

Elimineren of investeren?

een pleidooi voor meer comfort, uitstraling en vitaliteit in de openbare ruimte

10 juni 2009, Matti Baggerman en Jan-Derk van 't Rot, Delfíni

Iedereen kent ze wel: lege, kale plekken in de openbare ruimte, zonder voorzieningen en zonder comfort. Zitgelegenheid ontbreekt. Die was er vroeger wel, maar nu niet meer. Sinds midden jaren negentig is versobering de heersende tendens bij de inrichting van de openbare ruimte. Dit heeft soms te maken met een gebrek aan middelen maar vaker met de angst voor criminaliteit of overlast. In een omgeving met comfort en uitstraling blijken mensen echter toleranter te zijn ten opzichte van mogelijke overlast en minder gevoelig voor negatieve beeldvorming. Zelfs criminaliteit wordt als minder belastend ervaren. In dit artikel doen wij een pleidooi voor meer comfort en uitstraling in de openbare ruimte. Wij laten zien dat het loont om te investeren in de fysieke inrichting. De winst vertaalt zich in een veilig, maar vooral ook leefbare openbare ruimte.

De huidige trend: elimineren

De tendens tot versobering maakt dat vormgeving en inrichting van de openbare ruimte in het teken staan van beheersbaarheid. Gevolg is dat een goedwillende inwoner of bezoeker in veel Nederlandse binnensteden nergens de mogelijkheid meer heeft om rustig een zelf meegebracht broodje te nuttigen. En dat alles omwille van het 'gevaar' van zwervers, hangjongeren en andere ongewenste gasten. In sommige gevallen gaan beleidsmakers zover dat zelfs hangjongeren zich niet meer prettig voelen in de openbare ruimte. Dat is dan ook de bedoeling. In beleidstermen heet dat ook wel 'hufferproof'. Dat wil zeggen: 'gaat niet kapot en behoeft weinig onderhoud'. Zo'n beheersame inrichting leidt tot minder vandalisme, zo is de gedachte, en dat geeft een relatief hoge mate van zekerheid. Dat blijkt helaas niet altijd waar. In sommige gevallen nodigt een hufferproof omgeving juist uit tot vernielzucht. Al was het maar om te bewijzen dat het wel kapot kan.

Het resultaat van een beheersame aanpak is een onaantrekkelijke fysieke omgeving. In een dergelijke omgeving vallen zwerfafval, vandalisme, groepen hangjongeren, graffiti en overlastgevend gedrag eerder op. Gevolg is dat een beheersame omgeving onze onveiligheidsgevoelens – mocht daarvan sprake zijn – eerder bevestigt dan ontkracht, ons eerder afschrikt dan ons gerust stelt. Daarom pleiten wij – als tegenhanger van de 'verschraling van de openbare ruimte' – om de gebruiker centraal te stellen en niet de ongewenste zwerver, hangjongere of vandaal.

Relatie fysieke inrichting en veiligheidsbeleving

De meeste interventies ter verbetering van de sociale veiligheid zijn gericht op schoon, heel en veilig. Oftewel: beheer, toezicht en handhaving. Op tal van plaatsen blijkt dat echter onvoldoende. Imagoverbetering, bevorderen van de sociale cohesie en een fysieke omgeving met voldoende comfort en uitstraling, zijn minstens zo belangrijk. Vooral de invloed van de fysieke omgeving wordt nogal eens onderschat. In een schrale, sober ingerichte omgeving hebben kleine incidenten namelijk al gauw een grote impact op de veiligheidsbeleving.

Staat de gebruiker eenmaal centraal, dan wordt er vanzelfsprekend geïnvesteerd in comfort en uitstraling, in een hoge mate van verblijfs- en gebruikscomfort, optimale toegankelijkheid, gezelligheid, kleine verrassings-elementen en voorzieningen die compact en overzichtelijk zijn. Een ruimte die met het oog op de gebruiker is ingericht heeft een sterke identiteit en als er al gedragsregels zijn, zijn die informeel. De betrokkenheid van de omgeving en van de bezoekers is groot. Deze benadering leidt – net als de beheersame inrichting – uiteindelijk tot minder incidenten. Hoewel ook een comfortabele inrichting geen criminaliteit, vernielingen en overlast uitsluit. Maar dat is minder erg omdat comfort en vitaliteit – volgens de sociologe Jane Jacobs¹ – een positief effect hebben op wat wij het ‘absorptievermogen’ van de bezoeker noemen. Jane Jacobs ontdekte dat mensen in een omgeving waar zij zich prettig voelen, toleranter zijn ten opzichte van mogelijke overlast en minder gevoelig voor negatieve beeldvorming. Zelfs criminaliteit wordt als minder belastend ervaren.

Zo kan de inrichting van de openbare ruimte een forse bijdrage leveren aan het bestrijden of voorkomen van vandalisme en verloedering. Rommel leidt namelijk tot nog meer rommel. Terwijl heel, schoon, mooi, comfort en uitstraling van onschatbare waarde zijn bij de inrichting van een stad, wijk, buurt, plein, park, station of halteplaats.



¹ Jacobs, J. (1961). *The Death and life of great American Cities*. New York: Random House.

Kerstboom op station Utrecht Centraal

Een goed voorbeeld van het effect van de fysieke inrichting op bezoeker is de stationshal van Utrecht Centraal. Per kwartaal wordt onder reizigers gemeten hoe schoon zij het station vinden. Traditioneel scoort het vierde kwartaal het hoogst. Dit is opvallend omdat de schoonmaakfrequentie het gehele jaar door hetzelfde is. Wat is echter het geval: in de maand december is de stationshal aangekleed met een grote kerstboom en kerstversiering. Dat leidt af en maakt dat de bezoekers minder gefocust zijn op propjes en ander zwerfafval.

Duur?

Als comfort en uitstraling zo'n positieve invloed hebben op gebruikers, waarom investeren beleidsmakers daar dan niet in? Dat komt omdat comfort en uitstraling met 'duur' worden geassocieerd. Terwijl versobering en bezuinigen in veel infrastructurele en publieke projecten juist de boventoon voeren.

Op de langere termijn echter hoeven comfort en uitstraling niet duur te zijn. Zeker niet als er gekozen wordt voor samenwerking met private partijen en wanneer gebruikers worden betrokken bij de inrichting. Hierdoor ontstaat er meer slagkracht en kunnen de kosten worden verdeeld.

Wel is de aanpak in de uitvoering complexer. Het vergt meer procesmatige inspanningen op het gebied van inrichting, beheer en handhaving. De betrokken partijen dienen een bepaalde mate van onzekerheid te accepteren en bereid te zijn tot samenwerking en afstemming. De voordelen wegen echter op tegen de nadelen zoals het overzicht hieronder duidelijk laat zien

| Huidige trend: elimineren | Ons voorstel: investeren |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Schrale gebruiksfuncties - Onterechte versterking onveilig gevoel | <ul style="list-style-type: none"> - Weinig zekerheid - Intensieve aanpak lijkt kostbaar - Hoge eisen organisatie - Vereist cultuurverandering |
| <ul style="list-style-type: none"> + Veel zekerheid + Extensieve aanpak + Huidige trend, eenvoudige acceptatie | <ul style="list-style-type: none"> + Hogere gebruikerstevredenheid + Beter imago openbare ruimte + Realistische inschatting veiligheid |

Investeren: hoe doe je dat?

Het verbeteren van de fysieke kwaliteit van de publieke ruimte blijkt in de praktijk niet eenvoudig. Dit heeft onder andere te maken met de veelheid aan partijen. Zo zijn er partijen die verantwoordelijk zijn voor de openbare ruimte (gemeente, politie, grondeigenaars, beheerders) en zij die belang hebben bij de openbare ruimte (ondernemers, bewoners, omwonenden, scholen, tehuizen etc.). Dit maakt het organisatorisch complex. Wil men toch met al deze partijen in gesprek – hetgeen nodig is om te komen tot een succesvolle publieke ruimte – dan is de aanwezigheid van voldoende procesmatige expertise en ervaring op het gebied van maatschappelijke en publiek private samenwerking een must.

Wie kiest voor investeren, ziet zich dus gesteld voor een grote organisatorische uitdaging namelijk samenwerking en coördinatie. Beide zijn nodig om flexibel en proactief op mogelijke knelpunten te kunnen inspelen. En om ervoor te zorgen dat lange termijn afwegingen voorrang krijgen boven afwegingen op korte termijn.

Investeren in comfort, uistraling en vitaliteit vergt wel een omslag in de organisatie van beheer en ontwikkeling van een gebied. Wat dat betekent hebben wij hieronder voor u vertaald in een achttal aanbevelingen.

1. Formuleer een visie als bindmiddel

Formuleer een duidelijke visie op de omgeving samen met de verschillende partijen. Betrek hierbij ook gebruikers (!). Neem in gedachten dat er een openbare ruimte wordt gecreëerd en geen ontwerp. Ga uit van de gebruiksfunctie. Gaat het om een plein in een buitenwijk met nauwelijks aanloop 's avonds of centraal in de stad met volop activiteiten? Is het een station in een voorstad of ligt het centraal in de stad? Welke doelgroepen worden verwacht en wat kunnen die geboden worden? Hoe wordt het gebied ontsloten? Is het een plek om af te spreken? Om te vergaderen? Is er eenmaal een visie, dan vereenvoudigt dat het maken van ontwerp- en beheerkeuzes. En dreigt het de verkeerde kant op te gaan, dan valt dat eerder op.

Samenwerken in het openbaar vervoer

Het formuleren van een gezamenlijke visie of ambitie kost tijd maar kan uiteindelijk leiden tot een daadkrachtige aanpak zoals op de spoorlijn Arnhem-Winterswijk en de Merwedelingelijn is gebleken. Op beide spoorlijnen is al langer sprake van een krachtig samenwerkingsverband tussen gemeenten, politie en OV (gerelateerde) bedrijven ter verbetering van de sociale veiligheid op de spoorlijnen. Wat partijen bindt is het belang van de spoorlijn voor de regio zowel in sociaal economisch als in maatschappelijk opzicht. Hun ambitie is het verbeteren van de (keten)mobiliteit en een betere uitstraling van de spoorlijn. Partijen investeren dan ook in een beter beheer, meer toezicht en een adequate handhaving. Maar ook in comfortabelere stations met een betere uitstraling.

2. Stel de juiste doelen

Streven we naar een aantrekkelijke omgeving of een omgeving die schoon, heel en veilig is? Dit maakt nogal een verschil. Een schone, hele en veilige omgeving is lang niet altijd aantrekkelijk; een aantrekkelijke omgeving is waarschijnlijk wel schoon, heel en veilig of wordt eerder als zodanig ervaren. Veel ambities en bijbehorende monitors richten zich op eenvoudig meetbare criteria. Daarmee verliest men makkelijk het werkelijke doel – een succesvolle omgeving – uit het oog.



Stationsplein Nijmegen

In 2008 is het stationsplein in Nijmegen door de inwoners uitgeroepen tot de lelijkste plek van de stad. Het plein is kaal en grijs en er is geen ruimte voor vertier of een prettig verblijf. Het is immers een doorganggebied, volgens de ontwerpers. Maar wel een gebied waar dagelijks honderden mensen elkaar opwachten, uitzwaaien, wachten op de bus. Het is zelfs een van de drukste plekken in de gemeente Nijmegen en voor veel mensen een eerste kennismaking met de stad. Toch speelt het plein geen enkele rol van betekenis in het sociaal culturele leven in de stad. Een gemiste kans.

3. Overleg met de juiste mensen

Benader de juiste mensen. Dat zijn partijen die verantwoordelijk zijn voor aantrekkelijke openbare ruimte of die daar direct belang bij hebben. Nu worden vaak partijen bij elkaar gebracht die met name baat hebben bij korte termijn kostenreductie en soberheid. En andersom hebben ontwikkelaars de neiging om praktische, alledaagse knelpunten voor de gebruiker uit het oog te verliezen. Zorg dat alle invalshoeken een kans krijgen in het proces. Blijf de invalshoeken mixen, zodat een goede balans ontstaat.

4. Consulteer gebruikers

Spreek gebruikers en bezoekers aan over de aantrekkelijkheid van de openbare ruimte. Houd straatinterviews en bespreek kleine en grote verbeterpunten. En observeer. Dit laatste is vooral van grote waarde voor de professionele inzet. Hindernissen of knelpunten die een ontwerper of beheerder niet opmerkt, worden wel door gebruikers opgemerkt.



5. Organiseer participatie

Sta andere organisaties toe om daadwerkelijk te participeren in ontwikkeling en beheer. Scholen, buurtverenigingen, detailhandel, horeca, sportvoorzieningen, bibliotheken, marketingbureaus kunnen wellicht meer bijdragen dan in eerste instantie mogelijk wordt geacht. De hoge kwaliteit van tal van abri's in grote steden is mede tot stand gekomen dankzij de participatie van advertentie bureaus.

Glazen bushokjes

Aanvankelijk, begin jaren negentig, werd er nogal schamper gereageerd toen de plaatstalen bus- en tramhokjes van het GVB in Amsterdam werden vervangen door mooi vormgegeven abri's van glas.

Men was bang voor vandalisme. Maar zorgvuldig vormgegeven straatmeubilair en plaveisel en duurzame materialen dwingen juist respect af en blijken merkwaardig vandalismebestendig. Daarbij komt dat de glazen bushokjes worden onderhouden door advertentie bureaus en die zijn voor hun inkomsten afhankelijk van schone, hele en mooie abri's.

6. Begin klein

Loop niet te hard van stapel met grote plannen, maar begin met de dingen die snel te organiseren zijn. Standplaatsvergunningen, fietsen verwijderen, het plaatsen van comfortabele bankjes of bloembakken etc. Er is altijd wel iets dat op de korte termijn kan worden verbeterd en waarmee men het signaal afgeeft dat 'men bezig' is met het verbeteren van de openbare ruimte. Laat een initiatief langzaam groeien door er gaandeweg meer mensen en ideeën bij te betrekken.

7. Flexibele budgetten

Budgetten zijn soms knellende kaders waardoor een knelpunt gehandhaafd blijft. Creëer daarom bewust flexibiliteit in budgetten. Bijvoorbeeld door ongelabelde posten of onderlinge overdracht. Zorg dat de financiering bespreekbaar blijft, geen vaststaand gegeven. Dat werkt twee kanten op – het hoeft niet op, maar het kan ook eventueel meer. Wees creatief en schep kansen voor publiekprivate samenwerking.

8. Het is nooit af

Mensen veranderen voortdurend hun gedrag. Het beheer en de inrichting van een omgeving is daarom nooit af. Zorg dat de beheerorganisatie flexibel omgaat met nieuwe situaties. Knelpunten ontstaan overigens bijna altijd op overgangsgebieden tussen verschillende disciplines. Blijf daarom met elkaar in gesprek en onderhoud de contacten met elkaar. Zorg ervoor dat iedereen goed op de hoogte is van elkaars verantwoordelijkheden en bij wie men moet zijn met welke vraag.

Door deze regels in acht te nemen is het mogelijk om aantrekkelijke, comfortabele openbare ruimtes te creëren waar mensen zich prettig voelen en veilig zijn, tegen niet al te hoge kosten. Onder het motto: succesvolle openbare ruimtes ontstaan daar waar partijen gezamenlijk willen investeren in comfort, uitstraling, en sociale samenhang en vitaliteit.

Brochure 'Hoe maak je van het station een leukere plek?'

Een eerdere versie van het artikel 'Elimineren of investeren?' is gepresenteerd op het Congres Eind- of Vertrekpunt te Amersfoort op 19 oktober 2006. Dit congres ging over de evaluatie van het Aanvalsplan Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer. Naar aanleiding van het artikel hebben het ministerie van Verkeer en Waterstaat en het KpVV in 2008 aan Delfini opdracht gegeven voor het ontwikkelen van de brochure 'Hoe maak je van het station een leukere plek?' In de brochure is de benadering zoals in dit artikel wordt voorgesteld, toegepast op de specifieke situatie van een stationsgebied. U kunt de brochure bestellen via het KpVV, www.kpVV.nl, telefoon 010 282 5000.

delfini

Delfini bv

Project management en advies

info@delfini.nl

www.delfini.nl

Groenestraat 294 A 0.10 6531 JC Nijmegen

Telefoon: 024 35 72 514

Fax: 024 35 72 513