Gemeente Amsterdam

Concept
Versie 1
15 januari 2021

Regie westelijke grachtengordel

Lokaal netwerkregie: verbinden, verknopen en regisseren



Opsteller	Rol	Versie	Datum
5.1.2.e	Regisseur Westelijke grachtengordel	1.0	14-01-2021

Inhoud

1 Inleiding 3
1.1 Aanleiding 'Waarom lokaal netwerkregie' 3
1.2 Scope Lokale netwerkregie (wat wel en wat niet) 4
1.3 Uitdagingen 5
1.4 Doel 6
1.5 Lokaal netwerkregie: Kwalitatief en kwantitatief toetsen 7
1.6 Omgevingsmanagement 9

2 Aanpak Regie Westelijke grachtengordel 10
2.1 Proces 10
2.2 Organisatie/ bemensing 11
2.3 Acties 12

3 Aanpak omgevingsmanagement 14

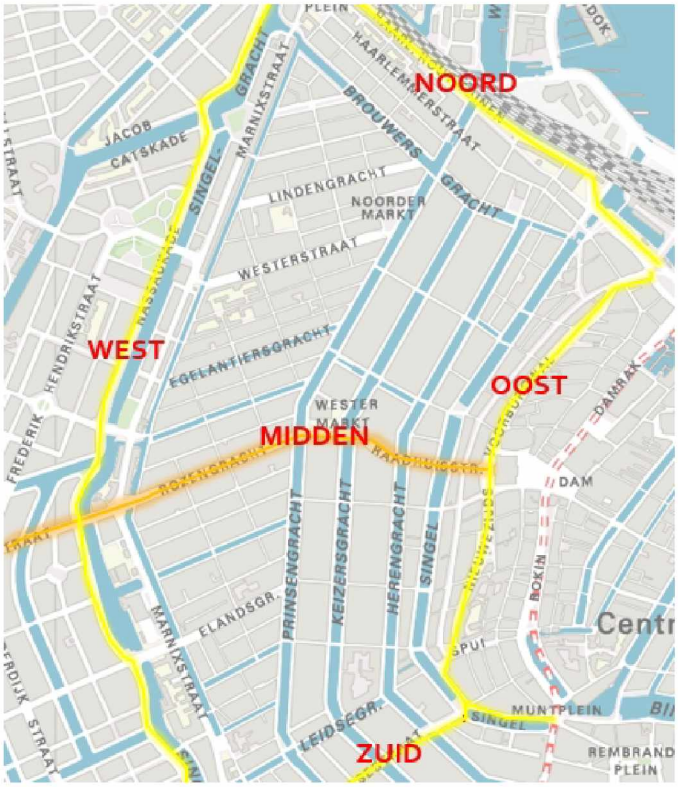
Bijlage(n)

Bijlage 1 - Waar vind ik wat?

1Inleiding

1.1 Aanleiding 'Waarom lokaal netwerkregie'

Vanuit Mobiliteitsregie wordt naast de regievoering op de corridors, hoofd- en plusnetten nu ook op gebiedsniveau 'lokaal netwerkregie' ingesteld. In het Wallengebied is dit inmiddels operationeel, onder leiding van 5.1,2,e met een regieteam. Het volgende gebied betreft de Westelijke Grachtengordel. Ook hiervoor wordt een regieteam ingesteld, onder leiding van 5.1,2,e



Het gebied waarop Lokale netwerkregie gevoerd zal worden, wordt begrensd door de onderstaande hoofdnetten (auto en/of Openbaar vervoer).

- Noord: Haarlemmerhouttuinen;
- Oost: Nieuwe Zijds Voorburgwal;
- Zuid: Leidsestraat;
- West: Nassaukade;
- Midden: Raadhuisstraat-Rozengracht (Oranje loper).

Figuur 1: Scope Lokale Netwerkregie Westelijke Grachtengordel

In de Westelijke Grachtengordel staat de komende jaren het nodige te wachten in de openbare ruimte. Er zijn nu al diverse werkzaamheden bezig in het gebied, maar er volgt nog heel veel. Op de noodzakelijke 'veiligheidsmaatregelen' aan kademuren en bruggen na (preventie en interventie) zullen de meeste vernieuwingen van bruggen en kademuren in dit gebied gepland worden na afloop van de werkzaamheden aan de Oranje Loper, die in de zomer van 2021 zal starten tot medio eind 2024. Het netwerk en de openbare ruimte staan onder druk. Er zijn meer claims dan ruimte en er is beperkte ruimte beschikbaar voor alternatieven. Regie voeren is daarom van groot belang.

1.2 Scope Lokale netwerkregie (wat wel en wat niet)

1 Lokale netwerkregie signaleert *acute dilemma's m.b.t. bereikbaarheid* die ontstaan tussen V&OR, Varen, Bruggen en Kademuren en andere gemeentelijke initiatieven. Waar mogelijk worden die dilemma's door de partners in het team opgelost of wordt met andere programma's contact gezocht om het dilemma te signaleren en te vragen dit onderling op te pakken. Voorbeelden van andere programma's zijn Afvalstromen Centrum en Autoluw. **Escalatie naar de betrokken directeuren vindt plaats als het team het dilemma niet zelf kan oplossen.**

2 Het team voert regie, neemt niet het werk van programma's over, *organiseert* het herkennen van issues en het creëren van oplossingen.

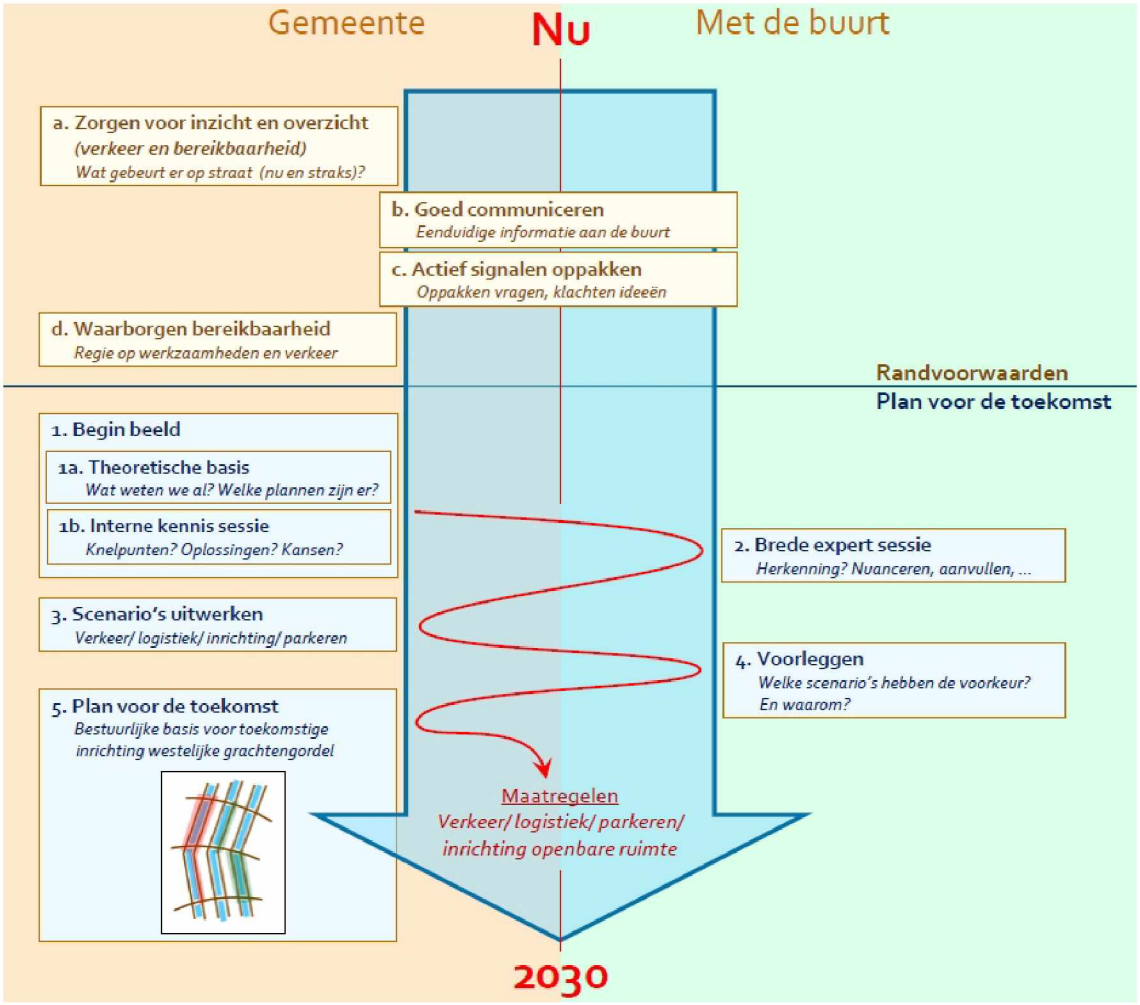
3 Waar die dilemma's niet over bereikbaarheid gaan maar over *het gebruik van de openbare ruimte* (zoals parkeerplaatsen) en programma's er onderling niet uitkomen, **escaleert** netwerkregie dit **naar de Opgavetafel**.

4 *De Opgavetafel* wordt door 5.1,2,e en 5.1,2,e voorbereid op mogelijke dilemma's die zij tussentijds en met urgentie moet beslechten. Dat vraagt adhoc beschikbaarheid en besluitvaardigheid.

5 Lokale netwerkregie kijkt vooruit en stemt *de programmering van de diverse programma's* onderling af. Enerzijds om een informatiepositie op te bouwen zodat ze dilemma's tijdig kan herkennen, anderzijds om vanuit bereikbaarheid die programmering daadwerkelijk onderling af te stemmen. 5.2,1
5.2,1

6 Aan de lokale netwerkregie wordt een *communicatieadviseur* toegevoegd die de communicatieadviseurs van PBK, projecten derden, stadsdeel, Autoluw en Liander in een netwerk organiseert met als doel het creëren van eenduidige boodschappen voor de bewoners en ondernemers in het gebied. Dat vraagt overzicht en onderlinge afstemming over voorgenomen communicatie vanuit de verschillende programma's. Het betreft **regie, de communicatie wordt niet overgenomen.** Waar dit normaliter via het stadsdeel loopt, wordt op de Wallen en in de Westelijke grachtengordel – gezien de complexiteit van het gebied en het grote aantal initiatieven dat er speelt – deze regie aldus ingevuld.

1.3 Lokale netwerkregie onderdeel van proces om te komen tot 'Plan voor de toekomst'





1.4 Uitdagingen

Op dit moment worden de volgende knelpunten gesignaleerd, die als 'uitdagingen' worden meegenomen door het regie team.

- **Geen integrale boodschap:** Er zijn vele projecten en programma's actief die ook communiceren met de bewoners en ondernemers met als gevolg dat een bewoner verschillende brieven en communicatie boodschappen ontvangt, zonder integrale boodschap. Voor projecten ontbreekt intern inzicht, regie en één aanspreekpunt.
- **Bereikbaarheid onder druk:** Een voor het gebied belangrijke route (Rozengracht – Raadhuisstraat) wordt in 2021 reeds voorbereid voor uitvoering van het project de Oranje Loper en dat zal merkbaar worden voor de Westelijke Grachtengordel. De bereikbaarheid komt nog meer onder druk te staan.
- **Ontbreken van integraal verkeersonderzoek:** Naast lokale tellingen die er zijn gedaan vanuit o.a. project Nieuwe Zijds Voorburgwal, ligt er geen integraal verkeersonderzoek(analyse) van het lokale netwerk van de hele Westelijke Grachtengordel- Jordaan. Op verschillende plekken in het gebied nemen de verkeersintensiteiten toe, volgen er verschillende wegomleidingen en is sprake van zoekverkeer met draaiende bestelbusjes op de smalle grachten tot gevolg.
  Er is vaak geen inzicht in de intensiteiten en routes van doorgaand verkeer - bestemmingsverkeer en het type voertuigen binnen de Westelijke Grachtengordel-Jordaan.
- **Te weinig ruimte voor alle beleidsdoelen:** Alle modaliteiten hebben op themaniveau beleidskaders geformuleerd, zoals de benodigde ruimte voor de voetganger en de fietser. De som der delen is echter groter dan de beschikbare ruimte in verschillende straten. Tot nu toe gebeurt een aanpak op project- en straatniveau bij bijv. een herinrichting waardoor strategische keuzes op gebiedsniveau uitblijven. Een gebiedsbreed overzicht van de consequenties hiervan voor de Westelijke Grachtengordel is van belang om de keuzes in beeld te krijgen.
- **Geen lengtebeperking op de grachten:** De huidige strategie logistiek kent voor logistiek beperkingen in relatie tot zwaargewicht. De lengte van logistieke voertuigen in het licht van leefbaarheid is bijvoorbeeld (nog?) geen norm met als gevolg dat grote bedrijfsafvalwagens de grachten op kunnen. Buurtbewoners klagen over de veiligheid van hun gebouwen en vragen zich af hoe zich dit verhoudt tot de aanpak om de Bruggen en Kades te beschermen.
- **Perspectief ontbreekt:** Voor de buurt (bewoner- ondernemer- logistiek) is van belang dat het een prettig leefbaar en toegankelijk gebied blijft. De bewoners en ondernemers hebben behoefte aan een **perspectief** van de gemeente om deze steeds veranderende situaties de komende jaren het hoofd te bieden. Verschillende bewoners maken zich sterk door plannen en voorstellen in te dienen bij de Gemeente. De Gemeente kan nog geen perspectief bieden over de toekomst van de grachten, een gezamenlijke boodschap blijft daarom nog uit. Uit signalen uit de buurt (expertsessie gebiedsmakelaars-omgevingsmanagers) blijkt dat de bewoners de volgende topics het belangrijkste vinden:

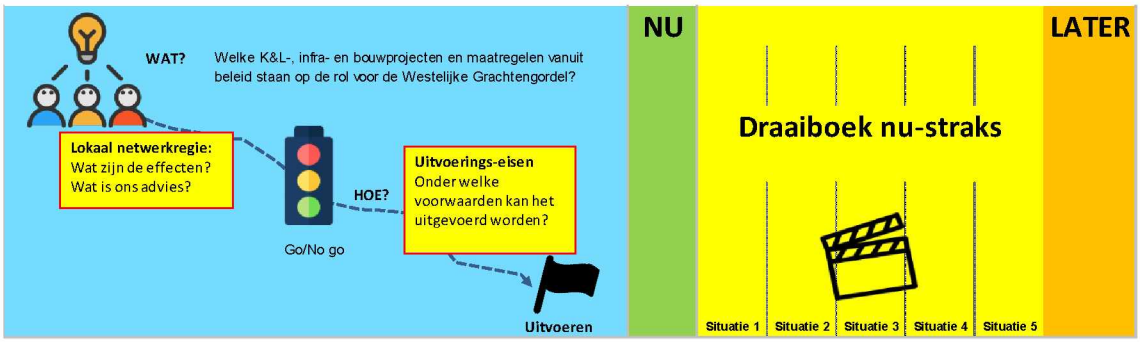
- Rust (in het licht van perspectief en duidelijkheid/communicatie)
- Bereikbaarheid
- Ruimte
- Veiligheid

T.a.v. de onderwerpen parkeren en bereikbaarheid is de vraag in hoeverre we op deze punten weten wat hierover de wens is van de buurt. Hoe groot de groep bewoners en ondernemers zijn die voor of tegen iets zijn, is niet bekend.

- **Expertise bundelen:** Het lokale netwerk valt onder het stadsdeel waar de verkeers- en openbare ruimte expertise wordt gemist. Vanwege de samenhang met stedelijke projecten als Autoluw en Bruggen en Kaders en de V&OR opdracht om gebiedsgericht te werken is het van belang dat V&OR zijn expertise gaat inzetten.

1.5 Doel

Nu & straks (Mobiliteitsregie)
Conform de aanpak voor het Wallengebied is ook hier de vraag hoe de Westelijke Grachtengordel optimaal bereikbaar en leefbaar kan blijven tijdens alle ontwikkelingen (de komende 10, 20 jaar). Lokale netwerkregie als onderdeel van Mobiliteitsregie kijkt over projectgrenzen heen, verbindt partijen en brengt belangen bij elkaar. Zij coördineert de samenhang van de verschillende projecten qua programmering, de interne communicatie en de gezamenlijke boodschap voor externe communicatie. Het is van belang om in beeld te krijgen welke projecten in welke fase, welke wijzigingen teweeg gaan brengen.



Later (Kennis & Kaders)
Het is van belang om nu ook het perspectief van de Grachtengordel in 2030 te formuleren. Welk toekomstperspectief van bereikbaarheid, verkeerscirculatie en gebruik van de openbare ruimte en de gracht hanteren we in de Westelijke Grachtengordel in 2030?
Hoe ziet de Gracht van de Toekomst eruit?
Een toekomst perspectief dat wordt neergelegd voor de langere termijn is essentieel voor de projecten die worden uitgevoerd in het Nu & Straks. Samenhang is vereist. Alleen met een duidelijk en vastgesteld perspectief kan binnen de lopende projecten geanticipeerd worden op een nieuwe en leefbare inrichting en gebruik voor 2030.

Het is daarom van essentieel belang dat deze langere termijn keuzes voor het gebruik en de inrichting van de grachten op korte termijn worden gemaakt, zodat ook kansen kunnen worden gepakt.

Zolang de keuzes voor de langere termijn niet gemaakt zijn zullen alle fysieke projecten en bijbehorende overlast in de komende jaren niet leiden tot een andere situatie dan 10 jaar geleden. Dan worden kansen die er nu liggen, binnen de huidige beheer en herstelopgave, om het gebied toekomst bestendig te maken conform de stedelijke ambities niet ingevuld.

1.6 Lokaal netwerkregie: Kwalitatief en kwantitatief toetsen

Voor alle werkzaamheden is het van belang om vooraf te onderzoeken wat de effecten op de bereikbaarheid, leefbaarheid en veiligheid zijn.
Wanneer er een GO is voor het project of de werkzaamheden dan komt de **HOE** vraag aan bod. Op welke wijze, in welke volgorde, onder welke voorwaarden kunnen de werkzaamheden uitgevoerd worden. Voor de Westelijke grachtengordel wordt hiervoor gebruik gemaakt van generieke BLVC-eisen, deze zijn in de bijlage opgenomen.
Daarnaast zullen afhankelijk van de interactie tussen projecten, specifieke project/locatie eisen worden meegegeven aan projecten/werkzaamheden. Deze worden door het regieteam geformuleerd op basis van de analyse van 'het geheel'.

De leidende principes zijn:

Leidende principes:

Bij alle te maken keuzes worden onderstaande drie leidende principes gehanteerd:

1. **Veiligheid boven alles.**
2. **Bereikbaarheid voor alle gebruikers.**
3. **Een tevreden omgeving.**

Voor het tweede principe 'bereikbaarheid voor alle gebruikers' is in het generieke BLVC-kader de volgende top-eis geformuleerd:

Topeis Bereikbaarheid:

"Bestaande en nieuwe functies (woningen en voorzieningen) in het projectgebied en directe omgeving dienen te allen tijde bereikbaar te zijn voor alle verkeersfuncties (voetgangers -rolstoel, scootmobiel, kinderwagen-, fietsers, auto's, vrachtauto's, nood- en hulpdiensten) waarvoor de functie bereikbaar moet zijn om goed te functioneren. Conform de comforteisen, die zijn opgenomen in het ZWIA (Zo Werken Wij in Amsterdam)".

Of een tijdelijke situatie voldoet aan "Bereikbaar zijn" wordt door het regieteam eerst **kwalitatief** beoordeeld. De vraag of de bereikbaarheid **goed genoeg** is (kwantitatief), zal belegd worden bij een verkeersadviseur V&OR. Hiervoor zal verkeersonderzoek nodig zijn. Een van de aanbevelingen vanuit V&OR, gaat over verkeersonderzoek:

I. Op korte termijn een verkeersonderzoek lokaal netwerk uitvoeren met verschillende varianten. Het ligt in de rede om naast de Westelijke Grachtengordel ook in het onderzoek het gebied van de Jordaan mee te nemen. Het verkennen van de opties voor aansluiting bij groot kentekenonderzoek in het kader van het project knip Weesperstraat wordt aangeraden.

II. Op korte termijn een integraal verkeersadviseur V&OR inzetten die oog heeft voor de ruimtelijke opgaven in het gebied en adviseert over de wijze waarop het lokale netwerk daarin kan voorzien en de bereikbaarheid en leefbaarheid voor bestemmingsverkeer wordt geborgd. De adviseur doet een voorstel voor de varianten van het verkeersonderzoek en geeft een analyse van de daaruit voortkomende onderzoeksresultaten.

III. De status quo ruimte verdeling tussen verkeer -alle modaliteiten en de verblijfsruimte/groen voor het gebied in beeld brengen t.b.v. scenario's voor het ontwerp 'Gracht van de Toekomst'.

Het is van belang om vanuit V&OR het lokale mobiliteitsnetwerk (nu - later) in beeld te brengen voor de Westelijke Grachtengordel en Jordaan, aangezien dit voor een deel ontbreekt.
Een 0-meting en situatie 2030 op basis van varianten, zoals Haarlemmer Houttuinen, selectieve toegang met in ogenschouw de aangedragen oplossingsrichtingen door bewoners (zoals VEZIP Plan) met de volgende indicatoren:

- Drukte: wat zijn de intensiteiten van alle modaliteiten (aantallen, snelheid, zwaarte, lengte)
- Gebruik (kwalitatief-kwantitatief): wat is doorgaand verkeer/zoek/bestemmingsverkeer van: logistiek , auto (onderscheid taxi) –fiets- voetganger? Welke routes worden veel gebruikt en door wat/wie? Wat is de invloed van navigatie hierop? Welke gebruikte routes worden als meest storend ervaren?
- Perspectief: in relatie tot andere gebieden.

2 Aanpak lokaal netwerkregie, regieteam

2.1 Proces

Plan	Plan van aanpak 'Lokaal Netwerkregie Westelijke Grachtengordel' opstellen, o.a.door verdiepende 1 op 1 gesprekken met sleutelfiguren voor het gebied en regie-team leden.
Do	Acties om regie team operationeel te krijgen, PvA evt. bijstellen en de benodigde instrumenten voor regievoering op orde brengen (nog niet volledig zoals uiteindelijk gewenst, maar wel werkbaar om te starten).
Check	Regieteam operationeel; Eerst rondje gebied, hoe is de NU, wat zijn de issues, aandachtspunten voor de verschillende modaliteiten / doelgroepen. Daarna bewaken, melden nieuwe 'opvoer' of mutaties, beoordelen impact, opstellen advies. Een belangrijke eerste opvoer zal zijn de puzzel vanuit PBK/programmering waarin de vernieuwing van kademuren en bruggen in het gebied zijn weergegeven en de planning van de onderzoeken.
Act	Handelen 'business as usual', opschalen/escalatie, participatie, communicatie, …
Plan	Eventueel aanpassingen benoemen/opnemen in de aanpak 'Lokaal netwerkregie'.
Do	Acties uitvoeren, instrumentarium verder bijwerken/ aanvullen.
Check	Rondje NU, bewaken, melden nieuwe 'opvoer' of mutaties, beoordelen impact, opstellen advies.
Act	Handelen 'Business as usual', opschalen/escalatie, participatie, communicatie, …
Etc.	…

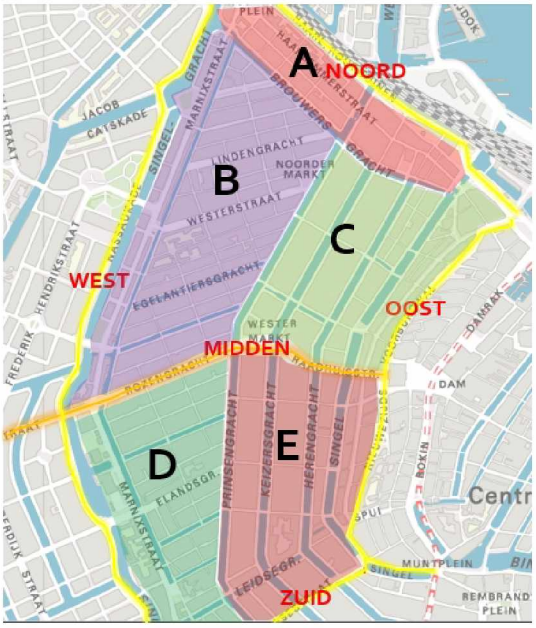
Doel is om vanaf half maart het Regieteam Lokaal netwerkregie Westelijke Grachtengordel operationeel te hebben. Voorafgaand worden de acties die bij de eerste 'plan' en 'do' staan uitgevoerd door 5.1,2,e in samenwerking met 5.1,2,e (en hulp van derden).

2.2 Organisatie/ bemensing

Het Regieteam 'Lokaal netwerkregie Westelijke grachtengordel' bestaat uit de volgende personen: schot voor de boeg…

Naam:	Rol(len)	Taak (eerste voorzet)
Regieteam		
5.1,2,e	Regisseur Westelijke Grachtengordel (vanuit mobilteitsregie) Tevens: Adviseur BLVC (vanuit IB, Oranje Loper) Adviseur BLVC (vanuit IB, PBK/programmering)	Voorzitten, verbinden, verknopen, analyseren, advies uitbrengen. Input kennis vanuit BLVC van projecten inbrengen
5.1,2,e	Beleidsadviseur V&OR / Ambitie , adviseur GIS	Gebiedsplan voor de toekomst
5.1,2,e	Strategisch omgevingsmanager / accounthouder contacten ..	Link met PBK, uitvragen en antwoorden voorportaal bruggen en kademuren, contact met programmamanagers …
5.1,2,e	Adviseur Stedelijke Logistiek	Stedelijke logistiek, lijntje met Autoluw, VM
5.1,2,e	Gebiedsmakelaar Westelijke grachtengordel	Haler en brenger van issues, vragen, ideeën bewoners en ondernemers Westelijke Grachtengordel
Communicatie adviseur Mobiliteitsregie …	Communicatie	Strategische rol, verbinden en centraal inbedden
Informatiedragers:		
5.1,2,e Gelinkt via 5.1,2,e	Strategisch omgevingsmanager PBK	
5.1,2,e Aanhaken via 5.1,2,e	Programmamanager afval over water	
5.1,2,e Staal: Via Voorportaal al aangehaakt en daarmee link via 5.1,2,e	Adviseur Programma Varen	
5.1,2,e Gelinkt via 5.1,2,e	Programma manager verkeer Stadsdeel Centrum	
5.1,2,e vd Berg Gelinkt via 5.1,2,e	Gebiedsbeheerder Centrum West	
Etc…		

Naast de mensen van het regieteam, zijn er nog veel meer mensen die informatie-drager zijn. Daarom is het voorstel om het gebied te verdelen in deelgebieden en randen (noord, oost, zuid, west, midden).
Voor deze gebieden en randen wordt een **'hoofdbewaker'** aangesteld vanuit het regieteam. Hij/zij heeft lijntjes met de **informatiedragers** (waaronder gebiedsmakelaars, OM's van projecten die weer een lijntje hebben met de (vertegenwoordigers van) **bewoners en ondernemers** van het betreffende deelgebied of rand (hoofdnet auto/ov).
Ook wordt geleerd van ervaringen in het Wallengebied waar bijvoorbeeld pilots plaatsvinden met betrekking tot afval en logistiek over water.



Tijdens de werksessie 'Lokaal netwerkregie Westelijke Grachtengordel' worden de lopende projecten, geplande nieuwe opvoer en ongeplande verrassingen per gebied/rand behandeld.
De vertaling van deze lijst in een dynamische GIS kaart voor het gebied, met daaraan gekoppeld een analyse en advies, is belangrijke output van het regieteam Westelijke Grachtengordel.

Wanneer er een dilemma/knelpunt is met betrekking tot water versus land, c.q. Programma Varen versie Stadsregie, dan vindt afstemmingsoverleg plaats tussen 5.1.2,e en ...
De Westelijke Grachtengordel is ook onderdeel van de Aanpak Binnenstad. Er zal met betrekking tot sturing en verantwoording een directe lijn zijn met .... (xxx)

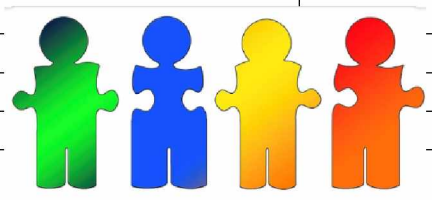
p.s. Er zal een smoelenboek worden gemaakt waarin alle betrokken partijen /mensen in worden opgenomen.

2.3 Acties



1 op 1 gesprekken, puzzelstukjes verzamelen via onderstaande sleut en aankomende regieteamleden.

Naam	Rol	Contactgegevens	Bila
5.1,2,e	Procesmanager Mobiliteitsregie	5.1,2,e @amsterdam.nl 5.1,2,e	7-1-2021
5.1,2,e		5.1,2,e @amsterdam.nl 5.1,2,e	7-1-2021, wekelijks
5.1,2,e	Secretaris Mobiliteitsregie	5.1,2,e @amsterdam.nl 5.1,2,e	14-1-2021 Vervolg later
5.1,2,e	Regisseur Wallengebied	5.1,2,e @amsterdam.nl 5.1,2,e	18-1-2021
5.1,2,e	Strategisch omgevingsmanager PBK	5.1,2,e @amsterdam.nl 5.1,2,e	18-1-2021 25-1-2021 Bila volgt
5.1,2,e	Strategisch omgevingsmanager Westelijke grachtengordel? PBK / voorportaal	5.1,2,e @amsterdam.nl 5.1,2,e	4-2-2021
5.1,2,e Schimmelpennink	Accounthouder PBK	5.1,2,e @amsterdam.nl 5.1,2,e	11-2-2021
5.1,2,e	OM P&I		25-1-2021
5.1,2,e	OM kadevernieuwing		25-1-2021
5.1,2,e	Programmeren vernieuwing en onderzoek PBK		18-1-2021, nog nader overleg
5.1,2,e	Adviseur bouwlogistiek V&OR	5.1,2,e @amsterdam.nl 5.1,2,e	11-01-2021
5.1,2,e	PM verkeer SD Centrum		
5.1,2,e	Gebiedsmakelaar Westelijke Grachtengordel		4-2-2021
5.1,2,e	PBK Omgevingsmanager Bruggenfabriek		4-2-2021



3 Aanpak omgevingsmanagement

Actie; nog nader toetsen en slim integreren van de notitie: gebiedsgericht omgevingsmanagement (PBK) tot een volledig 'integraal' verhaal/aanpak/proces voor het gebied Westelijke Grachtengordel.
En dit matchen met verhaal: Westelijke Grachtengordel Plan van aanpak, welke invulling geeft op aanbevelingen opgenomen in notitie 5.1,2,e



'Een tevreden omgeving'...
Om te kunnen checken of de omgeving tevreden is, is het van belang **de behoeften te kennen** van de omgeving. En om op een heldere toegankelijke wijze met de omgeving in contact te staan.

Vragen hierbij zijn:

- Hoe wordt de leefbaarheid in de buurt ervaren?
- Welk probleem zien de bewoners en ondernemers? En welke wensen (oplossingsrichtingen) leven er bij de bewoners en ondernemers ?
- Hoe maken zij de afweging tussen parkeren of leefruimte?

I. Maak een plan en leg vast op welke wijze de bewoners en ondernemers (via het BIZ) in een vroeg stadium worden meegenomen/betrokken in het creëren van het toekomstperspectief.

II. Verken een pilot voor een vorm van gebiedscommunicatie, denk aan een gebiedsapp: hoe waarderen bewoners / ondernemers het als je ze op deze manier betrekt met de plannen nu, straks , later door ze in samenhang te kunnen laten zien? Welke vormen van participatie zijn daarin mogelijk?

En voor het perspectief plaatje 'later' is de volgende aanbeveling gedaan met betrekking tot leefbaarheid verbeteringen door veranderingen in de stedelijke logistiek:

Verken een pilot hoe logistiek de leefbaarheid lokaal kan bevorderen, in elk geval hiervoor geen belemmeringen oplevert. "Waar en waarmee kan logistiek met quick wins veel bereiken op het gebied van veiligheid voor bewoners en langzaam rijdend verkeer?" Neem de output mee in het stedelijke logistiek plan dat in de maak is, dat straks richting geeft hoe we de komende jaren in Amsterdam om willen gaan met bevoorrading, bouwverkeer en afvallogistiek.

Onderstaande bespreken en integreren/verbinden met het Lokaal Netwerkregie

Uitwerking plan Omgeving – Werken aan de interactie met gebieden
Hoe dienstverlening op te schalen en te standaardiseren? Hoe te komen tot een goede interactie met bewoners en ondernemers in een gebied?
1 december 2020, 5.1.2,e en 5.1.2,e (Bureau Interim en Advies)

Aanleiding
Het Programma Bruggen en Kademuren realiseert veiligheid en vernieuwt bruggen en kademuren. Deze twee primaire processen vragen door haar omvang en impact op de stad en haar bewoners en ondernemers dat we bestaande werkwijzen veranderen, opschalen, versnellen en innoveren. Dat geldt niet alleen voor de technische uitvoering en organisatie van het werk, maar ook voor de interactie met de stad, onze dienstverlening. Die dienstverlening is de optelsom van communicatie, omgevingsmanagement, participatie, vergunningverlening en handhaving en is via omgevingsmanagement nauw verweven met het (technische) productieproces van veiligstellen en vernieuwen.

Voor zowel de productie- als dienstverleningsprocessen, zijn we er al goed in om dit per project uit te voeren. Daar is in de loop van jaren een staat van dienst in opgebouwd. Die kennis benutten we voor de volgende stap, de opgave waar het programma voor is opgericht: het sterk verhogen van de aantallen kilometers vernieuwde kademuren en aantallen bruggen door een nieuwe aanpak te ontwikkelen. Die opgave maakt dat we langdurig in bepaalde gebieden actief zijn, dat onze projecten elkaar daar steeds meer gaan overlappen, en dat de impact van ons werk in dat gebied ook steeds meer projectoverstijgend ervaren wordt. Hoe zien omgevingsmanagement, communicatie en participatie eruit als we die opgave als samenhangend programma organiseren? Hoe zorgen we dat we door de jaren heen met één herkenbare boodschap opereren, dat onze stijl over projecten heen herkenbaar is, dat we de schaal aankunnen? Hoe passen vergunningverlening en handhaving daarin?

Gebiedsgerichte dienstverlening
Afgelopen juni heeft het directieteam de uitgangspunten voor deze programmatisch georganiseerde dienstverlening vastgesteld in de notitie 'Ontwerp dienstverleningsproces bruggen en kademuren'. Dit stuk biedt kaders voor hoe we als programma het contact willen organiseren met bewoners en ondernemers in de stad, op een manier die bijdraagt aan verhoging

van de productie en aan versnelling in het veiligstellen en vernieuwen van bruggen en kademuren. Want meters maken en een goede relatie met de stad gaan hand in hand. Centraal in de dienstverlening staan de doelen begrip, betrokkenheid en waardering: we betrekken bewoners en belanghebbenden bij de belangrijke momenten van ons werk, wegen hun belangen mee in onze oplossingen, en willen zo hun waardering en draagvlak winnen. De dienstverlening sluit aan op de kernwaarden van het programma - open, voortvarend en grensverleggend.

Om bovenstaande te realiseren introduceren we dienstverlening op gebiedsniveau, naast de bestaande dienstverlening op stedelijk en projectniveau. Door in contact te komen op gebiedsniveau, is het eenvoudiger om de samenhang van belangen en effecten te zien, zoals bereikbaarheid en leefbaarheid voor burgers en ondernemers binnen een gebied. En helpt het ons om oplossingen te ontwikkelen die binnen meerdere projecten en gebieden toepasbaar zijn. Daarmee dragen we bij aan de noodzakelijke opschaling en versnelling van het programma.

De introductie van deze gebiedsgerichte dienstverlening betekent voor sommige organisatieonderdelen een flinke verandering in werkwijze. Immers, waar omgevingsmanagers nu alleen lokaal op projectniveau acteren, werken zij straks ook aan de interactie tussen projecten in een gebied, zal er meer met standaarden gewerkt worden en wordt nog meer gestuurd op een langdurige relatie met bewoners en ondernemers in een gebied. Dit vraagt om een andere samenwerking tussen omgevingsmanagers, uitvoeringsteams en andere partners (zoals gebiedsteams van stadsdelen en projecten in de omgeving).

Om dit te realiseren, ontwikkelen we nieuwe werkprocessen, met aandacht voor wat er concreet anders wordt in het dagelijkse handelen van medewerkers, en organiseren we de benodigde organisatie en sturing. Dit testen we vervolgens in een pilotgebied. Zo kunnen we op korte termijn toetsen of we met deze nieuwe dienstverlening bijdragen aan de programmadoelen en begrip, betrokkenheid en waardering realiseren voor onze opgave en ons werk. Ook wordt door een pilot duidelijk waar bovenstaande bouwstenen aangescherpt moeten worden en wat ervoor nodig is om de werkwijze breder in de programmaorganisatie in te voeren.

5.1,2,e en 5.1,2,e van Bureau Interim en Advies zijn gevraagd om een aanpak te ontwikkelen waarmee deze verandering vormgegeven wordt. Bij de uitwerking hiervan sluiten we aan op de vernieuwingen die binnen het programma zijn of worden ontwikkeld, denk daarbij bijvoorbeeld aan het versnellingspact dat versnelling realiseert in het participatieproces voor het ontwerp van het maaiveld van kademuren. Hieronder volgt een uitwerking van bovengenoemde aanpak in een procesvoorstel: in welke stappen gaan we met wie aan de slag. Paragraaf 1 gaat over het de te ontwikkelen processen en werkwijzen; paragraaf 2 over de sturing en organisatie daarvan, paragraaf 3 gaat over de toetsing van deze bouwstenen in een pilot.

1. Een nieuw proces en werkwijze voor interactie in een gebied

Welke interactiemomenten willen we met de omgeving creëren, welke resultaten beogen we met die momenten, hoe hangen de momenten samen, welke voorbereidingen moeten we op de interactiemomenten treffen, wie heeft welke rol, wie betrekken we, welke instrumenten en middelen zetten we wanneer in, etc. Door deze vragen te beantwoorden werken we in een aantal werksessies een nieuw dienstverleningsproces uit dat naadloos in de productieprocessen van veiligheid en vernieuwing past. Interacties zijn altijd verbonden aan inhoud: de ambities van het programma in het gebied, concrete dilemma's tussen veiligheid en leefbaarheid, voorgenomen onderzoeken, monitoring, vernieuwing, etcetera.

Een belangrijk uitgangspunt bij het ontwerp, is dat we het contact met het gebied zo vroeg mogelijk organiseren. Dat wil zeggen, dat we in gesprek gaan nog voordat er concrete plannen liggen voor projectmatige uitvoering en voordat alle onderzoeksresultaten van de bruggen en kademuren in het gebied bekend zijn. Dat doen we omdat niet communiceren ook een boodschap afgeeft en effect heeft op de omgeving. Dat is daarom geen optie. Het programma is immers volop in de publiciteit en mensen zien met eigen ogen dat zaken spelen in hun gebied. Vertellen wat je niet weet, voor welke puzzels en dilemma's het programma Bruggen en Kademuren staat, stuurt de verwachtingen van mensen en is een begin van een band met het gebied, een begin van creëren van begrip, betrokkenheid en waardering, waarmee het draagvlak voor het programma wordt bestendigd.

Een ander uitgangspunt is dat de gebiedsgesprekken plaatsvinden op betekenisvolle momenten binnen het primair proces. Die kiezen we op basis van:

- behoefte aan informatie van de Amsterdammers (met als doel begrip) en
- de behoefte van Amsterdammers (met als doel betrokkenheid)
- bepalende momenten in het productieproces

Deze veranderingen zullen aansluiten op de interventies die 5.1.2.e ontwikkelt om de conditionering te standaardiseren en op te schalen. Nauwe afstemming tussen beide zal worden georganiseerd.

Omdat de opgave per gebied verschilt, zal het proces geen draaiboek met vaste doorlooptijden zijn, maar een werkwijze voor het tijdig en zorgvuldig delen van deze betekenisvolle momenten met de stad. Denk aan onder meer:

- het eerste gesprek met het gebied, waarin we de opgave, onze aanpak, onze dilemma's en de dan beschikbare informatie over de planning delen, en we communiceren waar we ruimte maken voor invloed van Amsterdammers en waar de kaders vast staan;
- het delen van de concept-gebiedsprogrammering en het ophalen van effecten en belangen met betrekking tot de leefbaarheid en bereikbaarheid tijdens de uitvoering van de werkzaamheden;
- het delen van nieuwe informatie uit monitoring en uit onderzoeken die leidt tot interventies of bijstelling van plannen;
- het vaststellen van de gebiedsprogrammering.

***Werkwijze**:*

I. Voorbereidende activiteiten voor de werksessies binnen het programma (door 5.1,2,e en 5.1,2,e)

1. Bepalen welke 'betekenisvolle momenten' er zijn -vanuit de behoefte van Amsterdammers, vanuit de logica van het productieproces of daarbuiten- op gebiedsniveau. Bijvoorbeeld de concept-onderzoeksplanning, een concept-programmering, significante uitkomsten van onderzoek (die leiden tot beperkingen, meten of beveiligen of tot bijstellen van de programmering en de start van een gebiedsuitvoeringsplan). 5.1,2,e en 5.1,2,e halen dit op bij de Bruggenbouwers, Kademakers, team Onderzoek Constructieve Veiligheid Bruggen en Kademuren en team Monitoring en checken dan ook of cq in welke mate hun actieve betrokkenheid bij onderstaande stappen gewenst is.
2. Bepalen welke vaste interactiemomenten er zijn in de gebiedsdienstverlening (bijvoorbeeld 1e gesprek, presentatie concept-gebiedsprogrammering, vaststelling gebiedsprogrammering, bewonersavonden, inloopmomenten, informatie(hoek) in bezoekerscentrum per gebied)
3. Wat zijn de beoogde resultaten van die vaste interactiemomenten? Wat is daarmee het hoofdproces voor de voorbereidingsfase? Welke fasering in dit proces geldt generiek voor alle gebieden?
4. Een voorzet voor de vertaling van waarden en doelstellingen naar het dagelijkse contact dat omgevingsmanagers hebben met bewoners en ondernemers. Elementen als:
    a) Vroeg in contact
    b) Luisteren naar de belangen en deze afwegen tegen andere belangen in het gebied
    c) Transparant zijn in onze afwegingen en steeds uitleggen hoe we belangen wegen.
    d) Altijd een aanbod doen, of het nou op proces of inhoud is
    e) Werken met standaardinstrumenten, bijvoorbeeld brieven en compensatie

II. Eén werksessie over gebiedsdienstverlening met omgevingsmanagers en taakveldtrekkers P&I, Kademakers, Bruggenbouwers en 5.1,2,e (trekker van de pilot)

1. Check op het concept-proces, en eventueel aanvullen. Welke betekenisvolle momenten zien zij nog aanvullend? Hoe kunnen we die inzetten om begrip, betrokkenheid en waardering te vergroten? En op welk niveau: gebied, project?
2. Hoe sluit dit aan op lokaal omgevingsmanagement? Hoe wordt informatie uitgewisseld tussen project en gebied? Hoe communiceer je eenduidig vanuit het programma op de twee niveaus? Hoe zorg je voor goede overdracht en werkbare archivering in het gebied?
3. Welke nieuwe vaardigheden vraagt dit van een omgevingsmanager om uit te kunnen voeren? Wat heeft een omgevingsmanager extra nodig om dit proces te kunnen uitvoeren?

III. Eén werksessie over veranderingen in dienstverlening binnen projecten, met taakveldtrekkers P&I, Kademakers, Bruggenbouwers, Communicatie, betrokken DT-leden en 5.1,2,e

In deze sessie bespreken we welke veranderingen nodig zijn om vanuit een eenduidig kader in interactie met bewoners en ondernemers te werken. Het gaat hierbij om het

uniform gebruik maken van communicatiemiddelen, de juiste balans vinden tussen gemeentelijke kaders en lokale belangen (verkennen, alternatieven afwegen, keuzes maken en communiceren). De sessie wordt voorbereid samen met omgevingsmanagers om relevante casuïstiek in te brengen.

IV. Twee digitale (dus korte) werksessies binnen portefeuille Omgeving (communicatie, SOM en participatie, 5.1.2,e - 2x 1,5 uur?)
1. Checken en aanvullen stappen 1, 2, 3 en 4 bij stap I. hierboven
2. Welke dienstverlening (communicatie, participatie, etc) is er tussen de vaste interactiemomenten nodig om begrip en betrokkenheid te optimaliseren (dus bijvoorbeeld om mensen in het gebied te faciliteren om hun belangen met betrekking tot de gebiedsprogrammering op tafel te krijgen). Wat nemen we op in het hoofdproces?
3. Welke 'instrumenten' moeten klaar zijn bij het eerste gesprek (bijvoorbeeld het verhaal over de opgave - en de juiste toon daarin, hoe neem je andere opgaven van de gemeente mee, een draaiboek voor een gebiedsgesprek, de gebied-onderzoeksplanning, communicatie vooraf), en wie gaat die ontwikkelen?
4. Hoe maken we de verbinding met het stadsdeel, en met name met de gebiedsteams en de regieteams?
5. Wat gaat er concreet veranderen voor het werk van omgevingsmanagers, communicatieadviseurs en andere betrokken collega's? Welke andere houding en gedrag vraagt dit van de betrokken medewerkers?

V. Eén sessie met team SOM
1. Hoe sluit de interactie op gebiedsniveau aan op stedelijk omgevingsmanagement?
2. Hoe wordt informatie uitgewisseld tussen stedelijk en gebied?
3. Hoe communiceer je eenduidig op de twee niveaus?

VI. Eén sessie met bewoners: We leggen het resultaat (in een nog te bedenken passende digitale vorm) voor aan een bewonerspanel, om feedback te krijgen over de mate waarin onze nieuwe dienstverlening in hun wensen en behoeften voorziet).

Hoewel de planning van zoveel ontwerpsessies een strakke planning betreft, gaat het om het gezamenlijk ontwikkelen van een visie hoe vorm te geven aan de gestelde uitgangspunten voor gebiedsgesprekken. In de uitwerking van de werkwijze, kom je direct in aanraking met het stadsdeel en met andere gemeentelijke programma's die ook in het gebied werkzaam zijn. De werkwijze zal zeker met deze partijen afgestemd worden. Lopende het proces wordt duidelijker of grote projecten, gebiedsmanagement van het stadsdeel en/of gemeentelijke programma's moeten aansluiten bij een van de sessies of dat hiervoor een aparte sessie nodig is.

Vervolgens één sessie met het gehele DT waarin we de resultaten voorleggen en bespreken.

<u>Randvoorwaarde: Een integraal afwegingskader voor programmering op gebiedsniveau</u>
Naast het communiceren over het waarom van de opgave, de aanpak, de planning, de dilemma's en de onzekerheden, willen we ook de belangen, initiatieven en ideeën van bewoners en ondernemers ophalen. Deze worden afgewogen tegen elkaar en tegenover overige belangen

(zoals bijvoorbeeld de productiedoelen van het programma, of de doelen van andere gemeentelijke opgaven). Niet alle wensen zullen gerealiseerd kunnen worden. De afweging is situationeel en niet op voorhand te bepalen; wel kunnen we vooraf aangeven hoe wordt afgewogen, hoe we tot keuzes komen. Als de inhoud, het *wat* onbekend is, geeft het proces, het *hoe* houvast. Dit afwegingskader kunnen we delen met de omgeving en daarmee creëren we begrip en betrokkenheid. We zijn in staat ideeën en initiatieven mee te nemen en te wegen, en geven duidelijkheid hoe we komen tot een afweging om iets wel of niet te doen.
Hiervoor is het nodig om te komen tot een afwegingskader op gebiedsniveau. Dit kan in een soortgelijk proces als heeft plaatsgevonden bij het maken van de afwegingskaders voor de veiligheidsketen en voor de programmering op stedelijk gebied. 5.1,2,e hoofd programmering, trekt dit samen met een strategisch omgevingsmanager. Het afwegingskader wordt in samenhang met de opdracht van 5.1,2,e m.b.t. programmatische conditionering ontwikkeld.
Met betrekking tot de gebiedsindeling die voortkomt uit de planning het volgende: vanuit de techniek / de opgave geldt dat deze gebieden samenhang vertonen. Over de opgave in een gebied zal ook met bewoners en ondernemers gesproken worden. Of de gebiedsgesprekken ook op dat schaalniveau plaats zullen vinden wordt in de werksessies nader onderzocht, waarbij ook gekeken wordt naar de leefwereld van bewoners en ondernemers en naar de ervaring van omgevingsmanagement in de stad.

2. Organisatie en sturing

Voor de organisatie en sturing van de programmatische en gebiedsgerichte dienstverlening hanteren we de volgende kaders:

- een pool van omgevingsmanagers wordt op programmaniveau geformeerd;
- deze pool valt onder aansturing van het hoofd Strategisch omgevingsmanagement van PBK, de omgevingsmanagers worden vanuit de pool ingezet bij projecten en daar functioneel aangestuurd door de projectleider
- omgevingsmanagers werken vanuit de eigen taakvelden 'dedicated' in een bepaald gebied onder aansturing van een strategisch omgevingsmanager in dat gebied. De omgevingsmanagers werken - waar nodig – samen en delen onderling kennis over hun opgaven. Nadere uitwerking van de manier van werken vindt nog plaats tijdens de werksessies en krijgt een plek in het plan van aanpak dat wordt opgesteld.
- de omgevingsmanagers werken volgens gestandaardiseerde werkprocessen en met standaard communicatie- en participatiemiddelen en -kanalen.

De aanname is dat deze wijze van organiseren en sturen optimaal bijdraagt aan het realiseren van de productie van het programma, aan haar dienstverleningsdoelen, het standaardiseren van de dienstverlening en het schaalbaar maken ervan. De pilot (punt 3) moet uitwijzen of deze aanname ook in praktijk werkt, waar spanning ontstaat en welke afspraken nodig zijn om hier mee om te gaan.

3. De pilot: Wallengebied

Bovenstaande bouwstenen worden middels een pilot in een gebied in de praktijk getoetst, welke tijdelijk naast de bestaande organisatie zal lopen en wordt geleid door een kwartiermaker die is vrijgemaakt binnen de portefeuille Omgeving. De scope van de pilot betreft alle interactie met bewoners en ondernemers in een gebied. De pilot loopt in ieder geval door tot en met het vaststellen van de gebiedsprogrammering. We verwachten dat dit tussen een half jaar en een jaar duurt. De specifieke looptijd van de pilot wordt vastgesteld in het plan van aanpak, begin 2021.

De pilot moet in ieder geval antwoord geven op de volgende hypothesen:

- het nieuwe dienstverleningsproces draagt effectief bij aan begrip, betrokkenheid en waardering in het gebied.
    - Volstaat het nieuwe werkproces en klopt de ordening van interactiemomenten?
    - Welke momenten zijn daarbij essentieel? Hoe worden de verschillende interactiemomenten gewaardeerd?
    - We willen bewoners en ondernemers vroegtijdig betrekken. Hoe vroeg van tevoren is voor bewoners en omwonenden wenselijk? Hangt dat af van de opgave in het gebied of niet?
- De voorgestelde organisatie en sturing (zie 2. Organisatie en sturing) van het omgevingsmanagement draagt effectief bij aan de dienstverleningsdoelstellingen alsook aan de hoofddoelstellingen van het programma (veiligstellen en vernieuwen van kademuren en bruggen)?
    - Is er aanvullende sturing nodig, of zijn er aanvullende afspraken nodig?
    - Tijdens de pilot werken de omgevingsmanagers binnen hun eigen projecten en taakvelden (onderzoek, monitoring, preventie & interventie, vernieuwing kademuren, vernieuwing bruggen) . Geeft dit voldoende balans tussen een herkenbaar 'programmagezicht' voor het gebied enerzijds en voldoende inhoudelijke kennis over de werkzaamheden anderzijds?
    - Hoe groot is de opgave en welke resources hebben we nodig?
- Welke informatie moeten we uitwisselen en borgen binnen een gebied en hoe kunnen we dit goed ondersteunen met processen en systemen?
- Sluiten deze elementen goed aan op de interventies die 5.1.2.e ontwikkelt om de conditionering te standaardiseren en op te schalen?

De omgevingsmanagers die in het gebied werken draaien mee in de pilot. Hoewel gebiedsinteractie extra werk (bijvoorbeeld afstemming) betreft, zal het hen ook helpen in hun werkzaamheden in de projecten en daar tijd kunnen besparen. Doel is dat de omgevingsmanagers productief blijven tijdens het draaien van de pilot. Dit zal worden gemonitord.

Tijdens de pilot wordt regelmatig geëvalueerd welke organisatieaanpassingen een bredere implementatie van de pilot-werkwijze vragen binnen de taakvelden en portefeuilles. Uitgewerkt wordt wanneer er tussenmomenten zijn. Tevens worden omgevingsmanagers die buiten de pilot werkzaam zijn met regelmaat geïnformeerd over de (resultaten van) de pilot. Doel is dat zij stapsgewijs betrokken raken, worden geënthousiasmeerd voor de nieuwe werkwijze en direct inzicht verkrijgen in wat de werkwijze voor hen betekent.

Bovenstaande zal nader uitgewerkt worden in een plan van aanpak met concrete, meetbare resultaten. Er wordt een nulmeting uitgevoerd. Als pilotgebied wordt gekozen voor het Wallengebied. De pilot zal starten in Q1 2021. Om dit mogelijk te maken, wordt de kwartiermaker in november vrij gemaakt. In het voorstel en plan van aanpak aan het DT medio januari wordt de verwachte inzet vanuit de andere portefeuilles en de wijze waarop dit vorm wordt gegeven opgenomen.

Werkwijze:

5.1,2,e strategisch omgevingsmanager en reeds actief vanuit PBK in het Wallengebied, is vrij gemaakt om de pilot te leiden. Samenwerking tussen 5.1,2,e en 5.1,2,e en de kwartiermaker is nauw. 5.1,2,e en 5.1,2,e het proces ontwikkelen (hoe en wat), maakt de kwartiermaker het specifiek in een plan van aanpak voor het pilotgebied. De samenwerking wordt in aanloop naar de pilot uitgewerkt.

Bijlage(n)

Bijlage 1 - Waar vind ik wat?

Op locatie … zijn de volgende bestanden te vinden.
Deels input /informatie voor het regieteam en deels output van het regieteam.
Schot voor de boeg

1. Wat gaat er allemaal gebeuren? Overzicht projecten/werkzaamheden per rand/gebied
2. Overleggen in het gebied (doel, deelnemers)
3. Generieke BLVC-eisen
4. Belangrijke informatie kaarten
5. Informatie beleidsprogramma's
6. Smoelenboek
7. Omgevingsscan deelgebieden
8. Stakeholder overzicht
9. Draaiboek tussen nu en later
10. Impactanalyse Westelijke Grachtengordel / deelgebieden
11. Focusplekken
12. Integrale communicatie aanpak
13. Communicatie kalender
14. Adviezen
15. …