

Sturen op SchoonBeleving

Een handreiking voor het sturen op beleving van schoon bij het beheer van de openbare ruimte

Inleiding

Na sturen op frequentie en sturen op beeldkwaliteit is er in de laatste jaren in het beheer van de openbare ruimte steeds meer aandacht voor sturen op beleving. Alhoewel al ervaring wordt opgedaan met de eerste belevings- en effectbestekken staat Sturen op Beleving nog in de kinderschoenen en is er een grote kennisbehoefte.

Deze handreiking is bedoeld voor iedereen die betrokken is bij het beheer van de openbare ruimte en hierbij meer aandacht wil geven aan hoe gebruikers dit ervaren. De handreiking geeft aan de hand van een aantal thema's tips hoe meer te sturen op beleving.

Schoonbeleving

Bij de beleving van de buitenruimte gaat het meestal om een mooie inrichting, een fraai vergezicht, architectuur, groen, mensen, terrassen en ga zo maar door. Een schone omgeving speelt hierbij een belangrijke, maar vaak niet begrepen rol. Schoon lijkt een voorwaarde om te komen tot een positieve beleving van de openbare ruimte in zijn geheel. Als een gebied alleen schoon is betekent dit echter nog niet dat het gebied positief wordt beoordeeld. Als een gebied echter vuil is dan storen gebruikers zich hier zo aan dat het eventuele positieve belevingsaspecten overschaduwet. Schoon is dus snel een dissatisfier en minder snel een satisfier. Een omgeving met relatief veel zwerfafval heeft een negatief effect op de beleving en een schoon gebied niet vaak een positief effect op de beleving. Een zeer schone omgeving zonder groen, bijzondere architectuur of mensen zal niet als bijzonder worden beleefd.

Voor het schoonmaakproces ligt dit anders. De manier *waarop* wordt gereinigd of schoongemaakt, hoe met meldingen wordt omgegaan, het aantal en de uitstraling van de voorzieningen en de mate waarin burgers inbreng hebben en waarin dit zichtbaar wordt gemaakt, kunnen wel zeker bijdragen aan een positieve beleving en dus een satisfier zijn. Omgekeerd kunnen deze bij een minder gelukkige invulling een dissatisfier worden.

Zorg voor de buitenruimte ervaren

Cruciaal bij beleving is de geëtaleerde zorg voor het beheer van de openbare ruimte. Wat in onderzoeken telkens naar voren komt is de sterke relatie tussen de mate waarin iemand denkt dat anderen (de gemeente, medeburgers of ondernemers) zorgdragen voor een gebied (i.e. de in een gebied geldende normen en regels naleven en ondersteunen) en zijn of haar beleving van dat gebied. De mate van schoon en met name het zichtbare schoonmaakproces zeggen iets over deze zorg van anderen en beïnvloeden daarmee hoe burgers de omgeving beleven.



Thema's en tips






Binnen het schoonmaakproces zijn 5 thema's te onderscheiden die van invloed zijn op de beleving en waarop gestuurd kan worden om de beleving positief te beïnvloeden. Uit eerdere inventarisaties bij gemeenten is gebleken dat gemeenten druk bezig zijn met beleving, maar telkens vanuit 1 of 2 thema's. Het is echter van belang om zo breed mogelijk in te zetten op beleving. De zorg moet worden ervaren vanuit alle onderdelen van het beheerproces. Als een gemeente bijvoorbeeld erg actief is met het ruimen van zwerfafval, maar de afvalbakken zien er niet uit, dan beïnvloedt vooral dit laatste het gevoel van (geen) zorg voor de openbare ruimte. Om integraal te sturen op beleving moet ten minste aandacht worden gegeven aan volgende thema's :


- Reiniging; hoe schoon ziet de gebruiker dat het is en ziet de gebruiker mensen reinigen
- Voorzieningen; ervaart de gebruiker voldoende en goede voorzieningen
- Participatie; kun je als gebruiker invloed uitoefenen op het schoonhouden
- Communicatie; weet de gebruiker wie er schoon maakt en hoe hard er gewerkt wordt
- Klachtenmanagement; wordt er naar de gebruiker geluisterd

Reiniging

Dit thema gaat vooral over het reinigen zelf en de gehanteerde normen. Een voldoende schone omgeving is een basisvoorwaarde. Een vervuilde omgeving is een dissatisfier. Als de basis niet op orde is dan heeft veel aandacht voor de andere thema's geen zin. Goede klachtenprocedures, duidelijke communicatie en goede voorzieningen worden niet opgemerkt als het er buiten gewoon slecht uit ziet.







 1	<p>Laat ambities voor het beheer op hoofdlijnen vaststellen en differentieer als beheerder zelf naar onderdelen en gebieden</p>	<p>Vanuit de politiek worden algemene kaders gesteld. Deze moeten zijn vastgesteld zodat de opdracht duidelijk is.</p> <p>De hoofdlijnen moeten worden uitgewerkt. Vaak is de ambitie voor het centrum A en rest B. De algemene eis A of B (volgens de CROW-kwaliteitscatalogus) moet gezien worden als een globale ambitie. Een gebied op B hoeft niet te betekenen dat alles op B moet. Lager of hoger kan ook in bepaalde gevallen mogelijk zijn. Het is de vakmanschap van de beheerder om hierin differentiaties aan te brengen aan de hand van de plaatselijke omstandigheden. Het is goed denkbaar om bijvoorbeeld goten binnen een B gebied toch op A te beheren. Hierdoor wordt het algemene beeld duidelijk beter en wordt gelijktijdig gewerkt aan minder zwerfafval en minder onkruid.</p>
 2	<p>Toets beleid aan de hand van tevredenheidsmetingen</p>	<p>Het is maar zeer de vraag of de algemeen gestelde ambities aansluiten bij de wensen en manier van kijken van gebruikers. Tevredenheidsmetingen geven inzicht in de mening van gebruikers en kunnen aanleiding zijn om de ambities bij te stellen of om binnen diverse gebieden accenten te verleggen.</p>
 3	<p>Houd tevredenheidsmetingen buiten</p>	<p>Een goede tevredenheidsmeting wordt buiten gehouden en liefst tegelijk met de objectieve meting van de kwaliteit zodat de link kan worden gelegd tussen de technische kwaliteit en hoe de bewoner hier naar kijkt. Voordeel van buiten meten ten opzicht van online enquêtes is dat mensen oordelen vanuit hun directe ervaring en niet vanuit hun herinnering.</p> <p>De interviews buiten dragen zelf ook bij aan een positieve beleving. Mensen voelen zich gehoord.</p>
 4	<p>Monitor de kwaliteit buiten regelmatig</p>	<p>Met alleen voorschrijven van een bepaalde kwaliteit wordt deze nog niet gewaarborgd. Hiervoor is monitoring nodig. In de regel is een maandelijkse meting (bij voorkeur in de periode maart-oktober) nodig om een goed beeld te krijgen.</p>
 5	<p>Werk beeldgericht</p>	<p>Beeldgericht werken geeft de meeste kans op een constante kwaliteit. Veel gemeenten en aannemers zeggen beeldgericht te werken maar doen dit maar ten dele omdat ze toch weer terugvallen op vaste frequenties. Beeldgericht werken betekent dat de openbare ruimte</p>




		voortdurend wordt geschouwd door de beheerder/uitvoerder en dat op basis van deze waarneming wordt besloten om wel of niet inzet te plegen en waar. Het borgen van beeldgericht werken kan via het implementen van/eisen van het Keurmerk beeldschoon.
 6	Maak schoon op A+	Beeldgericht werken betekent niet dat er bewust afval blijft liggen. Als er wordt schoongemaakt, maak dan schoon op A+. Het niet helemaal schoon maken heeft een averechts effect op de beleving, bewoners en bezoekers begrijpen dit niet. Het duidt op een gebrek aan zorg door de gemeente. Zorg dat er voldoende middelen (machines, mensen) beschikbaar zijn om eisen ook te kunnen halen
 7	Werk integraal	Bij integraal werken wordt de openbare ruimte als een geheel gezien. Op basis van de schouw wordt besloten waar het eerst inzet moet worden gepleegd. Door dan niet alleen op een onderdeel te richten maar tegelijk alles mee te nemen (van onkruid tot zwerfafval) wordt de indruk gewekt dat er zorg is voor de omgeving als totaal en dat er professioneel wordt gewerkt Het alleen schoonmaken van een onderdeel (nv afvalbak legen en niet het onkruid rondom de bak weghalen) kan worden opgevat als een gebrek aan zorg voor de omgeving
 8	Werk met vaste teams	Voorkeur voor vast team van schoonmakers die verantwoordelijk zijn voor eigen gebied. Dit versterkt herkenbaarheid, aanspreekbaarheid en gevoel dat schoonmakers deel uit maken van buurt. Zorg dat deze mensen in staat zijn tot goede en positieve communicatie en een actieve houding en een frisse uitstraling hebben.
 9	Neem actie als de kwaliteit niet wordt gerealiseerd	Indien onvoldoende kwaliteit wordt gerealiseerd zal er actie moeten worden ondernomen. Hiervoor moet iemand verantwoordelijk worden gesteld. Vaak gebeurt het dat onvoldoende kwaliteit wel wordt geconstateerd maar dat verbeterprocessen niet worden ingezet of afgerond. Beter dat de kwaliteit op orde is dan dat de aannemer wordt beboet.
 10	Hanteer minimaal niveau B	Niveau C is vaak een grens waarbij de technische kwaliteit in stand kan worden gehouden. De bestrating blijft heel, de afvalbak valt niet om etc. Het is echter een grens die gebruikers voor wat betreft beleving vaak ervaren als onvoldoende. Hieruit spreekt geen zorg voor de omgeving. Niveau B is voor de beleving het minimum, al vinden burgers de omgeving bij de ondergrens nog niet schoon, ze ervaren dan al enige inspanning en dus zorg van de gemeente.

 11	<p>Houd rekening met de grens van satisfier en dissatisfier.</p>	<p>Mensen komen toe aan het ervaren van een mooi ingerichte openbare ruimte als voldaan wordt aan een aantal voorwaarden, zoals een logisch inrichting en een schone omgeving. Als een gebied echter vuil is dan storen gebruikers zich hier zo aan dat het eventuele positieve belevingsaspecten overschaduw. Schoon zal dus snel een dissatisfier en minder snel een satisfier. Het heeft dan, afhankelijk van de mate van schoon, een negatief effect op de beleving en niet vaak een positief effect op de beleving.</p> <p>De grens wanneer mensen zich echt storen aan zwerfafval ligt op ca 6 stuks per 100 m² (onderzoek Keizer en Van Welsem 2016). Door op B te gaan schoonmaken wordt het risico gelopen dat er meer dan 6 stuks liggen (B is 3 tot 10). Beter is dus de eis te stellen dat er niet meer dan 6 stuks mogen liggen. En uiteraard erg storend zwerfafval op te ruimen.</p>
--	--	--

Klachtenmanagement

Een goed werkend systeem voor meldingen over de openbare ruimte is essentieel voor een positieve beleving. De kern is dat mensen de mogelijkheid hebben en kennen om invloed uit te oefenen op hun omgeving. Dat heeft namelijk betrekking op een basisbehoefte van mensen: autonomie. En als mensen de moeite nemen om een bijdrage te leveren aan het beheer door meldingen te doen over zaken die niet goed gaan, willen ze dat er iets gedaan wordt met deze meldingen en willen ze dat ze geïnformeerd worden over de afhandeling (of over de reden waarom er niets wordt gedaan met hun melding). Ieder professioneel bedrijf staat open voor verbeteringen. Dit is tegenwoordig de norm. Het spreekt dan ook bijna voor zich dat een gemeente een professioneel systeem heeft en daarna handelt. Een niet goed werkend systeem wordt veelal gezien als een gebrek aan zorg voor de openbare ruimte. Vooral het snel reageren en een duidelijke uitleg getuigt van een grote betrokkenheid van de gemeente en straalt uit naar de gehele buurt.







 1	Zorg voor een meldingsysteem waarmee gebruikers eenvoudig meldingen kunnen maken	Bewoners/gebruikers van de openbare ruimte zijn de oren en ogen van de stad. Door meldingen kan het beheer zich direct richten op zaken die de bewoners belangrijk vinden. Gebruik en analyseer de meldingen zodat problemen structureel kunnen worden opgelost. Zorg dat men een foto bij kan voegen en een toelichting kan geven. Er zijn reeds diverse meldsystemen ontwikkeld en in de markt verkrijgbaar.
 2	Maak de mogelijkheid en wijze van melden goed bekend.	Bijvoorbeeld op afvalbakken, afvalcontainers, veegwagens, inzamelwagens, borden, functionele objecten in de OR, zoals bankjes en tafels
 3	Zorg voor één eindverantwoordelijke binnen de organisatie voor het systeem en de afhandeling	Vaak ontstaat een meldingsysteem door initiatief van een aantal mensen of afdelingen. Na verloop van tijd is het dan niet meer duidelijk wie verantwoordelijk is voor de werking. en wie het systeem evalueert. Doordat veel afdelingen gebruik maken van het systeem worden meldingen op veel plaatsen afgehandeld. Controle op alle meldingen en een totaal overzicht en analyse ontbreekt dan vaak.
 4	Train de medewerkers die meldingen aannemen	De wijze waarop mensen worden behandeld en de wijze waarop de antwoorden worden gegeven (juiste formuleringen) zijn van grote invloed op hoe de burger de afhandeling ervaart.
 5	Zorg voor een goede en snelle uitvoering en afhandeling van alle meldingen	Snel/ accuraat handelen is voorwaarde, anders kan een dergelijk systeem bij melders juist een gebrek aan zorg door gemeente laten zien (kortom voor bepaalde groep werkt het dan averechts).
 6	Evalueer jaarlijks het meldingsysteem	Bij een goed werkend systeem hoort een blijvende aandacht voor een goede werking. Door standaard jaarlijks te evalueren (plan, do, check, act) blijft het systeem actueel. Zorg voor jaarlijkse analyse van de data. Werk aan datagestuurde beheer. Gebruik diverse datasets en zoek correlaties.




 7	<p>Informeert de melder altijd over de ontvangst en de wijze van afhandeling van de melding</p>	<p>Een melding doen kost moeite. Informeren over wat er gedaan wordt met de melding zorgt ervoor dat de gebruiker blijft melden. Indien meldingen niet als lastig wordt ervaren maar als opbouwend en bedoeld om de gemeente beter te maken, zijn blijvende meldingen van grote waarde. Voorkom dat meldingen volledig geautomatiseerd worden afgewerkt, zonder (af en toe) controle. Vaak zijn geautomatiseerde antwoorden net iets anders dan dat de melding aangeeft.</p>
 8	<p>Geef altijd de mogelijkheid om de melding mondeling toe te lichten</p>	<p>Veel systemen zijn ver geautomatiseerd. Hierdoor is het vaak lastig voor de melder om zijn klacht mondeling toe te lichten of om zijn melding specifiek te maken. Een goed systeem voorziet hierin.</p>
 9	<p>Stuur beleid mede bij aan de hand van meldingen</p>	<p>Meldingen (en klachten) zijn een ideale input om processen bij te sturen en te verbeteren. Meldingen geven aan waar gebruikers op letten. Hierop inspelen zorgt voor een betere kwaliteit. Goede analyse is hierbij noodzakelijk Noot: een aanpak waarbij beleid eigenlijk alleen gestuurd wordt door klachten is voor beleving niet heel ideaal aangezien de klagers maar een heel select groepje is. Toetsing of door klagers aangehaalde punten ook leven bij de rest van bewoners is dan wenselijk.</p>
 10	<p>Stimuleer gebruikers van de openbare ruimte om meldingen te doen</p>	<p>Als een gemeente meer wil sturen op meldingen is het genereren van meldingen belangrijk. Het oproepen tot meldingen en een laagdrempelig systeem geeft een gebruiker het idee dat zijn/haar mening er toe doet. Alleen een stukje tekst op de website is niet voldoende. Denk ook aan communicatie via wagens (van alle btrokkenen), borden etc.</p>
 11	<p>Gebruik meldingen om in contact te treden met (frequente) melders</p>	<p>Een melding doen kost moeite. Mensen die meldingen doen zijn betrokken bij hun leefomgeving. Deze mensen zijn potentiële participanten. Geef uitleg over de werkwijze en ga de dialoog aan. Als er in een gebied meerdere mensen vaak meldingen doen dan is het actief benaderen met de vraag of men zelf de handen uit de mouwen wil steken en welke steun men daarbij kan verwachten vaak succesvol. Zorg dat je hiervoor een palet aan concrete mogelijkheden van meedenken en meedoen aan kunt bieden als voorbeelden.</p>
 12	<p>Meet de tevredenheid over de afhandeling van de melding</p>	<p>Het meten van de tevredenheid over de afhandeling geeft de melder het gevoel dat zijn melding/mening er toe doet én geeft informatie over de kwaliteit van de afhandeling. Door dit per onderdeel op te zetten wordt een goed inzicht gekregen van de kwaliteit van de dienstverlening per afdeling. Gebruik positieve signalen naar de eigen organisatie om goed gedrag en inzet te</p>

		stimuleren. Geef de melders ook de mogelijkheid tips te geven over het meldsysteem/proces en natuurlijk over het beheer van de openbare ruimte.
--	--	---

Communicatie




De mate waarin burgers denken dat medeburgers, ondernemers en de overheid zorgdragen voor een gebied bepaald in belangrijke mate zijn of haar beleving van dit gebied. Het gaat hier dus om de door burgers gepercipieerde zorg van anderen en niet perse de feitelijke zorg. Dit geeft het belang van communicatie aan. Initiatieven die niet zichtbaar zijn dragen niet bij aan een positieve beleving, Omgekeerd de positieve impact van initiatieven en reiniging kan sterk worden vergroot door deze te communiceren naar burgers.


 1	Richt het communicatiebeleid voor het beheer van de openbare ruimte op beleving van de burgers en bedrijven	De mate waarin de naleving/ ondersteuning (positief) dan wel een gebrek aan naleving/ ondersteuning (negatief) onder de aandacht wordt gebracht is zeer bepalend voor de beleving. Formuleer communicatie altijd positief, dat zorgt voor een betere beleving.
 2	Reinig zichtbaar	Zichtbaar werken heeft een positief effect op schoonbeleving. Voorwaarde is wel dat ook alles wordt aangepakt en er netjes wordt gewerkt. Een integrale aanpak (bv gelijktijdig afvalbakken legen, onkruid verwijderen en zwerfafval weghalen) heeft een extra positieve invloed. Combineer dit met de (tijds) vraag voor medewerking om zo nodig parkeerstroken vrij te maken ed..
 3	Breng op alle uitvoeringsmiddelen (machines/kleding etc) duidelijk zichtbaar een wel overdachte uitingen/boodschappen aan.	Zorg voor positieve boodschap Spreek wij gevoel aan, bv "Wij maken de buurt schoon", "Helpt u ook mee?". Zorg ervoor dat bij externe partijen duidelijk is dat men voor de gemeente en de buurt werkt en dat men dit zelf naar de gebruikers van de openbare ruimte ook duidelijk maakt. De boodschap heeft een sterke relatie met gerealiseerde kwaliteit. Als deze laag is, is het natuurlijk niet handig om te communiceren dat u goed voor de stad zorgt
 4	Zorg ervoor dat schoonmakers zijn voorzien van herkenbare, goed zittende, schone kleding en dat ze er representatief uit zien.	Geeft professionele indruk. Wekt vertrouwen. Smerige kleding heeft een negatieve invloed op de beleving/
 5	Werk op een professionele manier	Bv glutons, schone wagens, werkhouding, aanspreekbaar, correct, netjes. Instrueer ingehuurde aannemers.
 6	Organiseer af en toe een grote schoonmaakacties	Grote verschillen in de mate van activiteit en schoon van de omgeving worden eerder

		<p>opgemerkt.</p> <p>Communicatie vooraf/ na de actie maakt de ondersteuning door overheid saillant.</p> <p>Hoe vaker je over de actie communiceert hoe beter (+)</p> <p>Zet de actie neer als we vinden schoon heel belangrijk (+)</p> <p>Eerder genoemde zaken als herkenbaarheid schoonmakers/ tijdstip schoonmaken (als veel mensen op straat zijn) geldt ook nu weer.</p>
 7	Handhaaf!	<p>Met handhaving draagt de gemeente uit dat ze zich daadwerkelijk begaan is met de zorg voor een schone de openbare ruimte en dit serieus neemt</p> <p>Voldoende handhaving geeft een gevoel van veiligheid en zorg en voorkomt verkeerd gedrag.</p> <p>Stem af tussen beheerders, afvalinzameling en stadstoezicht om gecoördineerd en effectief te kunnen zijn. Benoem handhaving als service en veiligheid. Handhaving associeert men met boetes en wapenstokken.</p>
 8	Handhaaf zichtbaar	<p>Preventieve handhaving is vaak effectiever dan repressieve handhaving. Hoe zichtbaarder hoe meer er een preventieve werking vanuit gaat.</p> <p>Overdrijf dit echter niet (teveel kan gevoel van onveiligheid geven).</p>
 9	Doe aan verwachting-management	<p>Als de verwachtingen hoog gespannen zijn, is de kans groot dat de klant niet (geheel) tevreden is. Stel de verwachting niet te hoog. Zorg in ieder geval dat de gewekte verwachting ruimschoots wordt waargemaakt. Communiceer dat je samen verantwoordelijk bent voor de buurt.</p> <p>Let er wel op dat de klant in de toekomst ook deze hogere prestatie verwacht. Zorg op termijn voor een duurzame prestatie.</p>

Voorzieningen



Afvalbakken spelen een zeer belangrijke rol in de beleving als het gaat om schoon. Er is vaak verschil van mening of afvalbakken zwerfafval voorkomen of juist bevorderen. Wat hier boven staat is het signaal dat de gemeente afgeeft met afvalbakken. Door voldoende afvalbakken te plaatsen en deze goed te onderhouden wordt heel duidelijk gecommuniceerd naar de gebruiker dat de gemeente een schone omgeving belangrijk vindt en dat het de gebruikers van de openbare ruimte graag faciliteert in dit gezamenlijke streven. Volle en smerige afvalbakken geven precies een tegenovergesteld signaal. Hieruit wordt geconcludeerd dat het de gemeente allemaal niet veel uitmaakt. Dit beïnvloedt de schoonbeleving zeer negatief.



 1	<p>Zorg voor een vastgesteld beleidsplan afvalbakken en besteed hierin aandacht aan beleving</p>	<p>Zonder een beleidsplan worden keuzes vaak adhoc gemaakt. Besteed in het beleidsplan aandacht aan zaken die vooral van invloed zijn op beleving:</p> <ul style="list-style-type: none"> Herkenbare plek Zichtbaar schoonmaken Zichtbaar ledigen Herkenbare vorm <p>Benut hem als communicatie drager (bijvoorbeeld “zo houden we het samen schoon)</p>
 2	<p>Geef aandacht aan de vindbaarheid, gebruiksgemak, aantrekkelijkheid van afvalbakken</p>	<p>Een afvalbak die goed wordt gebruikt, beïnvloedt de beleving positief door het zichtbare gebruik en door minder afval op straat. Een goede bak op de juiste plaats bepaalt de effectiviteit van de afvalbak. Een afvalbak moet eenvoudig vindbaar zijn (bij regelmatige gebruikers minder belangrijk dan bij eenmalig bezoek) en op logische plekken staan. Over het algemeen waar mensen eten consumeren en waar mensen haast hebben. Het zien van iemand die iets in bak gooit heeft positief effect op beleving. Plaats daarom afvalbakken niet op achteraf plaatsen, maar in het zicht.</p> <p>Een bak moet niet teveel moeite kosten om te gebruiken (bij dftar wordt gebruik soms bemoeilijkt om misbruik te voorkomen). Een bak moet er goed uitzien. Schone, niet scheve of kapotte afvalbakken nodigen uit om te gebruiken omdat ze een prikkel geven die positieve associaties oproepen. Zorg ervoor dat er niet teveel soorten afvalbakken zijn (max 5). Uniforme afvalbakken zorgt voor een grotere herkenbaarheid.</p>
 3	<p>Beheer de vullingsgraad van afvalbakken op beeld</p>	<p>Een bak staat er om te gebruiken. Als die overvol is lukt dat niet. Daarnaast roept een overvolle bak negatieve gevoelens op. Gebruikers leggen dit uit als het ontbreken aan ondersteuning door de gemeente. Een keer vol kan voorkomen, maar structureel of op drukke momenten is dat funest. Door te beheren op beeld is de verwachte prestatie duidelijk. In de praktijk zal er toch altijd wel in rondjes worden gewerkt. Maar door te werken op beeld en rekening houdend met drukke momenten en evenementen worden deze rondjes zodanig</p>

		ingericht dat de bakken altijd voldoen aan de voorgeschreven maximale vullingsgraad. Zorg ervoor dat de inzet/capaciteit afgestemd is op piekmomenten.
 4	Maak de afvalbakken planmatig schoon of formuleer prestatie-eisen voor het schoonhouden	Vieze bakken roepen weerstand op en worden minder gebruikt. Een vieze/kapotte/scheve bak wordt door gebruikers gezien als een gebrek aan ondersteuning door de gemeente. De bak wordt een dissatisfier voor de gehele omgeving. Daarentegen worden mooie en schone bakken gezien als uiting van aandacht van de gemeente. Maar ook wordt dit als norm gezien. Dit mag je verwachten van de gemeente
 5	Stem de hoeveelheid afvalbakken af op het aantal gebruikers en het gebied	Afvalbakken op een afstand die afgestemd is op het gebruik zorgen ervoor dat er minder zwerfafval ontstaat. Het zorgt er ook voor dat gebruikers het idee krijgen dat hier over is nagedacht en dat de gemeente meedenkt met haar bewoners en hen ondersteunt. Herkenbare en voorspelbare plaatsen zijn soms belangrijker dan het aantal bakken.
 6	Bepaal de plaats van afvalbakken in overleg met gebruikers/bewoners	Afvalbakken zijn ideale aanleidingen om in contact te komen met gebruikers. Iedereen heeft er wel een mening over. Bij herplaatsing is het zeer aan te bevelen om dit in overleg met de gebruikers te doen. Hiermee wordt de gebruiker serieus genomen en ondersteund. Dit leidt tot beter gedrag
 7	Zorg ervoor dat afvalbakken geadopteerd kunnen worden	Adoptie van afvalbakken zorgt voor meer betrokkenheid en aandacht voor de omgeving. Adoptie vraagt inspanning van gemeente en gebruikers en is geen bezuiniging. Goede en simpele convenanten helpen. Laten zien dat bewoners betrokken zijn beïnvloedt de beleving positief
 8	Wordt in het beleid aandacht besteed aan het voorkomen van bijplaatsen	Afval naast containers is storend. Het straalt negatief uit naar de gehele omgeving (direct een dissatisfier). Voorkomen is lastig en vraagt om locatieonderzoek, intensief overleg met andere afdelingen maatwerk, blijvende aandacht, verantwoordelijkheid. Afval blijvend verwijderen, handhaven en voorlichten Het storten van afval moet niet te ingewikkeld zijn. Slechte bereikbaarheid, hoge kosten en lange wachttijden werken contraproductief.

Participatie

Onderzoek toont aan dat mensen minder geneigd zijn rommel op straat te gooien na het zien van anderen die zwerfafval ruimen. Het zien (of horen) van reinigende medeburgers en ondernemers heeft ook een positief effect op de beleving, omdat het weer de zorg voor het gebied onder de aandacht brengt.

	vraag	Toelichting/tips
 1	Stel beleid voor participatie vast	Participatie laat zorg voor de omgeving zien. De mate waarin de naleving/ ondersteuning positie (+) danwel een gebrek aan naleving/ ondersteuning (-) onder de aandacht wordt gebracht is zeer bepalend voor de beleving. Andere bewoners zien schoonmaken heeft een positieve uitwerking. Daarnaast draagt dit natuurlijk bij aan de vermindering van de hoeveelheid afval. Door dit zichtbaar te waarderen kan de gemeente tonen hoe belangrijk ze participatie vindt.
 2	Stel één persoon als eindverantwoordelijke	Participatie vraagt om afstemming met professionals en onderlinge afstemming. Door een verantwoordelijke aan te wijzen wordt het proces van participatie in stand gehouden en uitgebreid.
 3	Maak gebruik van de participatieladder	Door gebruik te maken van participatieladder wordt gewerkt naar een hoger doel en worden doelgroepen bediend. De ladder is gebaseerd op verhogen van de betrokkenheid. Invloed en zelfwerkzaamheid beïnvloeden de beleving van de omgeving positief
 4	Speel flexibel in op de wisselende mogelijkheden, interesses en behoeftes van bewoners	Behoeftes en motieven verschillen sterk per wijk, straat en bewoner. Door hierop in te spelen ontstaat draagvlak voor participatie. Valkuil is dat er een aantal vormen van participatie worden aangeboden en niet uit wordt gegaan van de behoeftes. Besteed aandacht aan een zo breed mogelijk draagvlak. Beleving wordt vooral positief beïnvloed als bewoners zien dat diverse buurtbewoners mee doen.
 5	Zorg voor een platform waaronder alle initiatieven samenkomen	Zien dat burgers participeren kan resulteren in de perceptie dat de gemeente zijn werk niet doet. Dit dient voorkomen te worden aangezien het de beleving negatief beïnvloed. De gemeente moet dus heel duidelijk participeren/ faciliteren in het participatie initiatief.
 6	Stimuleer de inbreng van kennis van bewoners en bedrijven	Kennis is voor iedereen toegankelijk. Bewoners weten meer van hun straat dan de gemeente. Bedrijven weten effectievere onderhoudsmethoden en middelen. Door gebruik te maken van deze kennis wordt niet alleen het algemene kennisniveau verhoogd maar wordt ook een gevoel van samenwerken aan een schonere buurt versterkt

 8	<p>Zorg voor een adoptiebeleid voor, snippergroen, speelvoorzieningen afvalbakken etc.?</p>	<p>Adoptie van bakken wordt als positief ervaren door andere bewoners. Maak zichtbaar dat een bak geadopteerd is Zorg voor duidelijke regels en handhaaft deze. Als adoptie niet werkt neem dan zelf weer de regie over. Adoptie heeft een duidelijk positief effect op de zorg en aandacht van de eigen buurtbewoners voor hun omgeving</p>
 9	<p>Maak participatie zichtbaar</p>	<p>Schoon zien maken doet schoon maken. Ervaren dat andere mensen zich inspannen werkt. Niet alleen zullen andere mensen minder snel de omgeving vervuilen, ook zullen ze meer (tijdelijk) vuil accepteren en zelf meehelpen de openbare ruimte schoon te houden.</p>