

Kom
verder



Kenniscentrum Leefomgeving



Scan “Leefkwaliteit op en om bedrijventerreinen”: een beknopte reflectie.

ISSN: 1872-4418-22

Copyright© 2013 by Saxion University of Applied Sciences.

All rights reserved. No part of this article may be reproduced or utilized in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording, or by any information storage and retrieval system, without permission in writing from the authors.

saxion.nl/leefomgeving

Colofon

Opdrachtgever: Provincie Overijssel

Auteur(s): dr. Kjell-Erik Bugge
Lectoraat "Duurzame Leefomgeving"

Saxion Kenniscentrum Leefomgeving

Deventer, juni 2014

Registratienummer: 2014 003203

Inhoud

1.	Inleiding	4
2.	Werkwijze en beoogde doelen van de scan.....	5
3.	De pilots: leerervaringen op microniveau	6
4.	De pilots: leerervaringen op macroniveau	7
5.	Management van leefkwaliteit: een toekomstperspectief.....	8

1. Inleiding

De provincie Overijssel heeft een scan “Leefkwaliteit op en om bedrijventerreinen” laten ontwikkelen door het Kenniscentrum Leefomgeving van Saxion. De scan is vervolgens in een ‘eerste ronde’ uitgevoerd door HaskoningDHV als pilots in de drie steden Enschede, Almelo en Hengelo. De ervaringen uit de pilots (tests) zijn vervolgens gebruikt voor het verbeteren van de scan.

De oorspronkelijke intentie was om de verbeterde scan in een ‘tweede ronde’ te testen in twee tot drie nieuwe pilots. Uiteindelijk is één scan uitgevoerd in Zwolle. Deze scan is uitgevoerd op een terrein dat, in tegenstelling tot de terreinen in de eerste ronde scans, voornamelijk gekarakteriseerd kan worden als een kantorenlocatie. De provincie heeft hierna, vanwege te beperkte belangstelling, besloten om geen verdere pilots uit te laten voeren. De beperkte belangstelling voor de scan kan mede verklaard worden door een combinatie van de huidige economische situatie en de hieraan gekoppelde heroverwegingen van kerntaken bij de lokale overheden.

Deze afrondende reflectie geeft eerst kort en puntsgewijs een schets van de werkwijze en beoogde doelen van de scan en de opgedane leerervaringen. Tenslotte wordt een toekomstbeeld geschetst waarin vooral ingegaan wordt op het belang van het continu werken aan het verbeteren van de (leef)kwaliteit van werklocaties.

2. Werkwijze en beoogde doelen van de scan

De scan brengt in kaart hoe werknemers (en desgewenst andere doelgroepen) de leefkwaliteit op en om een bedrijventerrein ervaren. De focus is de bedrijfsomgeving, en dus niet de bedrijfsinterne situatie (d.w.z. voor zo ver onderdeel van Arbo-management).

De scan bevat vragen over verschillende thema's: "Bereikbaarheid en parkeren", "Veiligheid", "Geluid en luchtkwaliteit", "Uitstraling en imago", en "Voorzieningen en gezamenlijke activiteiten". De respondenten worden gevraagd om de beleefde sterktes en zwaktes van het terrein aan te geven en de zwaktes te prioriteren met betrekking tot urgentie en belang, en ze kunnen hieraan gekoppeld verbeteropties en wensen benoemen.

Verschillende werkwijzen zijn mogelijk. De scan kan uitgevoerd worden in de vorm van (diepte) interviews, enquêtes of als interactieve werksessies. De verschillende vormen kunnen gecombineerd worden: Bijvoorbeeld kunnen de resultaten van een enquête als basis dienen voor een werksessie.

Het hoofddoel van de scan is om input te geven voor continu verbeterprocessen. Inzicht in de beleving en de tevredenheid van de werknemers levert één specifieke bijdrage aan het ontwikkelen van de integrale basis voor het verbeterproces. De uitkomsten van de scan worden besproken en gecombineerd met de beleving en ideeën van alle actoren met een belang bij de ontwikkeling van een terrein, en het totaalresultaat wordt verwerkt in een verbeterplan.

De scan kan (als een onderdeel van dit proces) ook gebruikt worden voor monitoring van hoe de tevredenheid met het terrein, mede vanwege geïmplementeerde verbetermaatregelen, zich heeft ontwikkeld in de tijd.

3. De pilots: leerervaringen op microniveau

In de eerste ronde scans is er gewerkt met een combinatie van (diepte)interviews en een enquête. De enquête kon online ingevuld worden, of ter plekke tijdens de lunchpauze. De belangrijkste leerervaringen hadden te maken met de benodigde tijd en soort resultaat afhankelijk van de gehanteerde werkwijze.

De respons op de online-enquête was vrij beperkt, terwijl het ter plekke invullen van de enquêtes tijdens de lunchpauze juist een hoge respons gaf (gemiddeld ongeveer 100 ingevulde enquêtes per pilot). De reden voor de hoge respons bij de laatst genoemde aanpak is vermoedelijk een combinatie van drie factoren. De eerste factor was de toepassing van een 'voor wat, hoort wat' methode. De werknemers konden een ingevulde enquête 'ruilen' tegen een hotdog. Ten tweede was het moment geschikt: veel werknemers maken een korte wandeling tijdens de lunchpauze. Ten derde was de plek geschikt: de 'hotdogkar' was centraal geplaatst en goed bereikbaar voor de werknemers.

Het resultaat was sterk gekoppeld aan de factor tijd. De enquêtes ingevuld tijdens de lunchpauze waren heel beknopt ingevuld. Er zijn vooral cijfers (scores) gegeven voor specifieke aandachtsgebieden, en hele korte opmerkingen en suggesties geplaatst over de gewenste verbeteringen. Dit gaf een nuttige, maar wel vrij beperkte basis voor de analyse. De diepte-interviews kosten in verhouding (veel) meer tijd, maar levert betere (meer volledige en diepgaande) informatie.

In de tweede ronde scans is er eerst gewerkt met een online-enquête. De vragenlijst is, gebaseerd op de ervaringen uit de eerste ronde scans, verder aangescherpt en ingekort. De mogelijkheid tot het invoegen van een 'maatwerkvraag' (een specifieke vraag die belangrijk is voor de ontwikkeling van een bepaald terrein op een bepaald moment) is toegevoegd. De belangrijkste leerervaring was ook in dit geval dat een 'voor wat, hoort wat'-aanpak positief effect heeft. Een 'prijs' kon gewonnen worden (via loting onder de inzenders), en dit heeft veel werknemers gestimuleerd om de enquêtes in te vullen. De resultaten van de enquête zijn vervolgens gebruikt als input voor een werksessie met vertegenwoordigers van het terrein en de gemeente. Deze vorm werkte goed. Het was mogelijk om de voorlopige beelden, gebaseerd op de enquêtes, aan te vullen en nog concreter te maken. Ook de interactie tussen de deelnemers werkte bijzonder nuttig en efficiënt.

4. De pilots: leerervaringen op macroniveau

De belevingsscan kan een krachtig instrument zijn voor het op gang krijgen, of houden, van een verbeterproces. In alle pilotgemeenten heeft de scan dit effect gehad.

De pilots hebben ten eerste het belang van maatwerk duidelijk gemaakt. De scan moet per geval gericht ingezet worden voor het behalen van vooraf geselecteerde specifieke doelen. Soort terrein en soort werknemers zijn belangrijke vertrekpunten voor het kiezen van zowel doelen als een passend maatwerkaanpak. Op 'klassieke' industrieterreinen ligt de nadruk bij veel werknemers vooral op functionaliteit. Zoals een werknemer het kort en bondig zei: "Ik kom hier om te werken". Bereikbaarheid van het terrein, verkeersveiligheid en mogelijkheden tot parkeren zijn belangrijke onderwerpen. Op meer kantoorachtige of "High Tech"-terreinen zijn deze onderwerpen nog steeds de belangrijkste gebleken in de pilots, maar er is meer aandacht voor de 'zachtere' thema's van leefkwaliteit zoals aanwezigheid van groen en mogelijkheden voor lunchwandelingen. Milieuthema's zoals luchtkwaliteit en geluid spelen alleen een rol in specifieke gevallen (bijvoorbeeld bij aanwezigheid van individuele bedrijven die soms overlast veroorzaken voor de omgeving).

De focus op werknemers in de scan mag overigens niet betekenen dat werkgevers, de gemeente en andere betrokken partijen 'buiten' het proces geplaatst worden. Het is nadrukkelijk de bedoeling dat alle belanghebbenden de scan samen inzetten voor het verbetertraject van het terrein en de omgeving. De scan kan breder toegepast worden voor meerdere doelgroepen.

De waarde van de scan voor een integraal verbetertraject (met betrokkenheid van meerdere actoren) is ook duidelijk gebleken uit enkele vooraf onvoorziene resultaten. Bijvoorbeeld heeft de scan in Almelo een bijdrage geleverd aan het stimuleren van meer en beter onderling contact tussen de ondernemers op het bedrijventerrein, en in Enschede heeft de combinatie van de scan en een afzonderlijke procesanalyse (een opdracht vanuit de gemeente) een extra impuls gegeven aan een min of meer vastgelopen proces.

De scan is altijd een onderdeel van een lange termijn ontwikkeling, en de afstemming met andere initiatieven is hierdoor cruciaal. De scan is een momentopname en tegelijkertijd een procesincentive. De voorbereiding en de opvolging zijn daarom beide even belangrijk.

De belangrijkste leerervaring van het inzetten van de scan is waarschijnlijk dat het verbeteren van de leefkwaliteit betekent vooral het adequaat inspelen op wat er leeft.

5. Management van leefkwaliteit: een toekomstperspectief

De toekomst van bedrijventerreinen, of wellicht beter gezegd werklocaties, zal sterk bepaald worden door de manier waarop we ertoe in staat zijn om kwaliteit en vitaliteit op bestaande terreinen vast te houden en tegelijk flexibel te benaderen. Leefkwaliteit, zoals meegenomen in de scan, is een breed begrip. De gekozen benadering brengt een aanvullend perspectief op vestigingsfactoren. In meer klassieke zin (vooral gezien vanuit de ondernemers) staat tevredenheid ook centraal, maar wordt er vaak geen expliciete koppeling gelegd tussen beleving en waardering gezien vanuit verschillende doelgroepen.

De veranderende arbeidsmarkt, de vergrijzing, de krimp (of stabilisatie) in veel gemeenten, en de consequenties van de economische situatie voor zowel ondernemers als de (lokale) overheden zijn allemaal aspecten die bijdragen aan de noodzaak tot het 'anders' omgaan met leefkwaliteit.

De ervaringen met de scan vertellen vooral dat 'leefkwaliteit leeft'. Kwaliteit, duurzaamheid, en leefbaarheid zijn begrippen die uiteindelijk allemaal refereren aan hoe we samen betere beslissingen kunnen nemen voor het nu en voor de toekomst. Scans geven inzicht in wat we (samen) vinden, willen en wensen, en in die zin zal er altijd behoefte zijn aan goede scans die ons helpen bij het nemen van de goede beslissingen.

De scan leefkwaliteit op en om bedrijventerreinen is in die zin een deel-scan: één perspectief op kwaliteit voor één specifieke actor. Samen met, of geïntegreerd in, andere kwaliteitsscans kan die het beste tot zijn recht komen in de toekomst.