gesprekken tussen burgers en de lokale overheid, en is daar in 2021 ook op gepromoveerd. Zij koos voor dit onderwerp, omdat haar in de gemeentelijke praktijk van de burgerparticipatie duidelijk werd dat gesprekken soms wel en soms niet goed verliepen.

De oorzaak daarvan werd bijna altijd in toevallige omstandigheden gezocht: een lastige buurt, de wethouder die het niet snapte, of de projectleider die zijn dag niet had. “Alsof het buiten de eigen invloedssfeer lag. Dat kan niet waar zijn, dacht ik. We moeten meer te weten komen over die gesprekken en interacties, om te begrijpen hoe we het beter kunnen doen.”



**Dr. Christine Bleijenberg**

Associate lector Urban Governance, Haagse Hogeschool

#### MASTERCLASS 3

**Blik op de buitenruimte: draagvlak en eigenaarschap**

13 OKTOBER 2022

3



### Miscommunicatie

In het kader van haar onderzoek heeft Bleijenberg een groot aantal inspraakavonden en participatie-bijeenkomsten bezocht. "Mijn communicatieve perspectief op participatie is gericht op die gesprekken. Wat gebeurt er aan die tafel? En hoe kijkt men erop terug? Want ik zie participatie in feite als een doorlopend gesprek, een aaneenschakeling van formele en informele gesprekken tussen bewoners, bestuurders en ambtenaren. Dat gesprek vindt plaats in een golfbeweging. Groepen komen altijd weer bij elkaar, maar telkens in andere samenstellingen."

Waarom gaat bijvoorbeeld het gesprek tussen een gemeente en buurtbewoners over overlast in de publieke ruimte zo vaak mis? "Vaak is sprake van de miscommunicatie. Dan zie je een bewoner een inhoudelijk punt inbrengen, namelijk waar hij last van heeft. En de reactie van de gemeente is vervolgens procesmatig: 'Ja, daar heeft u al eerder melding van gemaakt. Het staat geregistreerd.'"

Het gaat fout, omdat we ons bewegen en werken in zelfreferentiële systemen, aldus Bleijenberg. "We zijn naar binnen gekeerd, richten ons op onze eigen doelen en onze eigen agenda. We praten ook het liefst met gelijkgestemden, die hetzelfde willen als wij. Door het gesprek aan te gaan met gelijk denkenden bevestigen we elkaar eigenlijk voortdurend. We voelen ons prettig bij wat we al kennen en bij mensen die het met ons eens zijn. En we vinden het lastig om met andersdenkenden te praten."

### Verschillende bubbels

Uit fysiologisch onderzoek van bijvoorbeeld de UvA blijkt zelfs dat dat alleen al luisteren naar iemand waar je het niet mee eens bent stress veroorzaakt. Het gaat gepaard met een lichamelijke reactie van spierspanning en transpiratie. "Alleen dat is al een drempel voor veel mensen om naar participatie-bijeenkomsten te gaan. Probleem is: we zijn ons hiervan niet altijd bewust. Pas als we aan tafel zitten met elkaar, komen we erachter dat we in verschillende bubbels zitten."

Het gaat dan niet zozeer om een opvatting of een belang, maar we zien de werkelijkheid daadwerkelijk anders. "Dat maakt het gesprek erover ook zo lastig. Je moet je continu bewust zijn dat je met een meerstemmig gezelschap te maken hebt. Als het niet

*'Door het gesprek aan te gaan met gelijkdenkenden bevestigen we elkaar eigenlijk voortdurend.'*

goed gaat, is het vrijwel nooit kwade opzet, maar vooral een gebrek aan vaardigheden en begrip op dit punt. Iets meer weten en dit soort gesprekken iets beter voorbereiden kan al veel schelen."

Bleijenberg is het ook niet eens met de stelling dat de een meer aanleg heeft om met afwijkende standpunten om te gaan dan de ander. "Het omgaan met andersdenkenden is een vaardigheid die we gaandeweg verlerd zijn. De mogelijkheden om daarin te oefenen zijn ook afgenomen, omdat we steeds meer in onze eigen bubbel zitten. Dat tij moeten we zien te keren."

### Misverstanden

Rondom participatie bestaat een groot aantal misvattingen, aldus Bleijenberg. Zoals over de deelname van de *usual suspects* aan bijeenkomsten. "Je hebt mensen die vaak aan tafel gaan zitten om mee te praten en anderen die dat niet doen. De aanname is vaak dat het niet goed is om telkens met dezelfde bewoners te praten en dat, als je het goed organiseert en je best doet, hier iets aan te doen is. Uit mijn onderzoek blijkt dat dit niet het geval is. Er vindt altijd zelfselectie plaats. Mensen bepalen zelf of ze wel of niet gaan."

Maar dat altijd dezelfde mensen aan tafel aanschuiven wil niet zeggen dat dat problematisch is. Daarvoor maakt Bleijenberg onderscheid tussen demografische en inhoudelijke representatie. "De demografische representatie betreft de verhouding tussen hoog- en laagopgeleid of vrouw en man. Het is lastig die voor elkaar te krijgen. Het kan wel, maar kost veel moeite en geld. Dat zien we bij de burgerraden die momenteel worden georganiseerd."

De inhoudelijke representatie draait om de vraag of alle standpunten in een wijk of buurt wel aan tafel vertegenwoordigd zijn. "Die is veel wezenlijker. Een zaal vol met 100 of 200 mensen maakt een goed gesprek eigenlijk alleen maar lastiger, en heb je als gemeente ook niet nodig als je de diverse opvattingen, motieven en argumenten wil horen. Het is veel belangrijker om de relevante opvattingen aan tafel te hebben. Check of alle standpunten te horen zijn. Als het goed is herkennen de bewoners die er niet zijn zich daar ook in."

### Inhoudelijk haakje

Het scheelt overigens wel als het motief voor een participatiebijeenkomst helder is. "Het begint bij een inhoudelijk haakje. Als dat er niet is, kun je doen wat je wilt, maar komen er geen mensen op af. Er moet een inhoudelijke aanleiding zijn. Dat kan een belang zijn, of een interesse. Als het motief er niet is, houdt het op."

Met name als het gaat om een onderwerp als belevingsgestuurd beheer is het goed om daar rekening mee te houden. "Is het abstract en ver weg of concreet en dichtbij? Dat zijn twee bepalende factoren in de motivatie om te willen meepraten. Visies zijn ver weg en abstract. Daar trek je per definitie een ander publiek mee dan wanneer het gaat over het moment dat de spade de grond in gaat."

Een andere misvatting is dat het bij participatie altijd over iets nieuws gaat. "Beleidsmatig kun je denken dat je met iets nieuws begint in een wijk of buurt. Maar er speelt altijd al van alles, waar je in het proces rekening mee moet houden. Bewoners hebben een verleden en nemen dat met zich mee in het participatieproces. Je zult daar van meet af aan aandacht moeten besteden."

### Consensus geen succesfactor

Een veelvoorkomende misvatting is dat participatie altijd tot consensus moet leiden. Bleijenberg: "Laat dat los. Het is juist belangrijker dat er ruimte is voor verschillende meningen en perspectieven. Mensen willen serieus genomen worden en zich gehoord voelen. Als het gesprek te snel een bepaalde kant op gaat, dan gaat dat niet goed. Goed luisteren, serieus bekijken of je er iets mee kunt, maar ook helder aangeven als die mogelijkheid er niet is. Het zijn cruciale factoren voor het welslagen van de participatie."

Tot slot: ga niet te snel voorbij aan bewoners die er uit onvrede voor kiezen om niet mee te praten. "Dat is om twee redenen niet verstandig", aldus Bleijenberg. "Inhoudelijk is het niet wijs, omdat juist ook in boosheid iets zit waarom mensen gehoord moeten worden en waar je iets mee moet. Het is goed dat soort input ook buiten het participatieproces om mee te nemen."

Een tweede reden: "Als je kritische bewoners negeert, kan dat zijn weerslag hebben op bewoners die wel participeren omdat zij ervaren dat er selectief geluisterd wordt. Het gevolg kan zijn dat actieve en betrokken bewoners langzaam opschuiven in de richting van kritische buitenstaanders. Trek het lijntje dus niet te strak en probeer ook iets te doen met mensen die ervoor kiezen om buiten het participatieproces te blijven staan."

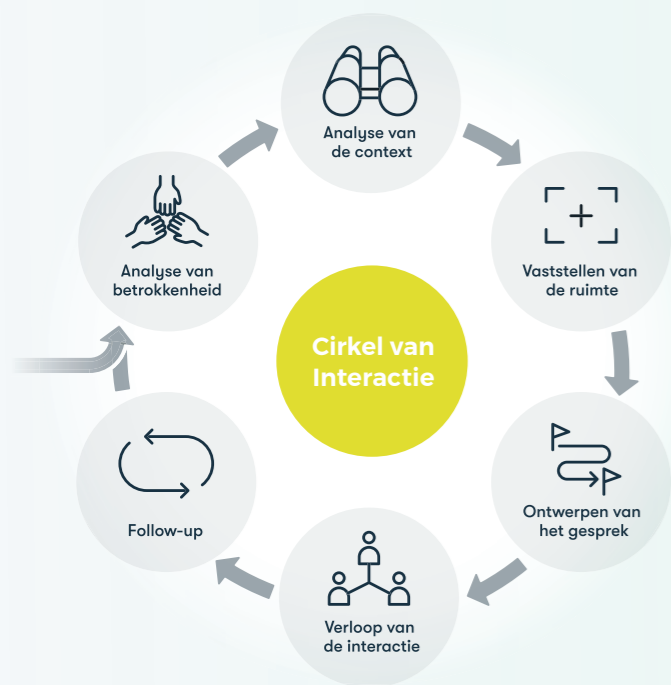
### Ervaren rechtvaardigheid

Verwachtingsmanagement, daar komt het volgens Bleijenberg in belangrijke mate op neer. "De gedachte bij participatie is vaak dat mensen winnen belangrijker vinden dan meedoen. Een veelheid aan onderzoeken laat echter juist zien dat het merendeel meedoen het belangrijkste vindt." In haar promotie-onderzoek heeft Bleijenberg geprobeerd daar meer duiding aan te geven.

Daarin maakt zij onderscheid in drie elementen. *Respect* is het eerste element, waarbij het draait om het gevoel beleefd en respectvol behandeld te worden. Een tweede element is *voice*: dat mensen daadwerkelijk ervaren dat er ruimte is om iets te vertellen, dat zij niet voor een voldongen feit worden gesteld, maar er geluisterd wordt en dat er iets met hun mening of opvatting wordt gedaan. Of niet, maar dat raakt dan ook meteen het derde element: *explanation*, daarmee wordt bedoeld dat mensen een heldere uitleg behoren te krijgen hoe het participatieproces

*'De beheerder heeft bij uitstek het heft in handen om de bubbels van mensen te doorbreken.'*





Door Christine Bleijenberg, Kenniscentrum Governance of Urban Transitions, Haagse Hogeschool

eruit ziet en hoe het verder gaat. "Hierbij hoort ook een goede uitleg over de keuzes die worden gemaakt. Waarom kan iets wel of niet? Dat is nog belangrijker wanneer je de inbreng niet overneemt dan wanneer je dat wel doet."

Als aan deze drie elementen recht is gedaan leidt dat tot een gevoel van 'ervaren rechtvaardigheid', aldus Bleijenberg. "Als men ervaart dat het proces oké was, draagt dat bij aan de acceptatie van de uitkomsten en aan het vertrouwen in de organisatie of overheid die het proces georganiseerd heeft. Wij denken vaak dat het om de inhoud of uitkomst gaat. Maar hoe het proces is verlopen speelt een veel belangrijker rol."

#### Cirkel van interactie

Bleijenberg heeft haar bevindingen gevat in een model voor het participatieproces: de cirkel van interactie. In die cirkel bepaalt de context de mate waarin participatie mogelijk is. "Als er nauwelijks ruimte is om plannen aan te passen en de politieke druk heel hoog, dan moet je je afvragen of er nog wel voldoende ruimte is voor een goed gesprek of contact met bewoners."

In het ontwerp bepaal je hoe het proces eruit komt te zien. "Wat is de rol van de gespreksleider, waar gaat het over, welke vorm kiezen we? Vaak kun je goed onderbouwde keuzes maken, want hier is veel wetenschappelijke kennis over. Maar desondanks wordt het heel vaak intuïtief ingevuld. Echt onderbouwd een bepaalde vorm kiezen, zie ik veel minder gebeuren. En dat is jammer."

Hetzelfde geldt voor de uitvoering. "Interactie: wat is dat precies? Wat verwacht je van de uitkomst? Er is geen heilige graal. Ook daarin zul je onderbouwd keuzes moeten maken, zodat je stevig staat in het gesprek zelf. Ook voor wat betreft de follow up. Je moet aan de deelnemers aan het proces kunnen uitleggen wat je met hun inbreng gaat doen of hebt gedaan en waarom dat zo is."

Bleijenberg pleit er met andere woorden voor om veel meer aandacht te besteden aan de voorbereiding van de gesprekken binnen het proces. "Hanteer de principes van de ervaren rechtvaardigheid als leidraad: toon respect voor andermans mening, biedt voldoende ruimte voor inbreng, luister goed en leg uit hoe je verder gaat."

#### Betere gesprekken voeren

Het beheer van de publieke ruimte is bij uitstek het terrein waar deze principes ten uitvoer moeten worden gebracht. "In jullie vakgebied is het heel interessant om na te gaan hoe zich bepaalde regels en normen verhouden tot de beleving en het gebruik van de ruimte. Dat vereist dat je als beheerder het gesprek aangaat met mensen."

Haar onderzoek heeft Bleijenberg gesterkt in de overtuiging dat professionals zich met name ook daarin moeten bekwamen. "Wij als professionals moeten echt leren betere gesprekken te ontwerpen en te voeren met bewoners. Dat hebben we nodig om grote en kleine problemen op te lossen. Veel trainen en oefenen die gespreksvaardigheden, is mijn advies. Daarbij heeft de beheerder van de publieke ruimte een voortrekkersrol te vervullen. Hij heeft bij uitstek het heft in handen om de bubbels van mensen te doorbreken."

Jempi Moens (Fresh Forward):

# Openbare ruimte moet een thuis-gevoel opwekken



## Jempi Moens

Founder & Chief Imagination Officer, Fresh Forward

*Na jaren waarin de maatschappij blaakte van zelfvertrouwen, breekt nu een periode aan waarin bij steeds meer mensen gevoelens van angst gaan overheersen. Volgens marketeer Jempi Moens van Fresh Forward is het zaak om daar ook in de openbare ruimte rekening mee te houden. "We moeten buiten veel meer een thuis laten zijn."*

Hoe kijkt een marketeer aan tegen belevingsgestuurd beheer van de openbare ruimte? Dat was het onderwerp van de vierde masterclass in een reeks van vijf, die wordt georganiseerd door de stichting Managing Public Space. Spreker was deze keer Jempi Moens, mede-oprichter van het Hilversumse marketingbureau Fresh Forward en actief als Chief imagination officer.

Moens wees in zijn bijdrage als eerste op Zygmunt Bauman, die in 1999 de liquid society introduceerde. Daarmee doelde hij op de moderne samenleving, die op allerlei terreinen tegelijk verandert en daar ook nooit meer mee zal stoppen. Dit maakt het een illusie dat daar controle op kan worden uitgeoefend, aldus Moens. "Dat betekent dat onze hele mentale infrastructuur, hoe we nadenken over organisaties en consumentengedrag, compleet verouderd is."

## MASTERCLASS 4

### Het kantelpunt in de tijdgeest en de gevolgen voor de samenleving

27 OKTOBER 2022

# 4

Een tweede notie betreft het feit dat we na 250 jaar industrialisering een transformatie maken in de richting van een vermenschlijking van onze maatschappij. "Heel veel zaken zijn we zo gaan organiseren en structureren dat de menselijke maat en zingeving ver te zoeken zijn. Het is zelfs in onze taal doorgedrongen: we praten tegenwoordig over FTE's in plaats van medewerkers. Dat is super-efficiënt, maar niet altijd even effectief."

## 'Er is juist een enorme behoefte aan beleving en menselijke kwaliteit.'

### Kantelende tijdgeest

Daar komt bij dat we op een kantelpunt zijn aanbeland in de tijdgeest. "Helmut Gaus, historicus en socioloog, heeft ontdekt dat de Kondratieff-cyclus, waarmee de economische golfbeweging van hoog- naar laagconjunctuur in beeld wordt gebracht, een dieperliggend mechanisme onder zich heeft van menselijk gedrag. Bepaald gedrag volgt uit een bepaald maatschappelijk sentiment."

Zo zijn er cycli van circa 50 jaar te onderscheiden waarbij de stemming in de samenleving varieert van groot zelfvertrouwen, zoals in de jaren '90 en '00, en gevoelens van angst, zoals in de jaren '70 en '80, en dus ook op dit moment. "We zitten nu op een kantelpunt tussen de golf van angst en zelfvertrouwen. We komen uit een periode waarin avontuurlijkheid, globalisering, zelfvertrouwen en creativiteit de bovenaan voerden. Nu gaan we een periode tegemoet, waarin onzekerheid dominant is in de samenleving. De euforie ebt snel weg in onze maatschappij."

Overigens is die golfbeweging op zich niet te verklaren. "Waardoor het wordt veroorzaakt weten we niet. De wetenschap vermoedt dat het hier om een zichzelf corrigerend mechanisme gaat. Een samenleving waarin de angst of het zelfvertrouwen alleen maar toeneemt, is op termijn onleefbaar. Dus is het logisch dat er een correctie plaatsvindt. Dat was ook zonder corona, de energiecrisis of de oorlog in Oekraïne gebeurd."

### Megatrends

Het feit dat we op een omslagpunt zijn aanbeland, maakt dat mensen zich anders gaan gedragen. Zij zijn meer op zoek naar veiligheid en een vertrouwde omgeving. Ze worden voorzichtiger, maken hun leefwereld kleiner, worden nostalgischer en krijgen meer behoefte aan autoriteit. Maar ze zien ook meer gevaar, slaan aan het doemdenken en zoeken heil in extremen. Wat weer leidt tot een grotere behoefte aan controle en feitelijke informatie.

Deze veranderende stemming in de samenleving resulteert volgens Moens in zes megatrends, die zich in de periode tot 2030 gaan voordoen. Deze trends zullen ook effect hebben op hoe de mens met de openbare ruimte omgaat.

Een eerste trend vat Moens samen onder het kopje 'samen sterk', een ontwikkeling die al sinds 2010 gaande is. Openheid, grensverleggend willen zijn en disruptie maken plaats voor degelijkheid, betrouwbaarheid en gedeelde overtuiging. 'Wij tegen de rest van de wereld', als dominante emotie, met daarbij steeds meer behoefte aan geborgenheid, vertrouwdeheid en betrouwbaarheid.

Een voorbeeld hiervan is volgens Moens een openbaar parkeerterrein, dat door omwonenden is omgebouwd tot buurtmoestuin en buurtrestaurant. Vegan woonwijken zijn een ander voorbeeld. Community vorming is een belangrijk positief kenmerk. Negatief effect ervan is dan weer dat mensen sterker geneigd zijn om in de eigen bubbel te gaan zitten en dat het polarisatie in de hand werkt.

### Nieuwe helden staan op

Natureit duidt op de sterker wordende relatie tussen natuur en technologie. "Technologie wordt ingezet om de natuur beter te maken en natuur dient als inspiratie om onze leefomgeving leefbaarder te maken." Voorbeelden van deze trend zijn Bosco Verticale in Milaan en de Trudo toren in Eindhoven, maar ook de opkomst van vertical farming en zelfs een plan als The Line, dat voorziet in de bouw van een lineaire, groene stad in de Arabische woestijn. Moens: "De natuur wordt in leefomgeving gebracht en krijgt de ruimte."

Derde trend is de toenemende behoefte aan strijdvaardigheid. "Tegenover alle crises moet strijdlust

staan. Er zal op enig moment verantwoordelijkheid genomen moeten worden. Als de angst toeneemt, kost dat veel energie. Mensen zijn geneigd zich slachtoffer te voelen. Dat biedt ruimte voor de dapperen onder ons. Mensen die er strijdbaar van worden en daardoor op veel respect, steun en sympathie van de bevolking kunnen rekenen."

Strijdvaardigheid leidt tot de opkomst van nieuwe helden, zoals Boyan Slat met zijn initiatief Ocean Cleanup, meer activisme bij bedrijven als Volvo en Starbucks, maar ook tot nieuwe initiatieven zoals New Horizon, een bedrijf dat gebouwen niet sloop maar deze ziet als een mogelijkheid om bouwmaterialen te oogsten. Het is nadrukkelijk geen trucje, aldus Moens. "Als het geen intrinsieke waarde is, wordt het lastig mensen te overtuigen."

### Vluchten naar een andere wereld

Vierde trend is escapisme, oftewel de vlucht uit de prestatie maatschappij. "Mensen raken overprikkeld en mentaal ondervoed en gaan op zoek naar manieren om daaraan te ontsnappen." Het verklaart waarom mensen zo vaak en zo veel op hun telefoon zitten. "Dat is puur een behoefte om af en toe de boel te laten."

Het escapisme zoekt een uitweg in ontspanning, het zoeken naar rust en momenten van reflectie. Ook gaan mensen minder consumeren, willen ze minder spullen in bezit hebben, zoeken ze minder prikkels of vluchten ze actief naar een andere wereld, via science fiction of gaming. "Van FOMO (fear of missing uit) gaan we naar JOMO (joy of missing out)", aldus Moens. "Maar tegelijkertijd neemt de behoefte bij mensen toe om zichzelf te verwennen en zich over te geven aan supergenot. Dingen die eigenlijk niet kunnen maar heerlijk zijn om je aan over te geven."

Aandacht is een vijfde trend: we willen meer aandacht krijgen, persoonlijker worden behandeld, bewuster leven en aandacht geven aan dingen die we echt belangrijk vinden. "Dat bereik je bijvoorbeeld door vooral offline echte verbindingen en contact aan te gaan met mensen. Minder doen maar dan wel met meer aandacht."

Deze trend onderstreept het belang van empathie, stelt Moens. "Dat is ook in het leiderschap een van de belangrijkste elementen die we met elkaar te cultiveren hebben. Empathie staat voor aandacht

voor de mens. "Via muurschilderingen en graffiti wordt de mens weer terug in stedelijke omgeving gebracht. Ook het toenemend aantal sportvelden in de openbare ruimte is daar een uiting van."

Zesde en laatste trend is de hernieuwde aandacht voor kwaliteit. "Door toenemende angst neemt de behoefte aan zekerheid en veiligheid toe, maar ontstaat tegelijkertijd aandacht voor kwaliteit en echtheid. Terug naar de roots: geen mooie praatjes meer, maar feiten, transparantie, duidelijkheid en traceerbaarheid." Het verklaart de opkomst van bijvoorbeeld de streekboer en de behoefte van consumenten aan producten die in de naaste omgeving gemaakt of verbouwd worden.

### Ruimte met menselijke kwaliteit

Het zijn trends die nadrukkelijk van invloed zijn op de inrichting en het beheer van de openbare ruimte en die het vak van de beheerder ook zullen veranderen. "De openbare ruimte is enorm geïnstrumentaliseerd. Als de openbare ruimte klopt in technische, instrumentele zin en als wordt voldaan aan functionele eisen, hebben we het heel goed gedaan, vindt men. Maar dat is niet zo. Er is juist een enorme behoefte aan beleving en menselijke kwaliteit. Als je de mensen vraagt om hier een bijdrage aan te leveren, staan ze ook klaar om daarin van betekenis te zijn. In het eigen tuintje kun je veel, maar in de openbare ruimte zijn veel meer en ook andere dingen mogelijk. Daar ontmoet je bijvoorbeeld mensen. Er zit veel meer rijkheid in dan wat bekend en voor de hand liggend is. Dat is de waarde die 'buiten' kan toevoegen. Dat hebben we mede ontdekt door corona."

## 'Een positieve kans zie ik in de mogelijkheden die er zijn om buiten veel meer een thuis te laten zijn.'



Het feit dat bijvoorbeeld een buurttuin in de ene gemeente makkelijker te regelen is dan in de andere hangt volgens Moens samen met betrokkenheid. "Het begint altijd met de vraag hoe je er zelf instaat. Wat is je intrinsieke bevoegdheid? Wil je als beheerder dat er iets in de openbare ruimte gebeurt of vind je het allemaal maar gezeur van burgers? Vind je dat de regel moet zijn: wij organiseren alles? Of is het meer een kwestie van: we organiseren wat nodig is en geven de ruimte aan mensen die iets anders willen? Empathie is daar belangrijk bij. Je moet je kunnen verplaatsen in de mindset van anderen en daar ook ruimte aan geven. Als je niet bereid bent zaken los te laten ontstaat er ook niets."

#### Beheerders hebben invloed

Volgens Moens is het zaak de openbare ruimte te vermensen en een thuis te laten zijn. De geluksplekken in Eindhoven, een initiatief van Fontys Hogescholen, Parktheater Eindhoven en Leo Bormans, zijn daar een goed voorbeeld van. "Leuke plekken in de stad, waar wat meer vorm, kleur en inhoud is gegeven zodat ze ook herkenbaar worden voor mensen als plekken waar men elkaar kan ontmoeten. Beheerders van de openbare ruimte moeten mensen daarin faciliteren, niet alleen in het instrumentele maar ook in de beleving."

In feite moeten beheerders buiten veel meer een thuis laten zijn voor mensen, vindt Moens. "Een grote en in belang toenemende behoefte richt zich op veiligheid. Dan gaat het om echt fysieke veiligheid: word ik niet beroofd? Daar hebben we nog wat te doen. Er zijn steeds meer steden met no go areas. Dat is een gevaar voor de openbaarheid van de ruimte. Een positieve kans zie ik in de mogelijkheden die er zijn om buiten veel meer een thuis te laten zijn."

*'De ambitie en behoefte om verbinding te maken blijft sterk.'*

Plekken waar je met elkaar kunt afspreken en elkaar ook als het koud of nat is kunt ontmoeten. Dat vereist een veel betere verblijfskwaliteit van de openbare ruimte. Plekken waar je kunt picknicken en spelen bijvoorbeeld. Ik ken te veel steden, waar dat verbannen is naar de buitenwijken. Waarom regelen we dat niet in de stad? Het is geen verwijt, maar we zijn erin geslaagd de steden en dorpen zo saai te maken, dat er amper nog speelsheid en verrassing te vinden is. Maar de mens vraagt om meer dan schoon, heel en veilig of efficiënt beheer."

Ruimte voor ontmoeting dus, zelfs in tijden dat men liefst in de eigen bubbel verblijft. "De ambitie en behoefte om verbinding te maken blijft sterk. Dat is ook in het belang van maatschappelijk kwetsbare groepen. Inclusiviteit is geen utopie. Mensen en bedrijven zijn daar echt mee aan het werk. En de openbare ruimte heeft op dat vlak zeker ook een rol te vervullen. Bij beheerders van het publieke domein moet kortom het besef aanwezig zijn dat zij maatschappelijke invloed en verantwoordelijkheid hebben. Veel meer dan dat we traditioneel met elkaar hebben gedefinieerd."

Karin Peters (Wageningen University):

## Diverse samenleving stelt nieuwe eisen aan publieke ruimte

*De openbare ruimte in Nederland is van goede kwaliteit, maar desondanks lang niet altijd voor iedereen toegankelijk. Volgens universitair docent Karin Peters wordt nog onvoldoende ingespeeld op de effecten van een steeds diverser wordende samenleving. Want die stelt andere eisen aan het ontwerp, de inrichting en het beheer van het publieke domein.*

Dat bleek tijdens de vijfde masterclass over belevingsgestuurd beheer van de publieke ruimte, die was georganiseerd door de stichting Managing Public Space. Karin Peters, werkzaam als universitair docent bij de leerstoelgroep Culturele Geografie aan Wageningen Universiteit, benaderde het thema vanuit antropologisch perspectief. Wie met die blik naar de openbare ruimte kijkt, komt namelijk al snel tot de conclusie dat er nog veel werk te verzetten is.

De openbare ruimte is van vitaal belang voor goed functionerende steden en dorpen. En feitelijk wil iedereen ook hetzelfde: we moeten allemaal van de publieke ruimte gebruik kunnen en willen maken, zodat deze bijdraagt aan een optimaal leefklimaat. Dat is zelfs als doelstelling opgenomen in de duurzaamheidsagenda van de Verenigde Naties: 'de publieke ruimte moet universele toegang bieden tot veilige, inclusieve en toegankelijke, groene en openbare ruimten, in het bijzonder voor vrouwen en kinderen, ouderen en personen met een handicap.'



**Dr. Ir. Karin Peters**

Assistent professor,  
Wageningen University

#### MASTERCLASS 5

**De publieke ruimte:  
voor wie en met wie?**

3 NOVEMBER 2022

5

Toch is dat nu nog niet het geval, stelt Peters. “Ook in Nederland is de openbare ruimte van goede kwaliteit maar zeker niet altijd voor iedereen toegankelijk. We kunnen pas spreken van een inclusieve openbare ruimte als iedereen zich daar veilig, maar ook thuis voelt. Toegankelijkheid en veiligheid hebben te maken met technische aspecten. Inclusief is: voel ik me thuis in de openbare ruimte? Is het een plek waar ik hoor? Dat is minder hard te maken en dus ook wat subjectiever en lastiger om rekening mee te houden. Maar als we meer aandacht zouden besteden aan de vraag waarom mensen wel of niet naar openbare ruimtes komen, zijn er wel degelijk lessen te leren.”

#### Positieve interactie

Publieke ruimte heeft volgens Peters een sterke potentie in zich om interacties te bevorderen en begrip te kweken tussen mensen. Zij illustreerde dat als eerste aan de hand van culturele verschillen in het gebruik en de beleving van de publieke ruimte. “De publieke ruimte is niet neutraal. We moeten daarom goed luisteren naar de behoeften en wensen van specifieke groepen.”

Culturele diversiteit leidt tot specifieke behoeften en wensen van specifieke groepen. Zo blijkt uit onderzoek dat picknicken en barbecueën in een stadspark door mensen met een niet-westerse migratieachtergrond veel belangrijker worden gevonden dan door autochtone Nederlanders. Dat vertaalt zich in de behoefte aan ruimte om met grotere groepen te verblijven, met voldoende picknickbankjes en een watervoorziening.

“In feite zijn alle typen activiteiten in de publieke ruimte voor iedereen even belangrijk”, aldus Peters. “Het verschil zit hem veel meer in de manier waarop mensen met bijvoorbeeld een niet-westerse migratieachtergrond de ruimte gebruiken, dan dat ze andere activiteiten ontplooiën. Daar moet bij de inrichting én in het beheer dus rekening mee worden gehouden.”

#### Inclusieve stadsparken

Onderzoek toont aan dat stadsparken meer inclusieve plekken zijn dan niet groene stedelijke plekken. Dat hangt mede samen met de meer algemene betekenis van publieke ruimte als plekken waar mensen elkaar ontmoeten en ook willen ontmoeten. Parken worden bijvoorbeeld veel gebruikt door gezinnen.

*‘De publieke ruimte is niet neutraal. We moeten daarom goed luisteren naar de behoeften en wensen van specifieke groepen.’*

“Omdat er kinderen bij zijn resulteert dat niet alleen in een actieve, drukke sfeer maar zorgt het ook voor het makkelijker ontstaan van spontane ontmoetingen.”

In het algemeen geldt dat op de grens tussen inspanning en ontspanning makkelijker ontmoetingen kunnen ontstaan. Of het nu langs de lijn van het voetbalveld of aan de rand van een speelterrein is. Peters: “Externe stimuli zijn belangrijk om met elkaar in gesprek te komen. Dat verstaan we onder triangulatie: de kenmerken van de openbare ruimte die mensen bij elkaar kunnen brengen: samen voetballen, kijken naar spelende kinderen, het uitlaten van honden. Maar denk ook aan de piano’s op stations. Al deze elementen zorgen ervoor dat mensen meer tijd doorbrengen in de nabijheid van onbekenden en dat het contact minder oncomfortabel verloopt. Dit soort veelvuldige, kortstondige interacties kunnen de sociale cohesie stimuleren. Hoe meer contact, hoe beter mensen elkaar leren kennen en inzicht krijgen in sociale banden.”

Culturele verschillen zijn er ook als het uiterlijk van de publieke ruimte aan de orde is. Zo blijken Nederlanders zonder migratieachtergrond natuurlijke landschappen hoger te waarderen, terwijl migranten juist beheerde landschappen mooier lijken te vinden. Beheerde ruimten worden vaker als schoon en overzichtelijk ervaren en daarom gewaardeerd. Tegelijkertijd vindt men dat er in Nederland te veel regels zijn, omtrent het gebruik van de publieke ruimte. Peters: “Dat levert nog wel eens een spanningsveld op.”

#### Mannen te dominant

Ook onderbelicht blijft de positie van vrouwen in de publieke ruimte en de gevoelens van onveiligheid die zij regelmatig hebben, iets waar ruimtelijk ontwerper Eva James regelmatig aandacht voor vraagt. Volgens haar wordt de publieke ruimte ten onrechte gedomineerd door mannen. Zij bepalen de norm, zowel wat betreft de inrichting als met betrekking tot het gebruik.

Peters riep een blog in herinnering, die James in maart 2021 hierover schreef: “In veel ontwerptrajecten is de vrouwelijke blik een blinde vlek. Bij de inrichting van de publieke ruimte wordt het vrouwelijk perspectief niet meegenomen en worden de vrouwelijke behoeften niet benoemd, terwijl inclusieve, sociale plekken de cohesie, interactie en leefbaarheid bevorderen in het dagelijks leven. Sociale verblijfplekken in de openbare ruimte verbeteren de woonomgeving en dragen bij aan het thuisgevoel, een sense of belonging.”

*‘Het is noodzakelijk meer inzicht te krijgen in wat nodig is voor inclusief ontwerp en beheer, waarbij bewoners, burgers, nadrukkelijk betrokken zijn.’*

James wees in diezelfde bijdrage ook op de ongelijkheid in het vakgebied. “Steden worden nog steeds voornamelijk ontworpen en gebouwd door mannen. Slechts 32% van de stedenbouwkundigen en 23% van de ingeschreven architecten is vrouw. Ook aan onze architectuuropleidingen zijn vrouwelijke docenten ondervetegenwoordigd. Het is dan ook niet verbazingwekkend dat er vooral vanuit één perspectief wordt gekeken naar de openbare ruimte.”

#### Fysieke indicatoren

Er is veel onderzoek gedaan naar zowel sociale als fysieke indicatoren in de openbare ruimte en hoe deze de veiligheidsbeleving van vrouwen beïnvloeden, aldus Peters. In een recent masteronderzoek van Bibi Allesie naar de veiligheidsbeleving van vrouwen in Amsterdam benadrukten respondenten bijvoorbeeld het belang van goed onderhoud en de afwezigheid van zwerfvuil. Een slecht onderhouden gebied werd vaak als onveilig ervaren omdat dit het idee geeft dat mensen het gebied niet onder controle hebben of niet van belang vinden.

Daarnaast blijken open zicht en zichtafstand van belang voor het veiligheidsgevoel. Duidelijk zicht stelt gebruikers van de openbare ruimte in staat om de aanwezigheid van mensen die hen kunnen bedreigen te identificeren. Plaatsen die niet zichtbaar zijn omdat ze geïsoleerd zijn of waar het zicht belemmerd wordt, worden ervaren als plekken met een groter risico op een aanval en zorgen hierdoor voor meer angst.

Een aantal vrouwen benadrukt hoe de vegetatiedichtheid hun veiligheidsgevoel beïnvloedt. Zij brengen een dichtbegroeid gebied in verband met een gebrek aan zichtbaarheid. Tegelijkertijd kan te veel overzicht de veiligheidsperceptie juist beperken. Dit komt overeen met wat Jay Appleton al in 1975 stelde in zijn prospect-refuge theorie. Een locatie wordt als veilig beschouwd als zij enerzijds de mogelijkheid biedt om de omgeving te observeren en zo overzicht te hebben (perspectief/prospect) en anderzijds te mogelijkheid biedt zich te verbergen (toevlucht/refuge).

Slechte verlichting werd eveneens genoemd als een belangrijk veiligheidsprobleem in de openbare ruimte. De meeste vrouwen verklaarden dat verlichting een belangrijk element is om een omgeving te creëren die veilig is en voelt. Donkere plekken versterken het gevoel van onveiligheid in de openbare ruimte door het gebrek aan overzicht, waardoor men minder goed kan inschatten of een situatie onveilig is.

#### Publieke familiariteit

Naast fysieke kenmerken zijn ook sociale aspecten van invloed, aldus Peters. Vrouwen hebben over het algemeen een lagere veiligheidsbeleving en handelen meer op basis van een zekere risicoberekening ten aanzien van hun lichamelijke veiligheid. Vertrouwd-



heid met mensen en plaatsen oftewel publieke familiariteit bleek hierbij van groot belang voor de veiligheidsperceptie.

Om te komen tot inclusievere en toegankelijke publieke ruimte, is het belangrijk te kijken en te luisteren naar wensen en behoeften van een diverse groep mensen. Hierbij is het van belang om informele interacties in de publieke ruimten te stimuleren omdat deze bijdragen aan de publieke familiariteit.

Daarnaast is het belangrijk na te denken over participatie van burgers in de ontwikkeling van de publieke ruimte. "Het is noodzakelijk meer inzicht te krijgen in wat nodig is voor inclusief ontwerp en beheer, waarbij bewoners, burgers, nadrukkelijk betrokken zijn."

#### Ontwerpprincipes

Uit de bijdrage van Peters bleek hoeveel onderzoek er inmiddels is gedaan en hoeveel kennis beschikbaar is over de wijze waarop de publieke ruimte het gedrag van mensen beïnvloedt. Daaruit zijn volgens haar vier ontwerpprincipes te destilleren, die mede het succes van een stedelijke publieke ruimte bepalen.

Een plek moet in de eerste plaats aantrekkelijk zijn. "Aantrekkelijke plekken zijn vooral plekken met voldoende groen en/of water zoals: parken, waterfronten, en pleinen, en ruimten met voldoende zitmogelijkheden. Denk dus na over het vergroenen en verblauwen van publieke ruimten."

*'De openbare ruimte moet ook voldoen aan de behoefte van mensen om zich te kunnen onttrekken aan activiteit en bedrijvigheid.'*

Ten tweede moeten openbare ruimten actief en dynamisch zijn door activiteiten en lichaamsbeweging aan te moedigen. "Door een levendige en actieve omgeving te creëren kunnen openbare ruimten een stedelijke gemeenschap verenigen."

In de derde plaats moeten openbare ruimten plaatsen zijn waar interacties, gepland en ongepland, lang en kort, tussen vrienden en vreemden, worden gestimuleerd. Maar, en dat is het vierde ontwerpprincipe: de openbare ruimte moet ook voldoen aan de behoefte van mensen om zich te kunnen onttrekken aan activiteit en bedrijvigheid.

Tot slot is het volgens Peters van belang om gebruikers en omwonenden bij het ontwerp en beheer van de publieke ruimte te betrekken. Participatie vergroot immers ook het eigenaarschap. Peters: "Al deze elementen moeten worden meegenomen, om te komen tot inclusievere en toegankelijker publieke ruimtes in Nederland."

Slotdebat masterclasses Belevingsgestuurd Beheer 2022

# 'Breng sociale en technische kwaliteit openbare ruimte meer in balans'

*Beheerders van de openbare ruimte moeten meer oog krijgen voor belevingskwaliteit en inclusiviteit. Niet door daar, in lijn met de technische kwaliteit, strakke normen voor op te stellen, maar door in overleg te treden met gebruikers en samen met hen te bezien waar verbetering mogelijk is. "We hebben nog een wereld te winnen."*

Hoe scoren we in Nederland met de inclusiviteit van onze openbare ruimte? Met die vraag opende Jaap Meindersma, voorzitter van de Stichting Managing Public Space, op donderdag 17 november 2022 het slotdebat van een reeks masterclasses over Belevingsgestuurd Beheer van de openbare ruimte.

#### Slotdebat

#### Verdiepen en vooruitzien!

17 NOVEMBER 2022

#### Marjan Moris

KU Leuven

#### Dr. Christine Bleijenberg

Haagse Hogeschool

#### Dr. Ir. Karin Peters

Wageningen University

#### PRESENTATIE

#### Jaap Meindersma

Gemeente Haarlem en  
voorzitter MPS

#### Martine Stouten

Stout Groep en  
bestuurslid MPS



# 6





“Zeker geen ruime voldoende”, luidde het antwoord van Karin Peters, universitair docent bij de faculteit Culturele Geografie aan Wageningen Universiteit. Alleen al uit oogpunt van veiligheid wordt de openbare ruimte volgens haar veel minder positief beoordeeld door vrouwen en meisjes dan door mannen en jongens. En deels is het technisch beheer daar debet aan.

Ook Christine Bleijenberg, associate lector urban governance aan de Haagse Hogeschool, vindt dat het beter kan. “Bewoners zouden veel meer eigenaarschap kunnen en mogen voelen voor hun omgeving.”

Marjan Moris, associate lector Urban Governance aan de KU Leuven: “Als ik hier als toerist rondloop, scoort Nederland superhoog. Maar voor een bewoner zal dat heel anders zijn. Daar struikelt het op. De één beleeft het anders dan de ander. Hoe kun je daar de juiste indicatoren aan verbinden?”

#### Vinger op de zere plek

Daarmee werd direct al bij aanvang van het debat de vinger op de zere plek gelegd. Want is zoiets abstracts als belevingskwaliteit wel in een CROW-

norm te vatten, net zoals dat met beheerkwaliteit is gebeurd?

Peters betwijfelt dat in ieder geval. “We kunnen vanuit de beleving van mensen aangeven wat als positief of negatief wordt ervaren. Maar aan welke knop je als beheerder kunt draaien om daar invloed op uit te oefenen is niet eenduidig. Dat zou een eerste stap kunnen zijn: onderzoeken hoe die zaken zich tot elkaar verhouden. Bijvoorbeeld aan de hand van voorbeeldprojecten.”

Bleijenberg op haar beurt vindt vooral de responsiviteit van de beheerder belangrijk. “Hoe makkelijk sluit je aan of reageer je op signalen die je terugkrijgt over veiligheid, toegankelijkheid of inclusiviteit?”

Beheerders moeten in dat kader vooral ook een bepaalde mate van reflexiviteit tonen, vindt Moris. “Wees je ervan bewust dat je vanuit een bepaalde sociale positie praat, denkt en handelt. Het is moeilijk om adequaat te reageren als je op een eiland zit. Ga meer naar buiten en zoek de verschillen op.”

#### Meer in balans

“Het zou mooi zijn als de technische en sociale waarden meer met elkaar in balans komen”, voegt Peters eraan toe. “Daarover kun je vervolgens het gesprek met collega’s en gebruikers aan gaan en reflectie stimuleren. Wat zijn de sociale consequenties van een technisch beheerplan? Probeer de effecten van je handelen door te denken.” Daar is volgens haar wel degelijk een soort leidraad voor te formuleren. “In de vijf masterclasses over dit thema zijn allerlei elementen naar voren gebracht, die in een soort checklist zijn te vatten. Door vervolgens de relatie te leggen met het dagelijks beheer in jouw gemeente, kun je in kaart brengen hoe je scoort op al die elementen. Waarbij er overigens best ruimte is voor verschillen. Ik ben erg voor toegankelijke en inclusieve ruimten, maar er is niets mis mee dat sommige plekken meer geschikt zijn voor groep A en andere juist voor groep B. Het is niet zo dat alle openbare ruimten inclusief moet zijn.”

Bleijenberg is het daarmee eens: “Het idee dat je iedereen tevreden kunt stellen moeten we loslaten. We moeten keuzes maken. Als alle doelen worden gediend, leidt dat tot niets. Heeft in deze wijk deze specifieke groep een plek nodig? Dan zou ik dat centraal stellen. Altijd proberen iedereen tevreden te stellen is onmogelijk.”

*‘Het zou mooi zijn als de technische en sociale waarden meer met elkaar in balans komen.’*





### Niet alles is maakbaar

Moris: "In het overplannen van beheer wordt soms vergeten wat de rol van de mens is. Vaak werkt iets, zonder dat we goed weten waarom. Parkspoor Noord in Antwerpen is een succesverhaal, maar waarom dat zo is weten we eigenlijk niet. Er zijn wel elementen, die altijd werken: mooi groen, goed onderhoud, investeren in sociale veiligheid, eigenaarschap. Maar of een ingreep ook werkelijk goed uitpakt, hangt af van de mensen die er gebruik van maken. Wat dat betreft is er te weinig evaluatie van beleid. We kijken amper terug naar het effect van ingrepen of maatregelen in de openbare ruimte op sociale gelijkheid of inclusiviteit."

Peters: "We moeten ook reëel zijn ten aanzien van de maakbaarheid. We moeten misschien niet alles maakbaar willen maken. Als je het over de relatie hebt tussen sociale en technische waarden en beheer, is het toch goed te kijken naar wat we willen en of er wel een probleem is. We willen immers niet overal een Vondelpark hebben of een pluktuin."

Moris: "Als er geen visie is op wat je wil of waar je naartoe wil, wanneer grijp je dan in? Pas als er problemen zijn? Dat is niet altijd het beste moment."

Gespreksleider Meindersma riep de hashtag #buitengeluk in herinnering, gecreëerd in reactie op een discussie met een aantal gemeenten over het beheer van de openbare ruimte, dat meer zou moeten zijn dan het technisch op niveau houden ervan. "Het gaat er niet alleen om dat die rij bomen recht staat, maar ook om de vraag of mensen er goed kunnen

wandelen. Als iets heel is wordt je er niet per se gelukkiger van. Er is meer dan de technische kant. Die hashtag buitengeluk stimuleerde het nadenken daarover."

### Enorme verschillen

Maarten van 't Eind, strategisch adviseur openbare ruimte van de gemeente Almere herkent dat. "We hebben in het kader van de ontwikkeling van een nieuwe visie op de openbare ruimte straatinterviews gehouden en gevraagd naar de beleving van bewoners. Die hebben we vervolgens naast onze technische aanpak gelegd. Daar kwamen enorme verschillen uit naar voren. Als we technisch alles keurig op orde hadden, vonden de bewoners het minder. Omgekeerd kwam ook voor: dan vonden wij het slecht en vonden bewoners het prima. Zijn we met andere woorden wel het juiste aan het doen?"

Volgens Ruud van Hoek, projectmanager beheer bij de Antea Group, is het zeker noodzakelijk om het fysieke en sociale domein meer aan elkaar te koppelen. "Daar hebben ook wij een hashtag voor ver-

*'Je zult in ieder geval de terminologie op orde moeten hebben.'*

zonnen: #vanspacenaarplace. Want we kunnen wel alles in normen proberen vast te prikken. Maar dat niet altijd de beste manier. Deze reeks masterclasses heeft mij tot het besef gebracht dat we in de openbare ruimte anders moeten denken en normen moeten durven loslaten. Om vervolgens te kijken wat er gebeurt."

Maarten Kaiser van de gemeente Delft herkent de vraagstukken. "In een verdichte stad is de openbare ruimte schaars. Dus krijg je als beheerder telkens de vraag: wat doen we wel en wat niet? Een technische keuze is dan heel makkelijk. De belevingskant kwijnt weg ten opzichte van de berg cijfers over technische keuzes. Er zijn andere woorden en definities nodig om in een beheerplan naast de techniek ook de beleving mee te kunnen nemen en het ook in het gesprek met bijvoorbeeld de gemeenteraad en het college van B&W overeind te houden. Het hard maken van criteria die betrekking hebben op de beleving en de sociale kant is lastig, maar je zult in ieder geval de terminologie op orde moeten hebben."

### Luisteren en monitoren

Van 't Eind ziet daar ook voordelen in: "We hebben best vaak een uitdaging om het beheerdomein onder

de politieke aandacht te brengen en te laten zien hoe belangrijk het is. Door het op deze manier te doen maak je het sprekender en inzichtelijk: welke belangen er spelen en welke keuzes gemaakt moeten worden, ook politiek. Dan leg je ook de keuze daar waar die hoort."

Tegelijkertijd ziet hij de karikatuur ontstaan dat een beheerder van de openbare ruimte vooral met techniek en cijfertjes bezig is. "Veel beheerders voeren regelmatig het gesprek met bewoners. Probleem is dat we daar te weinig gebruik van maken. Hoe ga je daar nu slim mee om?"

Een goede analyse van de gesprekken maar ook van de meldingen die via beheer binnenkomen lijkt daarvoor een noodzakelijke voorwaarde. Maar daar hoort een kanttekening bij, stelt Peters: "Er is heel veel te meten. Maar beter is het om te monitoren. Wat zijn de consequenties van je handelingen? Het is meer dan luisteren. Bedenk waar je naartoe wil en monitor of wat je doet ook het gewenste effect heeft. Het ontstaat niet vanzelf."





# Conclusies

“Hoe kan beheer beter aansluiten bij de wensen en behoeften van bewoners en gebruikers van de openbare ruimte?” Vanuit vijf verschillende perspectieven verdiepten we ons in Belevingsgestuurd Beheer: wat zijn de lessen voor de wetenschap en voor de beheerwereld?

De wetenschappers zijn het allereerst eens over de complexiteit van de openbare ruimte. Beleving is niet in technische normen te vatten en het heeft veel verschillende kanten. Wat de omgeving uitstraalt over wat door de samenleving en de overheid belangrijk wordt gevonden kan mensen motiveren of juist demotiveren om gewenst gedrag te vertonen.

## Tips voor de wetenschappers en beheerders

De masterclasses laten zien dat er vanuit de diverse mens- en communicatiewetenschappen nog niet systematisch over het Belevingsgestuurd Beheer wordt nagedacht. Een samenhangend wetenschappelijk kader ontbreekt. Soms wordt er een koppeling tussen beleving en inrichting van de openbare ruimte gelegd. Er is wetenschappelijk nog weinig bekend over de koppeling tussen beleving en beheer van de openbare ruimte.

Er is wel een algemeen kader voor Belevingsgestuurd Beheer van het CROW, maar elke gemeente geeft op een andere manier invulling aan het meten van en sturen op beleving van de buitenruimte. De kopgroep Beheer en het CROW starten daarom met hulp van de Rijksuniversiteit Groningen (RUG) en Wageningen University & Research (WUR) een vierjarig laboratorium om in 12 woonbuurten in 6 steden (Groningen, Almere, Leiden, Zoetermeer, Zwolle en Rotterdam) te onderzoeken hoe de beleving van inwoners en het dagelijks beheer elkaar beïnvloeden. Beide universiteiten zetten op basis van dit veldonderzoek eerste stappen in het ontwikkelen van een wetenschappelijk kader over Belevingsgestuurd Beheer.

## Tips voor de beheerders

1. *De beheerder moet flexibel om kunnen springen met veranderende wensen en heeft de mogelijkheid om met kleine ingrepen de buitenruimte aan te passen.* De openbare ruimte wordt volgens de tijdgeest van dat moment ingericht. Echter, het gebruik van de openbare ruimte zal in de 20 dan wel 40 jaar erna flink wijzigen. En dat geldt dus ook voor de inrichting en het beheer. De beheerder kan met het dagelijks, periodiek en groot onderhoud en met de vervangingsopgaven een grote rol spelen om de buitenruimte permanent met de wensen van de gebruikers te verbinden.
2. *De beheerder is de bewaker van het publieke karakter van de buitenruimte en zou inzicht moeten hebben in het proces van maatschappelijke uitsluiting of verdringing en met dat inzicht kunnen handelen.* De buitenruimte wordt veelal ingericht en beheerd voor dominante groepen. Tegen nieuwe groepen of gebruikers (zoals hangjongeren, straatartiesten of deelscooters) wordt door beheerders vaak opgetreden. Deze probleemgerichte aanpak stigmatiseert groepen.
3. *De beheerder zou de competenties moeten hebben om vanuit zijn/haar vakmanschap met diverse groepen in gesprek te gaan.* Hierbij horen ook vaardigheden om met andersdenkenden om te gaan. Voor een positieve beleving van de openbare ruimte is het cruciaal dat bewoners en belanghebbenden betrokken zijn bij de inrichting en beheer ervan. Hierbij is de dialoog, een echte interactie van belang. Sleutelbegrippen hiervoor zijn: luisteren naar betrokkenen, betrek zo divers mogelijke doelgroepen en/of opvattingen en wees duidelijk.

## Colofon

Dit document is gebaseerd op de serie Masterclasses en slotdebat georganiseerd door stichting Managing Public Space. Een wetenschappelijke en praktische benadering vanuit 5 verschillende invalshoeken van thema Belevingsgestuurd Beheer.

22 september 2022; Marjan Moris (KU Leuven)  
6 oktober 2022; Thijs Bouman Rijksuniversiteit Groningen  
13 oktober 2022; Dr. Christine Bleijenbergh (Haagse Hogeschool)  
27 oktober 2022; Jempi Moens (Fresh Forward)  
3 november 2022; Dr. Ir. Karin Peters (Wageningen University)

## Stichting Managing Public Space

Stichting Managing Public Space (MPS) is in 2020 opgericht en heeft als doel het versterken van het wetenschappelijk werk- en denkniveau in de beheerwereld. De stichting maakt de verbinding tussen praktijk en wetenschap door onderwijs en onderzoek. Dit wordt georganiseerd door WUR, gefinancierd door MPS. De verbinding legt MPS ook met de organisatie van verschillende bijeenkomsten. De masterclasses en het slotdebat maken hier onderdeel van uit.

## Sponsors

Zonder de betrokkenheid en (financiële) bijdragen van partners kan de stichting niet bestaan. Met trots presenteert MPS haar sponsors die samen met de stichting richting willen geven aan de toekomst van beheer.

## Gebruik tekst en beeld

Dit document is geschreven om de wereld van beheer verder te helpen. Gebruik van teksten uit deze uitgaven waardeert MPS. Wij ontvangen graag een melding van u op [contact@managingpublicspace.com](mailto:contact@managingpublicspace.com) als u teksten uit deze uitgave gebruikt. Het beeldmateriaal uit deze uitgave mag niet worden vervaelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, elektronisch of op welke wijze dan ook, zonder schriftelijke toestemming van MPS.

Dit document kunt u downloaden via:  
[www.managingpublicspace.com/belevingsgestuurdbeheer](http://www.managingpublicspace.com/belevingsgestuurdbeheer)

Voor meer informatie en contactgegevens:  
[www.managingpublicspace.com](http://www.managingpublicspace.com)

**Tekst** Eric Harms en MPS  
**Vormgeving en drukwerk** Mondtotmond reclame  
**Fotografie debat** Elske Nissen

© 2023 stichting Managing Public Space

## De sponsors zijn:

- Gemeente Almere
- Gemeente Amstelveen
- Gemeente Amsterdam
- Antea Group
- BAM
- Gemeente Breda
- CROW
- Cyber
- Gemeente Delft
- Gemeente Den Haag
- Waterschap De Dommel
- DON Bureau
- Provincie Drenthe
- Fonds Fysieke Leefomgeving
- Provincie Gelderland
- Gemeente Groningen
- Provincie Groningen
- Waterschap Hollandse Delta
- Gemeente Leeuwarden
- Gemeente Leiden
- Gemeente Nijmegen
- Provincie Noord-Brabant
- Provincie Noord-Holland
- Norminstituut Bomen
- NVRD
- ORIE Advies
- Provincie Overijssel
- Oxand
- PLAN terra BV
- Reiningsbedrijf Midden Nederland
- Gemeente Rotterdam
- Royal HaskoningDHV
- Stadswerk
- Gemeente Utrecht
- Vakberaad Beheer en Bouw (van de gezamenlijke provincies)
- Gemeente Zoetermeer
- Provincie Zuid-Holland
- Gemeente Zwolle





Programma  
**Managing  
Public Space**