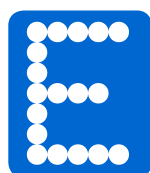


Iman Koster, directeur CROW: KpVV en NDOV maken het CROW-kennisloket robuuster

Van contentbeheerder naar contentcurator

Er is al veel gebeurd bij CROW en er gebeurt nog meer: Na het KpVV sluit in 2016 de Nationale Databank Openbaar Vervoer aan. Een uitdijend kenniscentrum in Ede dus, met een prettige flexwerk-locatie 'aan' Utrecht CS. Een gesprek met Iman Koster, directeur CROW aan de oostkant van de A12 en op OV-fietsafstand van station Ede-Wageningen. Over het ene loket voor praktisch toepasbare kennis over de complete mobiliteitsketen. Kennis die uiteindelijk niet meer alleen uit de eigen gelederen komt.

NETTIE BAKKER, VERKEERSKUNDE



en van de leukere kennisvragen in de wereld van verkeer en vervoer is: waar staat de afkorting CROW voor en uit welke centra is CROW in 1987 ontstaan? Er zijn maar weinigen die het (willen) weten. Je redt het niet in een adem, maar dit terzijde. Genoeg vakmensen weten dat CROW sinds jaar en dag gezaghebbende CROW-richtlijnen produceert. En dat daarvoor per richtlijn een werkgroep wordt opgericht die bestaat uit gepokt en gemazelde onderwerpdeskundige vakmensen die zich buigen over een nieuwe of te actualiseren richtlijn.

Na de nodige werkgroepvergaderingen, studies en draagvlakbijeenkomsten verschijnt dan maanden, zo niet jaren later, een nieuwe, typisch lichtblauw gekafte CROW-publicatie met een eigen nummer. Tegenwoordig zijn deze publicaties natuurlijk digitaal beschikbaar, maar hoelang blijven de werkgroepen in deze vorm bestaan en wat gebeurt er nog meer achter de schermen bij CROW? Iman Koster neemt er graag de tijd voor om dat uit te leggen.

Eén-loket-wens van de minister

De komst van het KpVV (Kennisplatform Verkeer en Vervoer) was eigenlijk logischer dan misschien werd verwacht', zegt Koster. Het KpVV was een volledig gesubsidieerd 'programma', terwijl CROW een onafhankelijke kennisorganisatie is die zonder winst oogmerk voor een deel drijft op inkomsten uit de markt, waaronder de opbrengsten van

de richtlijnpublicaties. Het beoogde resultaat van deze 'fusie' is dat het KpVV-programma -in opdracht van een stuurgroep- nu binnen CROW aan beide kanten robuuster wordt uitgevoerd. Koster: 'Een voorbeeld: KpVV had in haar gelederen Otto van Boggelen, als specialist fiets in zijn functie als coördinator Fietsberaad, wij hadden Hillie Talens. Dit specialisme ligt nu niet meer bij één persoon per organisatie, maar is gebundeld. Bovendien kunnen we de KpVV-specialismes binnen CROW betrekken in de brede mobiliteitsketen. En het versterkt de één-loket-wens van de minister voor mobiliteitskennis.'

'Sinds de fusie proberen we zoveel mogelijk de adviesraad en stuurgroep van KpVV, met daarin onder meer decentrale overheden (de feitelijke opdrachtgevers voor het periodieke KpVV-onderzoeksprogramma), CROW-breed in te zetten.' De stuurgroep ziet toe op het kennis ontwikkelen, bundelen, borgen en ontsluiten via communicatie, en bewaakt de kwaliteit van de producten. Koster: 'Een opdracht uit de stuurgroep is bijvoorbeeld: herzie de Ontwerpwijzer Fietsverkeer, want er zijn tal van nieuwe ontwikkelingen die daarom vragen. Voorheen bepaalden we binnen CROW wat de agenda werd, nu wordt die mede bepaald door de stuurgroep. En dat werkt. Deze werkwijze is een model dat we op basis van de goede ervaringen met het KpVV-programma tegenwoordig ook voor de CROW-programma's toepassen. Het geeft financiers grip op wat er met hun geld gebeurt en voor CROW is het een extra garan-

tie dat we echt die producten en diensten ontwikkelen die de kennisgebruikers (onze klanten) het meest nodig hebben.'

'Ja, er verandert veel, maar CROW is zeker niet van zijn ankers'

NDOV

Nieuwste loot aan de stam is de NDOV, de Nationale Databank Openbaar Vervoer die al voor deze fusie GOVI - het samenwerkingsverband voor grenzeloze OV-data-uitwisseling - incorporeerde. Koster: 'GOVI voerde eigenlijk 'de droom' van de NDOV uit om te komen tot een Nationale Databank OV-gegevens, te vergelijken met de NDW voor de wegverkeergegevens.' 1 maart 2016 zal de NDOV naar verwachting fysiek intrekken bij het CROW in Utrecht. Ook deze fusie levert volgens Koster extra inhoudelijke synergie op en versterkt en verbreedt nog meer dat ene CROW-loket voor praktisch toepasbare kennis over de hele mobiliteitsketen.

Keten

Waar droomt Koster zelf van? 'Bij Verkeer en Vervoer beginnen we nu wel de hele keten te bedienen. En voor deze sector wordt CROW

nu een nog interessantere en bredere kennispartij. SWOV is dit ook, maar richt zich specifiek op verkeersveiligheid. Het KiM is ook een gezaghebbend instituut, maar richt zich voornamelijk op beleidsondersteuning voor het ministerie van Infrastructuur en Milieu. Met deze kennisinstituten is overigens een goed directeurenoverleg tot stand gekomen.'

Eigenlijk zou Koster die compleetheid ook in de andere CROW-segmenten willen teweegbrengen. 'Bij aanbesteden en contracteren bestrijken we voor aanleg en onderhoud van de infrastructuur en de openbare ruimte een breed terrein en bieden we goede kennis, maar bij het aanbesteden van OV-concessies ligt dat nog wat moeilijk. Dit zit niet zozeer in de juridische formulering ervan, maar in

de praktische uitvoering. OV-concessies liggen toch anders dan de andere aanbestedingen. Op dat vlak zou ik nog graag wat meer inhoudelijke kruisbestuiving zien. Daarnaast is het kennisgebied beheer en onderhoud van de openbare ruimte nog zeer versnipperd.'

Curator van kennisproducten

Koster: 'We komen ondertussen wel in het tijdperk van één loket en van het aanbieden van meer dan alleen de eigen kennis. Dan komt de kreet op van contentbeheer naar contentcurator. Curator van kennisproducten die niet perse van jezelf zijn. Risicofactor daarbij is de betrouwbaarheid van die kennis, want anders kan het ten koste gaan van ons imago. We zijn daar nog wel even mee bezig, maar het is wel de kant waar het naartoe gaat.'

'We komen ondertussen in het tijdperk van één loket en van het aanbieden van meer dan alleen de eigen kennis'

Cocon

Hoeveel tijd gunt Koster zich voor deze transitie naar kenniscurator? 'Je wilt het natuurlijk het liefst binnen een jaar voor elkaar hebben, maar dat lukt gewoon niet. We willen wel binnen een jaar op een deelgebied laten zien wat onze doelen zijn. En we hebben op het gebied van openbare ruimte wel al wat vingeroefeningen gedaan. Maar voor ons soort instellingen is dit wel heel nieuw. Je bent als organisatie een grote kenniscocon, terwijl de wereld van nu vraagt naar je relevantie. Relevant is niet meer dat je unieke kennis hebt, want kennis kun je googelen. Relevant is dat je de waarde van kennis kunt duiden, en natuurlijk dat jouw kennis (en die van derden die wij ontsluiten) op ieder moment actueel en betrouwbaar is.

Klassiekers

Dat betekent bijvoorbeeld ook dat de ASVV



niet meer om de zoveel jaar met een actualisatie komt, maar dat je naar een ASVV-databank gaat, die zonodig iedere dag nieuwe kennis biedt en daarmee gegarandeerd actueel is. Dat betekent natuurlijk ook veel voor onze redacties. Kijk, we koesteren onze klassiekers en we houden de boekjes heus nog wel een tijd. Niet in de laatste plaats vanwege een nostalgiefactor en een bepaald gemak, waardoor klanten er om blijven vragen. Maar juist de gemakken van de digitale vormen moeten steeds zichtbaarder worden. En dat gemak van snel de juiste, betrouwbare kennis vinden, moeten we nog verder vormgeven. Inhoudelijk is de nieuwe Ontwerpwijzer Fiets een goed voorbeeld. Die verschijnt deze maand met de nieuwste wet- en regelgeving, de nieuwste (praktijk)kennis over fietsparkeeren, e-fiets en fietssnelwegen.'

Ankers

En de richtlijnen? Blijven die? 'Ja en nee. Ja ze

blijven. Maar het moet wel anders. Wat blijft, is het belang van een gedragen richtlijn. Dat gebeurt nu impliciet door mensen af te vaardigen in werkgroep. Dat draagvlak moet je niet overschatten, want het is vaak informeel. Het proces zal veranderen en zich op zijn minst vermengen met social media. We hebben daar al mee geëxperimenteerd met een werkgroep over landbouwsluizen. We kregen meer aanbod dan we kwijt konden. Daarmee gaan we ook nog beter op de praktijk zitten. Het mag niet meer gebeuren dat we een richtlijn uitbrengen en mensen zeggen 'Goh had ik maar geweten dat jullie hieraan werkten'. Dus ja, er verandert veel, maar CROW is zeker niet van zijn ankers.'

Kennis

Koster eindigt met een zorg. Een zorg over het vakgebied. 'Verkeerskunde wordt een beetje de bijwagen van andere studies. Ik weet dat onder andere uit de Raad van toe-

zicht NHTV, waarvan ik deel uitmaakte. Deels ligt dat aan het profiel van een technische studie. De echte technici vinden verkeerskunde een te lichte studie en anderen die het leuk zouden vinden, hebben niet het juiste profiel. Dat is jammer. En als je nu ziet hoe sterk de vergrijzing is en de groene aanwas te klein is, en je ziet overheidsorganisaties krimpen tot regiegemeenten die menen niet meer alles zelf te hoeven te weten. Dan vind ik dat een zorgelijke misvatting. Je kunt als gemeente niet iets inkopen zonder kennis. Je doet de burger daarmee te kort. En ook wij moeten er toenemend rekening mee houden dat niet iedere kennisgebruiker meer een vakspecialist is. We moeten dus zorgen dat ook een niet doorgewinterde specialist toch met onze spullen aan de gang kan.'

Iman Koster over

De fiets

'Fietsen is ouder dan autorijden, maar ik moet mezelf eigenlijk wel een verstokte automobilist noemen. Toch heb ik geen lease-auto meer en ben ik er intussen achtergekomen dat het voor een vergadering op onze Utrechtse locatie of een bijeenkomst bij een van de Haagse ministeries beter is om met de trein te reizen. Verder woon ik op de Veluwe en fiets ik regelmatig met plezier vanuit mijn achtertuin op mijn mountainbike de bossen in.'

Experts

'We doen regelmatig klantonderzoek. Onze eigen mensen beschouwen zichzelf niet zozeer als expert, maar de mensen die onze producten gebruiken noemen ons wel expert en experts staan hoog aangeschreven. Daarom propageren we intern: wees niet zo bescheiden. Je hoeft je eigen expertise niet te verstoppen.'

Verjongen

'Verjongen zit niet zozeer in leeftijd, maar vooral in werkprocessen. Goed voorbeeld is het 'ontwerpcafé' dat is ontstaan vanuit onze

'Fietshoek'. Zet een paar ambtenaren en ontwerpers samen aan een paar concrete casestudies. En kijk eens wat daar uitkomt. De caseholders gaan met hele praktische adviezen naar huis. Daar kom je met de gewone spullenboel niet op uit, want er zijn in de praktijk heel veel niet-reguliere situaties. En zo mobiliseer je dus echt wat in de cloud aan kennis aanwezig is.'

Ontwikkelcafés

'Een vertaling van onze ontwerpcafés passen we overigens ook intern toe en noemen we het 'ontwikkelcafés'. Onze toekomst kan ik vanuit de directie wel gaan uitroepen, maar ik heb bijvoorbeeld nog nooit een werkgroep geleid. Dus als het over de toekomst van de werkgroepformule gaat, organiseren we intern een ontwikkelcafé. Deze vorm komt dus van het Fietsberaad, via KpVV in onze gelederen. Een schitterende synergie die ook veel energie losmaakt.'

Integrale blik

'Van ons mag je een integrale blik verwachten. Die blik begint al bij het maken van een richtlijn. En ook daarin zoeken we kruisvlak-

ken. Zo brachten we de publicatie Kabels, leidingen en bomen uit. Je gelooft het niet, maar in die werkgroep ontmoetten de kabels-, leidingen- en bomenmensen elkaar voor het eerst. Als CROW nog niet had bestaan, dan zou je het alleen daarvoor alsnog oprichten. Het mengen van belangen en breed kijken. Dan krijg je praktisch toepasbare kennis.'

Het collectief

'Wij zijn een instituut voor collectieve kennis maar het collectief bestaat steeds minder. Voorheen wilde een provincie iets en duurde het lang voordat de andere provincies er ook aan wilden meewerken. Nu willen drie provincies iets en beginnen gewoon. De koplopers vinden het niet meer interessant om op de andere en opgeld te wachten. Dat betekent dat er deelcollectieven ontstaan. Wij moeten daar alert op zijn ererbij aanhaken. Het is een enorme kans om veel sneller praktisch bruikbare kennis te ontwikkelen en aan de professionals in het werkveld ter beschikking te stellen.'