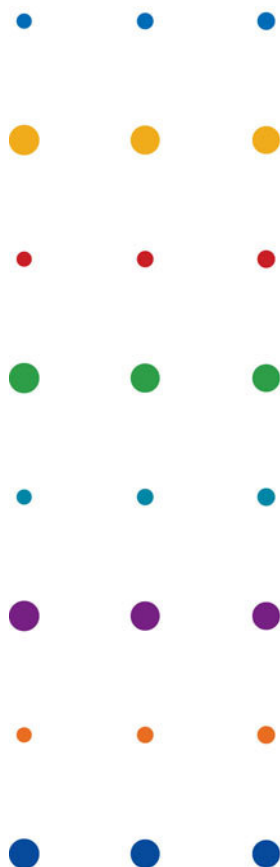


Draaiboek Beheer Stationspleinen

Van niemandsland naar een
gedeelde openbare ruimte



Draaiboek

NS

april 2010
definitief

Draaiboek Beheer Stationspleinen

Van niemandsland naar een gedeelde openbare ruimte

Draaiboek

dossier : A7687.03-301

registratienummer : BIM20100355

versie : 1

NS

april 2010

definitief

INHOUD

BLAD

1	INLEIDING	2
1.1	Inleiding	2
1.2	Beheerproblemen	2
1.3	Het proeftuinproject	2
1.4	Beheer van het stationsgebied	3
1.5	Leeswijzer	4
2	ORGANISATIE VAN EEN SCHONERE STATIONSOMGEVING	5
2.1	Inleiding	5
2.2	Inrichting van de organisatie	5
2.3	Afstemming tussen verschillende partijen	7
3	SAMENWERKEN: WAAR BEGIN IK?	9
3.1	Inleiding	9
3.2	Spoor 1: Bestuur en beleid	9
3.3	Spoor 2: Uitvoering	11
3.4	Wat kunt ú nu al doen?	13
3.5	Borging van het resultaat	14
4	PRAKTISCHE MAATREGELEN EN TIPS	16
4.1	Inleiding	16
4.2	Preventie & Communicatie	16
4.3	Zwerfafval: reiniging	17
4.4	Fietsenbeleid	17
4.5	Fietsenstallingen	18
4.6	Peukenproblematiek	19
4.7	Graffiti en wildplakken	19
4.8	Handhaving	20
4.9	Afvalbakken	21
4.10	Praktische tips bij herinrichting	22
	COLOFON	23
	BIJLAGE 1: BELANGHEBBENDEN IN STATIONSOMGEVING	
	BIJLAGE 2: VOORBEELD: CONVENANT ROTTERDAM-NOORD	
	BIJLAGE 3: VOORBEELD: PLAN VAN AANPAK HILVERSUM	

1 INLEIDING

1.1 Inleiding

Elke dag passeren honderdduizenden mensen het station. De één stapt over op de trein, een ander bereikt zijn of haar bestemming nabij het station. Sommigen halen alleen een kop koffie of stappen er op de bus. De één blijft kort, de ander wat langer, iedereen gebruikt de stationsomgeving op zijn of haar eigen manier. Eén ding hebben alle gebruikers gemeen, ze verwachten een schone, hele en veilige omgeving.

Gelukkig werken gemeenten en de NS beide hard aan het op peil houden van de kwaliteit van de stationsomgeving. De gemeente heeft de maatschappelijke taak om naar vermogen bij te dragen aan een prettige leefomgeving. De NS ziet graag dat klanten tevreden zijn met de door hen geboden faciliteiten. Het station is een belangrijke toegangspoort voor bewoners en bezoekers van de gemeente, maar ook een toegangspoort voor klanten van de NS. Het is daarom logisch dat dit gebied speciale aandacht verdient van gebiedsbeheerders.

1.2 Beheerproblemen

Helaas kennen veel stations toch beheerproblemen: Wie ruimt die oude fietsen op? Wie is verantwoordelijk voor dat ene muurtje met beplakkingen? Waar veegt de NS en welke gebieden houdt de gemeente schoon? Een belangrijk gegeven is dat de gebruiker dit helemaal niets uitmaakt; als het maar gebeurt. Versnippering van verantwoordelijkheden vraagt afstemming, bij gebrek hieraan is het resultaat daar ook naar.

Herkent u de hierboven genoemde vragen? In dit draaiboek gaan we in op praktische oplossingen voor dergelijke beheerproblemen. We bespreken eerst hoe de gemeente en NS samen op kunnen trekken om verbeteringen aan te brengen in de stationsomgeving. Het gaat dus niet om het spoor zelf of het station, maar om de ruimte rondom het station. Daarna geven we een aantal zeer praktische tips om de kwaliteit van de openbare ruimte rond het station te verbeteren

Werken met dit draaiboek zorgt in elk geval voor een verbeterde informatie-uitwisseling tussen de gemeente en de NS en meer begrip voor elkaars positie. Ook biedt het praktische tips voor een betere samenwerking en een concreet resultaat op straat!

Het draaiboek is het resultaat van een proeftuinproject in het kader van het Impulsprogramma Zwerfafval van AgentschapNL (voorheen: SenterNovem).

1.3 Het proeftuinproject

Het Beheerbedrijf van NS Poort is, zowel namens NS als ProRail, verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud op de stations. NS Poort wil in 2007 graag een intensievere samenwerking tussen NS en gemeente om ervoor te zorgen dat de stationsomgevingen schoner worden. Hierbij realiseert NS zich dat een schone stationsomgeving niet alleen gaat over zwerfafval, maar ook over



Foto 1: Versnipperd beheer in een Engels station; dit gebeurt ook in Nederland op en rond het station.

graffiti, wildplakken, onkruid, verkeerd geparkeerde fietsen etc. Met deze gedachte heeft NS Poort in de tweede helft van 2007 een project opgezet met de titel "Aanpak van zwerfafval rondom NS stations - Een gedeelde verantwoordelijkheid tussen NS en de gemeente". Voor dit project heeft NS een subsidie in het kader van het Impulsprogramma Zwerfafval van het toenmalige SenterNovem gekregen. Binnen het Impulsprogramma Zwerfafval is het NS-project aangemerkt als "proeftuinproject". Een proeftuinproject is een vindingrijk en vernieuwend project dat nadrukkelijk ook bedoeld is voor niet-gemeentelijke beheerders van de openbare ruimte.

Als eerste stap in het proeftuinproject heeft NS tien stations geselecteerd die voor deelname aan het onderzoek in aanmerking kwamen omdat zwerfafval hier als een belangrijk aandachtspunt gold. Dit is gedaan door regionale NS-managers potentiële stations aan te laten dragen en hieruit door middel van een multicriteria-analyse een selectie te maken. De criteria die in de multicriteria-analyse zijn gebruikt waren:

- Het aantal in- en uitstappers op een station;
- De reinheidsbeleving van het station;
- Veiligheidsbeleving van het station overdag;
- Veiligheidsbeleving van het station 's nachts.

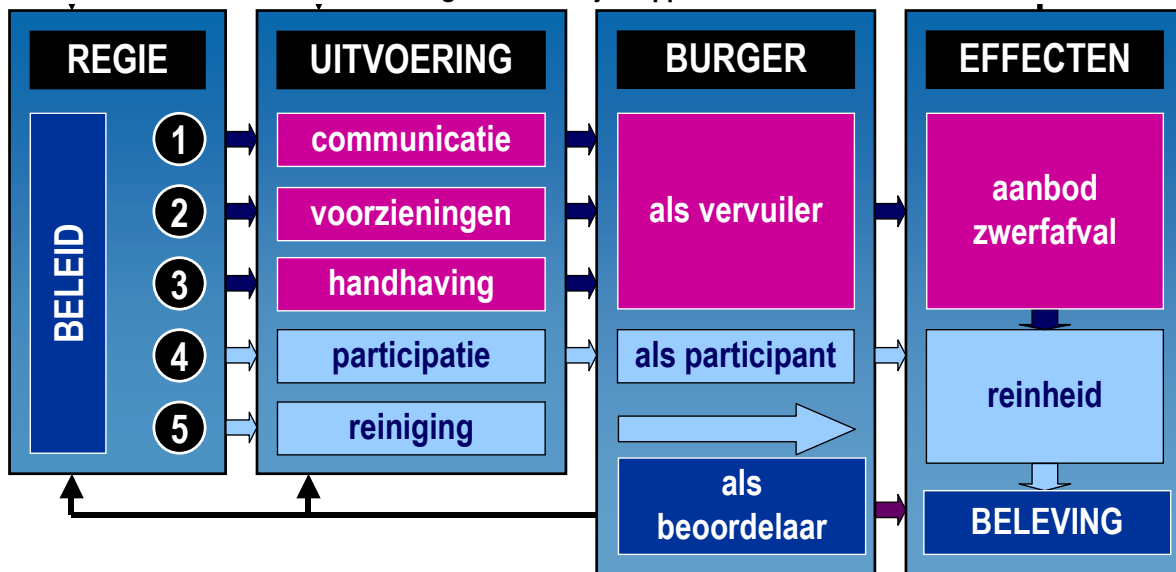
Uiteindelijk zijn de volgende stations voor het proeftuinproject geselecteerd.

Overzicht van stations proeftuinproject

- Amersfoort
- Amsterdam Amstel
- Amsterdam Muiderpoort
- Deventer
- Eindhoven
- Hilversum Sportpark
- Leiden
- Roosendaal
- Rotterdam-Noord
- Veenendaal-De Klomp

Aan de hand van het door DHV en de NVRD ontwikkelde vijfknoppenmodel is op de proefstations door de gemeente en NS samen gekeken naar beheeraspecten. Het doel was om op verschillende schoonaspecten het aanbod van 'afval' terug te dringen om daarmee de reinheid en uiteindelijk de beleving van de stationsomgevingen te verbeteren.

Figuur 1: Het vijfknoppenmodel



1.4 Beheer van het stationsgebied

Beheer is veel meer dan alleen wegen of plaatsen van een nieuwe afvalbak; beheer is de verantwoordelijkheid voor het in stand houden, (her)inrichten en reguleren van het gebruik van de openbare ruimte. Vanuit deze visie is nadrukkelijk niet alleen op schoonaspecten gelet maar op meerdere aspecten die de beleving positief beïnvloeden. Een positieve beleving van de geboden openbare ruimte in combinatie met andere factoren (bv. een goede dienstverlening) stimuleert gebruik van het openbaar vervoer; heeft invloed heeft op het (ongewenst) gedrag van burgers en draagt zo positief bij aan maatschappelijke en zakelijke doelstellingen. AgentschapNL zet in het Focusprogramma specifiek in op OV-gebieden als locaties waar winst te behalen valt m.b.t. zwerfafvalbestrijding.

1.5 Leeswijzer

In dit eerste hoofdstuk is beschreven wat de aanleiding voor dit draaiboek was, welke theorie van toepassing is en waar de proef is uitgevoerd. Het tweede hoofdstuk beschrijft de organisatie van de belangrijkste partners in beheer: de gemeente en de NS. Hier worden de twee sporen benoemd om beheervraagstukken aan te pakken. Het derde hoofdstuk is een spoorboekje voor samenwerking: u weet al welke aanpak voor u het beste werkt, maar waar begint u? Welke stappen moet u zetten? In hoofdstuk vier krijgen praktische maatregelen een plaats, welke praktische maatregelen kunt u uitvoeren om een schone stationsomgeving te realiseren.

2 ORGANISATIE VAN EEN SCHONERE STATIONSOMGEVING

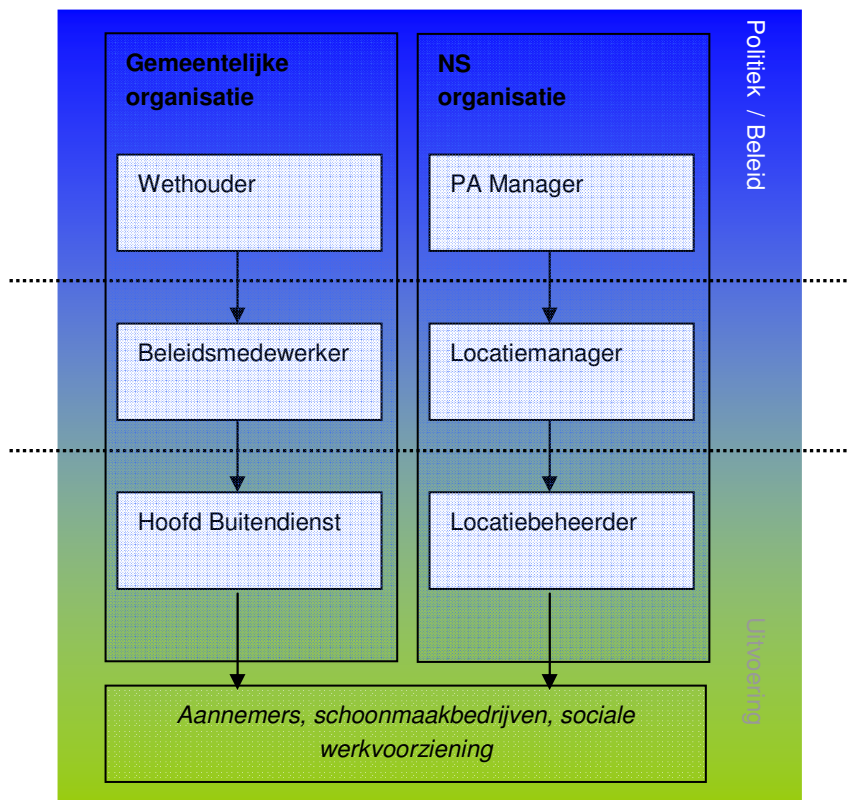
2.1 Inleiding

Zonder goede organisatie kunt u met de beste bedoelingen geen top resultaten boeken. We leggen in dit hoofdstuk uit hoe de inrichting van de organisatie in elkaar steekt en welke functie uw organisatielaag in het proces heeft. De rest van het hoofdstuk zal praktisch van aard zijn.

2.2 Inrichting van de organisatie

De gemeentelijke organisatie en de organisatie bij de NS is uiteraard niet hetzelfde. Toch kennen beide organisaties ongeveer dezelfde lagen. In het onderstaande schema is weergegeven welke lagen we onderscheiden. Het model is een vereenvoudigde weergave van de werkelijkheid, in werkelijkheid zijn niet alle lijnen makkelijk te trekken en zijn er, zeker binnen de gemeente verschillende mengingen van rollen mogelijk.

Figuur 1: Vereenvoudigde organisatie beheer openbare ruimte



In dit model ontbreken veelal de horizontale koppelingen, het maken van deze koppelingen komt het beheer van de openbare ruimte rond stations ten goede. Mensen binnen dezelfde organisatielaag spreken doorgaans meer dezelfde taal en kunnen samen wat bereiken. Er is grotere kans dat het 'klikt'. Elke laag heeft ook zijn eigen rol en doelstellingen.

Box 1: Onderlinge verhoudingen en wie praat met wie?

'Wij hebben het schoon, maar jullie niet', is geen goede basis voor samenwerking. Toch is vaak één onderdeel van de omgeving schoner dan het andere. De kunst is integraal te blijven denken en als gelijkwaardigen met elkaar om te gaan. Het gaat er uiteindelijk om dat de hele stationsomgeving (dus het station en het gebied er omheen) schoner is: dat is goed voor de NS, voor de gemeente én voor andere bedrijven. Kijk ook goed wie met wie praat: horizontale contacten tussen organisaties hebben de meeste kans van slagen omdat iedereen dan dezelfde taal spreekt: beheerders praten met beheerders en beleidsmakers met beleidsmakers.

Rol organisatielaag A (politiek/beleid)

De PA manager en een wethouder houden zich vooral bezig met beleid op hoofdlijnen. Zij hebben een breed takenpakket waar het beheer van de stationsomgeving een (klein) onderdeel in vormt. Wat er binnen deze functies speelt wordt vooral bepaald door de politiek en de wensen van de klant of burger. De kracht van deze organisatielaag is vooral dat zij kunnen schuiven met financiële middelen en verbanden kunnen leggen met andere projecten. Ook kunnen zij als dat nodig is direct mensen aansturen.

De benodigde competenties voor medewerkers in deze laag is dat zij in staat zijn boven de dagelijkse praktijk uit te stijgen. Zij kunnen op hoofdlijnen sturen en motiveren de mensen in het middenmanagement. Eén van de belangrijkste kerncompetenties is het inspireren van andere betrokkenen. In een politieke functie of in het hogere management bij de NS is het belangrijk dat betrokkenen de hoofdlijn kunnen herkennen; verschillende betrokkenen met gevarieerde belangen aan tafel kunnen houden en motiveren mee te doen.

Rol organisatielaag B (middenmanagement)

Deze laag in de organisatie heeft te maken met praktisch ingestelde beheerders en personen die vooral op het politieke of bestuurlijke vlak acteren. Het middenmanagement is bij uitstek de laag om signalen uit de uitvoering te koppelen aan beleid en vice versa. Deze koppeling is vanuit de NS nodig om maatregelen goed te keuren en hier intern middelen voor vrij te maken. Ook in de gemeente is het belangrijk dat tijdig naar het bestuur wordt gecommuniceerd zodat er budget kan worden vrijgemaakt voor acties in de stationsomgeving. Deze middenlaag heeft als grote kracht dat zij tussen de uitvoering en het beleid in zit, aan de andere kant is dit ook de grootste bedreiging: fungeren als spil tussen twee lagen legt veel druk op de capaciteit van de betrokken personen.

Belangrijke competenties in deze organisatielaag zijn het snel schakelen tussen inhoudelijke en technische vragen en beleidsmatige zaken.

Rol organisatielaag C (uitvoering)

Voor een goede start zijn de mensen in laag C belangrijk, zij moeten praktisch gezien het werk doen en vervullen de belangrijkste rol in de signalering van problemen. Ook gebeurt de dagelijkse aansturing van onderaannemers (reinigingsbedrijven, leveranciers, sociale werkvoorziening) vaak vanuit deze laag. Een andere grote kracht van de uitvoerende actoren is dat zij vaak onderhands zaken regelen, zonder tussenkomst van contracten of langdurige trajecten. Een valkuil is dat deze snelle deals niet duurzaam zijn: wanneer het enthousiasme langzaam afneemt of wanneer het personeel wisselt vervallen ook deze deals. Het zou voor de NS organisatie goed zijn om de locatiebeheerder, die in deze laag functioneert, te verplichten contact te onderhouden met de gemeentelijke organisatie in de gemeenten waar zijn stations zich bevinden. Dit biedt vele kansen voor quick wins.

Het personeel in de uitvoerende laag heeft vooral te maken met sturing van bovenaf. Hij of zij communiceert makkelijk naar andere uitvoerende beheerders en is trots op 'zijn stations'. De belangrijkste competentie is een hands-on mentaliteit en creativiteit: de uitvoerenden kunnen met een beperkte inzet aan middelen veel resultaten boeken, te meer wanneer zij dit samen met andere beheerders doen. Een voorwaarde is wel dat zij enige vrijheid hebben in tijd en in geld om kleinschalige ingrepen te realiseren.

2.3 Afstemming tussen verschillende partijen

In het samenwerkingsproces komt u buiten uw organisatie bijna altijd één of meerdere andere partijen tegen. Sommigen zijn primair gebiedsbeheerders (gemeentelijke reiniging, NS Poort), anderen hebben voornamelijk andere functies (scholen, winkeliers, politie, wijkvereniging, busmaatschappijen, Servex). In de tabel in bijlage 1 ziet u belanghebbenden die u tegen kunt komen bij de aanpak van het beheer van de stationsomgeving, deze lijst is uiteraard niet uitputtend.

Elke partij heeft eigen doelen en wil daardoor in meer of mindere mate meedoen met het aanpakken van de openbare ruimte. Ook de relatie tussen de initiatiefnemers (bijv. NS of de gemeente) en de andere belanghebbende is niet altijd hetzelfde. De ene organisatie heeft met hen een opdrachtgever-opdrachtnemer relatie, de andere is onafhankelijk. Het is belangrijk dat u in een samenwerkingsproces deze verschillen herkent en accepteert.

Een aantal tips

Tip 1: Vóór de samenwerking tot stand komt is het goed om te inventariseren of er bestaande afspraken liggen tussen gemeente en NS (bijv. over veiligheid op stations) en bekijk in hoeverre zwerfafval hiervan onderdeel uitmaakt. Afhankelijk van het (in)formele karakter van deze afspraken moet de juiste 'route' worden gekozen. Zijn in het verleden convenantsafspraken gemaakt en vindt hierover periodiek overleg plaats, dan is het logisch hierop aan te haken. Zijn deze afspraken er niet en loopt men in de uitvoering tegen ad hoc problemen aan, dan moeten de uitvoerenden van NS en gemeente met in elkaar contact worden gebracht.

Tip 2: Werk in eerste instantie samen met partijen die direct belang hebben bij een schonere stationsomgeving. De quick wins worden dan snel zichtbaar en opgepakt. Een samenwerking met partijen zonder direct belang bij een schonere stationsomgeving brengt hoge risico's met zich mee waar het gaat om de snelheid en de bereidheid om te participeren en te investeren.

Tip 3: Voor de NS en de gemeente geldt dat zij vaak de meest prominente rollen spelen. Op uitvoerend niveau werkt het goed om periodiek samen een inspectieronde te lopen; het zogenaamde 'schouwen' van de openbare ruimte. Zie voor uitleg box 2. Spreek dit met elkaar af en zorg voor een actielijst aan het einde van de dag.

Afspraken maken

Formeel zijn de gemeente en NS verantwoordelijk voor de staat en de netheid van het station en de stationsomgeving. Het stationsplein wordt in de meeste gevallen beheerd door de gemeente. Andere partijen kunnen interesse tonen in de aanpak vanwege de behoefte om de omgeving van hun woning of bedrijf schoon te houden (waarde van de woning, visitekaartje voor het bedrijf).

Wanneer de partners om tafel zitten en de belangen duidelijk zijn is het essentieel om gemaakte afspraken formeel vast te leggen. Hoe deze afspraken precies worden vastgelegd kan het beste per situatie worden bekeken. Voor Andere belanghebbenden zoals uitvoerende organisaties (sociale werkvoorziening,

groenbedrijven, veegdienst) zullen in de contractfase heldere afspraken moeten maken met de gemeente en NS over het beheer.

Tip 4: Leg tot in detail vast wie waarvoor verantwoordelijk is. Dit is in het begin moeilijk omdat niet overal duidelijk is wie de verantwoordelijkheid heeft voor elk element, maar op termijn voorkomt dit moeilijkheden en achterstallig onderhoud. Verantwoordelijkheden vastleggen kan door middel van een beheerconvenant. Zie voor uitleg box 3.

Box 2: Schouwen van de openbare ruimte?

Schouwen is een ander woord voor 'kijken hoe de ruimte er bij ligt'. Het doel van schouwen is het inventariseren van de staat van de openbare ruimte. Wanneer volgens een vaste methodiek geschouwd wordt en als dit regelmatig gebeurt is sprake van monitoring. Wanneer het resultaat niet voldoet aan de gestelde norm kan de betreffende beheerder actie ondernemen.

Voor het systematisch schouwen van schoonaspecten zijn door het CROW maatlatten opgesteld in de catalogus Kwaliteit Openbare Ruimte. Hierbij wordt aan elk onderdeel een waardering gegeven van A+ t/m D. A+ staat voor perfect, geheel schoon en D staat voor (zeer) vuil. Deze systematiek wordt in veel gemeenten al gebruikt voor de openbare ruimte en biedt goede handvatten om objectief vast te stellen of de openbare ruimte aan de verwachtingen voldoet.

Het combineren van monitoring en de KTO cijfers kan een waardevol inzicht opleveren: heeft de getoonde inzet ook daadwerkelijk effect bij de reiziger / burger?

Box 3: Beheerconvenant?

Een manier om afspraken vast te leggen is het gezamenlijk ondertekenen van een beheerconvenant. Hierin kan precies worden bepaald wie wat doet en wat de methodiek is om dit te bereiken. Partijen kunnen elkaar hier gedurende de looptijd aan houden.

Een helder convenant bevat in ieder geval de volgende onderdelen:

- de betrokken partijen (wie hebben dit met elkaar afgesproken?)
- overwegingen (divers: waarom spreken we dit af? uitgangspunten?)
- doelstellingen (wat willen we bereiken?)
- definities (wat verstaan we onder de genoemde termen?)
- gebiedsafbakening (op welke locaties heeft de afspraak betrekking?)
- samenwerkingsvorm (hoe werken we samen?)
- kwaliteitsniveau (welke kwaliteit streven we na?)
- beheeronderwerpen (wat beheren we in het gebied en wat niet?)
- monitoring (hoe meten we hoe het gaat?)
- evaluatie (is het allemaal goed verlopen? Kunnen we leren van deze afspraken?)
- geld (wie financiert wat?)
- looptijd (van wanneer tot wanneer gelden deze afspraken?)

Zie bijlage 2 voor het convenant uit stationsgebied Rotterdam-Noord.

3 SAMENWERKEN: WAAR BEGIN IK?

3.1 Inleiding

Het initiatief om het beheer van de stationsomgeving op een hoger niveau te tillen kan van alle lagen in de organisatie komen. Er zijn genoeg mogelijkheden, maar wie pakt het op en hoe kan ik daar vandaag nog aan bijdragen?

Bij het aanpakken van de stationsomgeving valt of staat alles bij het organiseren van draagvlak op politiek en op uitvoerend niveau. Een goede aanpak voor de stationsomgeving kent twee sporen waarlangs de rolverdeling tussen de betrokkenen tot stand komt. Daar gaan we in dit hoofdstuk verder op in. Het eerste spoor is via de bovenkant van de organisatie, een meer beleidsmatig traject. Het tweede spoor is via de uitvoerenden.

3.2 Spoor 1: Bestuur en beleid

U kunt, of u nu bij de gemeente of bij de NS werkt, aan de slag op bestuurlijk niveau. Via dit spoor is het de uitdaging om van bovenaf de gemaakte plannen concreter te maken en te laten doorwerken in het middenmanagement en het uitvoerende niveau. Via spoor één begint u met het vullen van een 'klapper' met informatie die nodig is om tot helder beleid te komen.

- **Kom met een visie:** wat is het ambitieniveau en wat is het budget?
- **Leg de scope vast:** schoon, maar ook heel en veilig?
- **Afspraken inventariseren:** welke afspraken zijn er nu al en wat zijn de kosten?
- **Potentiële samenwerkingspartners**
- **Periodieke monitoring:** objectieve en subjectieve kwaliteitsmeting.
- **Extra maatregelen:** wat doen we aan de verschillen tussen visie, ambitie en resultaat?
- **Regisseer de totale keten:** draait u uw kraan dicht of trekt u de stop uit uw badkuip?

Dit spoor is uitdrukkelijk geen stappenplan dat u op elke stationsomgeving uniform kunt toepassen. De stappen helpen u vooral om informatie te verzamelen en de neuzen dezelfde kant op te krijgen. U weet nadat u uw klapper heeft gevuld met informatie wat uw doelen zijn; wat u afgesproken heeft en hoe de situatie op dit moment is. Als het goed is heeft u voor uw informatie ook al contacten gelegd met andere betrokkenen die bij de uitvoering erg waardevol kunnen zijn.

Kom met een visie

Wat u in de openbare ruimte wilt bereiken hangt sterk af van de visie die u of uw organisatie heeft. U wilt graag het hoogste bereiken maar moet ook uw (financiële) middelen en personele capaciteit in de gaten houden. Gaat u voor maximale prestatie tegen een vast budget, of probeert u met zo min mogelijk middelen een acceptabele prestatie te leveren? Komen de NS-visie en de gemeentelijke visie overeen? Heeft u dezelfde doelen? U werkt toe naar een visie waarin staat wat de doelen zijn die u wilt behalen als het gaat om beheer van de openbare ruimte. U kunt dit uitvoeren voor alleen schoonaspecten maar het is niet onverstandig hierin ook (sociale) veiligheid mee te nemen.

Leg de scope vast

Waar hebben we het eigenlijk over? Kijkt u bij de aanpak van de stationsomgeving naar 'schoon' of pakt u daar ook 'heel' en 'veilig' bij? Of kijkt u veel verder dan alleen deze drie onderdelen en richt u zich op de complete beleving van de openbare ruimte? Een integrale aanpak van het stationsgebied heeft als groot

voordeel dat in één project een grote slag gemaakt kan worden waardoor de klanttevredenheid of waardering van burgers werkelijk hoger wordt. Zij kijken immers ook naar het totaalplaatje en niet naar afzonderlijke onderdelen. Ook voor de uitvoering is integraliteit prettig: versnippering van de inzet over vele kleine of grote proeven en projecten is voor de uitvoering lastig.

U stelt dus duidelijk vast wat u aan gaat pakken en werkt daarbij zoveel mogelijk integraal. Ook de geografische afbakening van het stationsgebied is belangrijk: Welke onderdelen horen daar allemaal bij? Waar trekt u de grens? Deze grenzen maakt u inzichtelijk door middel van kaarten en beschrijvingen.

Afspraken inventariseren

De kans dat u al afspraken gemaakt heeft over het beheer van de stationsomgeving is aanwezig. U doet er goed aan om volledig inzicht te krijgen in welke contracten, convenanten en mondelinge afspraken eerder gemaakt zijn. U onderzoekt wie formeel welke verantwoordelijkheid heeft. De praktijk heeft uitgewezen dat sommige afspraken niet bij alle partijen helder op het netvlies staan. Dit leidt tot conflicten, achterstallig onderhoud en een minder resultaat op straat.

Potentiële samenwerkingspartners inventariseren

Breng in kaart welke personen of organisaties betrokken zijn bij de aanpak van 'schoon' in de stationsomgeving. Er zijn, zeker op grotere stationslocaties, veel meer partijen bezig met de openbare ruimte dan alleen de gemeente en/of de NS. Belanghebbende partijen dienen in de planvormingsfase zo vroeg mogelijk in te stappen om het draagvlak bij hen te versterken. Denk aan: regionale vervoerders, (spoorweg)politie, aangrenzende instellingen of bedrijven, wijkverenigingen en uitvoerende organisaties. Een ander bijkomend voordeel van een brede groep uitnodigen in deze fase is dat de initiatieven van andere belanghebbenden op tafel komen. U voorkomt daarmee dubbel werk. In de planvormingsfase is het belangrijk samen informatie te delen en onderzoek te doen waar de informatie nog niet voorhanden is.

Periodieke monitoring

Nadat duidelijk is wat u heeft afgesproken en wat u wilt bereiken is het belangrijk te bepalen wat de huidige situatie is door één of meerdere metingen te doen: u schouwt de openbare ruimte. U kunt daarnaast ook informatie uit bestaande onderzoeken gebruiken: de NS voert periodiek klanttevredenheid onderzoeken uit en de gemeente heeft wellicht een (digitaal)burgerpanel. Het uitbreiden van dergelijke onderzoeken zodat de gewenste aspecten in de stationsomgeving worden meegenomen is een kans om dieper inzicht te krijgen in wat de gebruiker verwacht.

Extra maatregelen

De gemeente en de NS kunnen op bestuurlijk niveau samen een aanzet geven voor de te nemen maatregelen. Het is belangrijk dat de uitgestippelde visie vertaald wordt naar concrete acties die door de uitvoerende onderdelen van de organisatie uitgevoerd kunnen worden en dat deze helder naar hen wordt gecommuniceerd.

Het door DHV en de NVRD ontwikkelde vijfknoppenmodel (zie hoofdstuk 1) geeft inzicht in de maatregelen die genomen kunnen worden om de reinheid van het station te verbeteren. De uitwerking van ideeën kan het beste in samenwerking met de uitvoerende organisatielagen worden opgepakt. U kunt immers als beleidsmaker of PA-manager niet aangeven welk muurtje precies gereinigd moet worden en waar een extra afvalbak noodzakelijk is. Uitvoerende medewerkers hebben deze kennis wel.

Regie op ketenniveau

Een regisseur worden op ketenniveau betekent: preventie, opruimen en handhaven. De openbare ruimte is een badkuip die vol loopt met afval. Het gaat bij de aanpak niet alleen om het 'weg laten lopen' (vegen)

van afval, maar ook om de 'kraan dicht draaien' (preventie). Bij het voorkomen van zwerfafval hebben reizigers een rol (als vervuiler), maar ook winkeliers (als producent). Het productontwerp en opvoeden van klanten via voorlichting kan onderdeel vormen van de aanpak. Daarnaast is het opruimen van de omgeving door winkeliers, gemeente en NS belangrijk. Handhaving door toezichthouders, spoorwegpolitie, de huismeester van de NS en BOA's van de gemeente een sluitstuk in de aanpak. Het maken van afspraken met alle betrokken partijen en de verplichtingen vastleggen vormt een belangrijk onderdeel van de aanpak. Een convenant sluiten met betrokken partijen is een goed middel om elkaar te houden aan afspraken.

3.3 Spoor 2: Uitvoering

Een aanpak van de stationsomgeving die begint vanuit de uitvoering heeft een andere benadering dan in spoor 1. Waar het in het eerste spoor vooral neer komt op het maken van beleid en het helder krijgen van doelstellingen, prioriteiten, partijen en afspraken gaat het via deze weg vooral om concrete (projectmatige) aanpak van beheer van de openbare ruimte. U heeft een beheerprobleem; hoe gaat u beginnen om het probleem praktisch op te lossen?

In de uitvoering is één coördinator nodig die het proces op gang houdt. Hij of zij zorgt dat de plannen concreet gemaakt worden en dat de uitvoering volgens het plan verloopt. Zonder projectcoördinator blijven plannen liggen en worden ze doorgaans minder snel of zelfs helemaal niet 'opgepakt'.

Het op de rails zetten van een project is doorgaans geen probleem, maar zorgen dat de bestemming op tijd en zonder problemen wordt bereikt is heel wat lastiger. Een uitdaging is binnen het bekende budget oplossingen te verzinnen of extra mogelijkheden te vinden. Een tweede uitdaging is de aansluiting met de bestuurlijke laag te vinden om zo de aanpak te formaliseren en te versterken.

Spoor 2 is geen vaststaand uitvoeringsplan. Afhankelijk van de lokale situatie kan een project anders verlopen. Het tweede spoor is opgedeeld in twee onderdelen. Het eerste deel gaat vooral in op de zaken die achter het bureau geregeld kunnen worden, terwijl het tweede deel concretere acties laat zien aan de hand van ervaringen in het proeftuinproject.

3.3.1 Projectvoorbereiding

Doelen stellen

Stel vast wat de uitkomst van uw project zou moeten zijn. Een eerste stap via de uitvoerende weg is het stellen van realistische doelen voor het project. Hebben de beleidsmakers doelen gesteld? Wat is het gewenste resultaat van het project? U stelt een plan van aanpak op met concrete stappen en acties. Afhankelijk van het bestaande beleid en de beschikbare capaciteit kunnen accenten worden gelegd; preventief optreden en/of repressief optreden.

Definieer een probleemstelling en kader het probleemgebied af

Bekijk wat de problemen zijn en welke problemen u met dit project specifiek wilt aanpakken. Welke aspecten wilt u meenemen in de aanpak? Gaat dit alleen om schoon of gaat u ook op heel en veilig inzetten? Of wilt u nog verder gaan en de beleving van de klant of burger als uitgangspunt nemen? Daarnaast is het belangrijk te zorgen dat u het projectgebied geografisch afkadert. Door een heldere grens aan te geven kunt u gericht werken en voorkomt u onduidelijkheden.

Huidige situatie en aanpak in beeld

Wat is het huidige ambitieniveau, wie doet wat in welk deel van het gebied? Wat gaat goed? Wat zijn de knelpunten? U hoeft geen lijvig rapport te schrijven, het belangrijkste is dat bij de betrokkenen duidelijk is wat er gedaan wordt en wat er (nog) gedaan moet worden.

Verdeel de taken: wie doet wat?

Nadat duidelijk is wat er al gedaan wordt en wat het probleem is, is de volgende stap het verdelen van taken. Stel vast wat er daadwerkelijk gewenst c.q. nodig is in de stationsomgeving. Welke onderdelen behoeven aandacht om de gestelde doelen te bereiken? Voor praktische acties kunt u het volgende hoofdstuk lezen.

Begroting: tijd en geld

Het is belangrijk een gedetailleerde kostenraming te maken van het project. U stelt een kostenraming op en probeert duidelijkheid te scheppen of het beschikbare budget toereikend is. Voorbeeld van een dergelijke afspraak kan zijn dat de met dit plan van aanpak gemoede en nog te begroten kosten zoveel mogelijk gezamenlijk worden gedragen. Wanneer verschillende partijen betrokken zijn is het goed niet al teveel te focussen op de eigendomssituatie maar meer op wat er moet gebeuren en voor wie dit het makkelijkst te realiseren valt. Bij een goede samenwerking is dit een kwestie van geven en nemen waardoor iedereen uiteindelijk beter af is.

3.3.2 Actieplan**Uitvoeren nulmeting**

Om later het effect van de ingrepen te kunnen meten is het belangrijk een nulmeting te doen van de staat van de openbare ruimte. Wellicht wordt er al periodiek gemeten door de NS of de gemeente; als dat het geval is kunt u deze gegevens gebruiken.

Opzetten voorlichtingscampagne

Bepaal de doelgroep (bv. scholieren; reizigers, jongeren e.d.) en kies voor een persoonlijke benadering (bijv. uitleg ter plekke door locatiebeheerder NS en handhavers gemeente)

- Aanvullend bedrijven in omgeving aanspreken op naleving WM-vergunning
- Betrekken 'ambassadeurs' van samenwerkingspartners (bijv. scholieren, conciërges scholen, eigenaar/locatiemanager omliggende bedrijven, vertegenwoordiger wijkvereniging)

Gebied zwerfafvalvrij maken

Het hele gebied wordt op een bepaalde dag geheel en met alle beschikbare middelen en menskracht van de samenwerkingspartners schoon gemaakt en voorzien van de nodige nieuwe afvalbakken.

Dit gebied wordt daarna tot 'zwerfafvalvrij gebied' verklaard en ook als zodanig aangeduid met borden waarop de tekst staat: 'U nadert een zwerfafvalvrij gebied.' of "U bevindt zich in een zwerfafvalvrij gebied." (zodanig met daarop ook de vermelding van het A.P.V.-verbod tot het dumpen van zwerfafval).

Waarschuwen c.q. proefperiode

Na de schoonmaakoperatie wordt eerst een proefperiode ingelast. In deze periode wordt in het schoongemaakte en als zodanig aangeduide gebied eerst alleen nog waarschuwend opgetreden. Overtreders worden bijv. bij heterdaad overtredingen gemaand het zwerfafval zelf op te ruimen.

Handhavingdag

Na de proefperiode wordt een gezamenlijke handhavingdag van regiopolitie, spoorwegpolitie, gemeentelijke en gewestelijke toezichthouders of boa's in aanwezigheid van één vertegenwoordiger per samenwerkingspartner. Dit om het "zwerfafvalvrij" verklaarde gebied ook echt zwerfafvalvrij te houden.

Taakstraffen

Met het functioneel parket milieu van het Openbaar Ministerie kan worden afgesproken, dat de overtreders die tijdens de handhavingdag zijn geverbaliseerd zo spoedig mogelijk een taakstraf krijgen. Zij kunnen dan in het probleemgebied zwerfvuil opruimen, afvalbakken legen etc. De uitoefening van de opgelegde taakstraffen vindt onder toezicht plaats. De processen verbaal worden zo spoedig mogelijk verwerkt om de koppeling tussen verkeerd gedrag en de straf zo sterk mogelijk te houden.

Nazorg en evaluatie

Om ervoor te zorgen, dat de aandacht in het gebied niet verslapt blijft dit probleemgebied na de handhavingdag voor de boa's van de diverse organisaties nog bijv. minimaal twee maanden een 'hot spot'. Om te voorkomen dat slechts tijdelijk resultaat wordt geboekt, wordt een permanente werkgroep geïnstalleerd die er op toe gaat zien dat de naleving van de plaatselijke verordening in het gebied als een normaal gedragspatroon kan gaan worden beschouwd. Ook streeft de werkgroep zonodig naar een fysieke herinrichting van het gebied die ertoe bij kan dragen dat nog zo weinig mogelijk overtredingen plaatsvinden.

Tenslotte wordt voorgesteld om periodiek, maar minstens eens per kwartaal, de situatie met een aantal partners gezamenlijk te monitoren om te bezien of de streefsituatie gehandhaafd blijft. Hieruit blijkt ook of de situatie is verbeterd door de maatregelen die zijn getroffen.

In bijlage 3 vindt u het plan van aanpak uit Hilversum dat in het kader van het proeftuinproject succesvol is uitgevoerd.

3.4 Wat kunt u nu al doen?

In het proeftuinonderzoek is meermaals gebleken dat gemeenten het moeilijk vinden om contact te leggen met NS. Vaak wordt NS als een hele grote organisatie afgeschilderd, waarbinnen het moeilijk is de juiste persoon te vinden. Omgekeerd leggen ook NS-medewerkers niet gemakkelijk contact met medewerkers van de gemeente. Toch is het leggen van contact vaak veel eenvoudiger dan gedacht. De PA-managers van NS hebben in deze contacten een spilfunctie. In deze paragraaf wordt toegelicht hoe het contact vanuit NS of gemeente kan worden gelegd. .

Vanuit NS

NS heeft speciaal beleid ontwikkeld voor de manier waarop de NS-organisatie contact onderhoudt met andere (publieke) partijen zoals gemeenten. In deze contacten spelen de regionale PA-managers een regisserende rol. Voor wat betreft de PA-managers heeft NS Nederland opgedeeld in vier regio's te weten Noord, Zuid, Randstad-Noord en Randstad-Zuid. Een eerste stap in het leggen van contact met een gemeente moet dus de afweging zijn of een PA-manager moet worden betrokken. In overleg met haar/hem kan dan bepaald worden hoe het verdere contact het best tot stand kan komen. Een lijst met huidige PA-managers en hun contactgegevens is op de volgende pagina gegeven.

Regio	PA-managers	E-mail
Noord	Bert Kluin, (Zuidoost))	bert.kluin@ns.nl
	Carla van Heijzen (hoge noorden)	carla.vanheijzen@ns.nl
Zuid	Wil Joosten (Limburg, Brabant)	wil.joosten@ns.nl
	Ingrid Speeks (Zeeland, Brabant)	
Randstad- Noord	Nico de Bruijne (Flevoland en kop van Noord-Holland)	nico.debruijne@ns.nl
	Elly van Etten (groot Amsterdam)	elly.vanetten@ns.nl
	Nancy Mulder (Gooi en Vechtstreek)	nancy.mulder@ns.nl
Randstad-Zuid	Yvonne Lentz (Zuid-Holland)	yvonne.lentz@ns.nl
	Marc Verbeeten (Utrecht)	marc.verbeeten@ns.nl

Een uitkomst uit het proeftuinproject is ook dat de middenlaag en de uitvoerende laag van de NS organisatie niet vanzelfsprekend contacten hebben met de wijkagent en de (wijk)beheerder van de gemeente waarin 'hun stations' zich bevinden. Dit mag vanuit de organisatie wel worden verwacht van medewerkers op deze posities; hier ligt een taak van het hogere management om dit duidelijk te stellen.

Vanuit gemeente

Als gemeenten afspraken willen maken met NS over het schoonhouden van de stationsomgeving, kan het eerste contact ook het best worden gelegd met de NS PA-manager van de betreffende regio. Op deze manier is het best geborgd dat de juiste mensen vanuit NS worden betrokken. Dit neemt niet weg dat ook best direct contact kan worden gelegd met een locatiemanager of locatiebeheerder van NS als men hier de contactgegevens van heeft. Als er afspraken worden gemaakt is het wel weer belangrijk dat de PA-manager hierbij wordt betrokken.

Contactinformatie voor NS Poort staat op de internetpagina www.nspoort.nl. U kunt hier zowel een organogram als telefoonnummers vinden.

3.5 Borging van het resultaat

Projecten die vanuit de uitvoering worden georganiseerd lopen het risico eenmalig effectief te zijn; na de uitvoering valt de organisatie uiteen en vaagt de tijd het resultaat vanzelf van tafel. Projecten die top down worden geïnitieerd lopen het risico sowieso niet aan uitvoering toe te komen wanneer de organisatie geen invulling geeft aan het beleid. Daarom is borging zeer belangrijk, een goede borging voorkomt dat u over twee jaar weer tegen dezelfde achterstand aan hikt of dat uw projecten niet 'landen' bij de uitvoering.

Hoe bereikt u dat?

Het middenmanagement (beleidsmedewerkers, locatiemanagers) heeft hierin een centrale rol. Door hun afstemmingsfunctie hebben zij de mogelijkheden om de hogere laag te sturen en afspraken te maken met de uitvoerende laag. Vaste overlegmomenten in een jaar kunnen de nodige structuur bieden om beheer, waaronder zwerfafvalproblematiek, permanent onder de aandacht te houden. Nog mooier is het wanneer deze bijeenkomsten kunnen aansluiten bij bestaande overlegstructuren. De overlegmomenten bieden volop kansen om zaken te sturen en af te stemmen met elkaar.

Beheeroverleg: elk kwartaal

Aan praktische kant is afstemming naar de uitvoerend beheerder belangrijk; ieder kwartaal een beheermeeting beleggen levert voldoende mogelijkheden op om wederzijds de verwachtingen helder te houden en afspraken maken over acties in de komende periode. Het helder terugkoppelen van informatie

uit bestuurlijk overleg naar de betrokken uitvoerenden is erg belangrijk, daarnaast kunnen belangrijke conclusies in deze gesprekken worden meegenomen naar het bestuurlijk overleg.

Bestuurlijk overleg: halfjaarlijks

Voor een goede afstemming kan de beleidsmedewerker of locatiemanager elk half jaar overleggen met het beleidsniveau. Sluit waar mogelijk aan op bestaande overlegstructuren. Eén van deze bijeenkomsten kan een praktisch karakter hebben waarin de voortgang wordt besproken en afspraken worden gemaakt; in de tweede bijeenkomst is het verstandig de bestaande afspraken / convenanten te evalueren en waar nodig bij te stellen.

4 PRAKTISCHE MAATREGELEN EN TIPS

4.1 Inleiding

De gebruikers van het station kijken als geheel naar de openbare ruimte. U kunt u een ongeluk poetsen tot de straat glimt, maar wanneer de overige onderdelen van de inrichting niet op orde zijn zult u de klanttevredenheid over de openbare ruimte niet zien stijgen. Daarom is in dit hoofdstuk een keur aan praktische maatregelen genoemd. Deze zijn niet alleen op zwerfafval of 'schoon' gericht maar ook op andere aspecten die invloed hebben op de beleving van de klant of burger. Ook is het belangrijk om niet het wiel telkens opnieuw uit te vinden; daarom verwijzen we ook naar andere praktische handreikingen.

Uit uw visie blijkt of u streeft naar een maximaal prettige leefomgeving tegen acceptabele kosten of het zo voordelig mogelijk realiseren van acceptabele kwaliteit. Bent u hier niet uit? Dan kunt u dit het beste zo snel mogelijk scherp stellen. Wanneer u maatregelen treft is dit namelijk een belangrijk uitgangspunt.

In dit hoofdstuk behandelen we een aantal onderdelen van het beheer van de openbare ruimte. Aan het eind van dit hoofdstuk gaan we ook kort in op herinrichting.

4.2 Preventie & Communicatie

De eerste stap om zwerfafval terug te dringen is om goede afspraken te maken over de reiniging door te inventariseren wie verantwoordelijk is voor welke elementen in het straatbeeld. Het blijkt dat dit in veel gevallen wel ongeveer duidelijk is, maar dat de 'randen' van de gebieden problemen opleveren. "Veegt de NS nou wel of niet onder het afdakje voor het station?"

Wanneer duidelijk is welke partij verantwoordelijk is voor welk element kan één partij worden aangesproken op een onderdeel dat niet in orde is. Het is dan wel belangrijk regelmatig moeite te doen om gebreken te constateren: samen werkt dit het best! Aan het eind van de dag heeft u een actielijst met punten die gerepareerd of aangepakt moeten worden. De verantwoordelijke commiteert zich om dit zo spoedig mogelijk op te lossen.

Box 4: De Leidse aanpak en ideeën

In de stationsomgeving van gemeente Leiden gaat de locatiebeheerder van NS samen met iemand van de gemeente (een operationeel medewerker, die binnen de organisatie ook zaken uit kan zetten) eens in de maand of eens in de twee maanden een ronde maken over het station en de stationsomgeving. Tijdens deze ronde worden zaken geconstateerd die niet goed zijn. Hiervan worden foto's gemaakt die aan het eind van de ronde onderling worden verdeeld. NS en gemeente nemen op basis daarvan actie.

Een idee dat NS voor Leiden heeft is om een externe partij periodiek (bijv. twee keer per jaar) in te zetten om te controleren of de stationsomgeving schoon is. Aan de resultaten wordt het werk van de schoonmakers gekoppeld, of zij dit goed hebben gedaan en wat zij moeten doen. De NS wil als resultaat ruim voldoende (rv) op alle elementen. Hier moet afstemming in worden bereikt met de gemeente, evenals over de onderdelen waarop gemeten gaat worden.

Box 5: Hilversum: unieke brede aanpak!

In Hilversum kwam vanuit de scholen het initiatief om de omgeving op te ruimen en de situatie te verbeteren. Het hoeft dus niet altijd de gemeente of de NS te zijn die anderen motiveert. Beide partijen zijn wel essentieel: na een grote schoonmaakactie en het opwaarderen van de omgeving zien alle partijen toe op het in stand houden van deze verbeterslag. De gemeente gaat handhaven en anderen geven voorlichting. De unieke samenwerking tussen scholen, gemeente, politie, bewoners en de afvalverwijderaar kon rekenen op veel belangstelling. Zie ook bijlage 3 voor het Plan van Aanpak.

4.3 Zwerfafval: reiniging

Om een beter resultaat neer te zetten kan beeldgestuurd worden gereinigd. Dit komt er op neer dat als de beeldkwaliteit onvoldoende is wordt gereinigd. Wanneer de beeldkwaliteit prima is gaat de medewerker verder. Dit kan efficiencywinst met zich meebrengen maar ook een aanzienlijke verbetering in de beleving opleveren. Opvallende 'hotspots' worden op deze manier vaker gereinigd dan wanneer op frequentie wordt geveegd. De gemeente kan deze aanpak breder inzetten dan alleen in het stationsgebied; de hele gemeente kan van een dergelijke aanpak profiteren.

Box 6: Praktische tip

Het stappenplan voor resultaatgericht reinigen: (1) Meet de situatie; (2) bepaal voor doelgebieden de ambitie; (3) leid medewerkers op; (4) communiceer met bewoners en bedrijven; (5) uitvoering en (6) monitoring resultaten. Beeldgestuurd reinigen zorgt dat de reinigingsmedewerker met het oog van de burger naar de ruimte kijkt en daar reinigt waar het ook echt nodig is. AgentschapNL heeft een handreiking beschikbaar gesteld voor het implementeren van reinigen op beeld. Deze is te downloaden op www.samenwerkenaaneenschonernederland.nl

Box 7: Eindhovense aanpak

In Eindhoven werkt de NS samen met de gemeente om de stationsomgeving schoner te krijgen. De gemeente gaat hier handhaven en de NS denkt na over het plaatsen van een 'huismeester' die op dagelijkse basis op het station aanwezig is en die een belangrijke signaleringsfunctie heeft. Deze functie wordt bij woningbouwcorporaties veel gebruikt maar op stations niet. Samen met de gemeente zet de huismeester aan tot actie. Daarnaast overwegen de gemeente en de NS met één partner de hele stationsomgeving te reinigen. Hierdoor zijn er minder grensvlakken en kan de uitvoering makkelijker worden gestuurd. Volop initiatief dus!

4.4 Fietsenbeleid

Grote aantallen fietsen vormen een probleem op veel stations. Hoewel dit geen zwerfafval betreft is het wel een thema dat de beleving van de stationsomgeving beïnvloed. De doorgang wordt soms door fietsen beperkt en daarnaast vullen weesfietsen¹ stallingsruimte die ook gebruikt kan worden voor fietsen die wel gebruikt worden. Een goed fietsenbeleid zorgt voor positievere beleving maar ook voor méér capaciteit in de rekken waardoor u wellicht op stallingsruimte kunt besparen.

¹ Weesfietsen zijn fietsen die al te lang in de openbare ruimte staan, ze lijken van niemand te zijn en worden niet gebruikt.

De stappen om te komen tot een goed weesfietsenbeleid zijn vrij helder en algemeen toepasbaar. Toch is het succesvol realiseren hiervan niet eenvoudig omdat hier meerdere partijen bij betrokken zijn. U moet denken aan juridische mogelijkheden, een verwijderingsplan, stalling van verwijderde fietsen, personeel, etc.

Een verwijderingsplan houdt in dat de gemeente en NS samen bepalen hoe lang een fiets op het station mag staan, waar deze mogen staan en wat er gebeurt als men zich hier niet aan houdt. De APV van de gemeente moet worden aangepast zodat het juridisch mogelijk is de fietsen te verwijderen. Daarnaast moet iemand zorgen dat de fietsen regelmatig worden verwijderd. Er kan onderscheid gemaakt worden in fout geparkeerde fietsen, weesfietsen (fietsen die te lang gestald zijn) en fietswrakken. Een redelijke verwijderingstermijn is wanneer fietsen (meer dan) drie weken op het station staan.

Box 8: De Amsterdamse en Roosendaalse aanpak

In Amsterdam heeft Stadsdeel Watergraafsmeer (het stadsdeel waarin Amsterdam Amstel en Amsterdam Muiderpoort zijn gelegen), de APV zodanig aangepast dat weesfietsen met een proces verbaal van een BOA konden worden verwijderd. Probleem was hier dat er geen BOA-capaciteit gevonden kon worden om deze werkzaamheden uit te voeren. Onduidelijk is gebleven of het hier praktisch gezien onmogelijk was om tot uitvoering over te gaan of dat er hoger in de organisatie van het stadsdeel weerstand bestond om tot verwijdering van weesfietsen over te gaan.

In Roosendaal is men pragmatisch omgegaan met verkeerd geparkeerde fietsen. Hier heeft men er voor gekozen om af te zien van het opleggen van straffen. De afdeling Handhaving hoeft zo niet te worden betrokken. Fout geparkeerde fietsen worden 1 of 2 keer per jaar verwijderd en naar een ander terrein gebracht. De straf bestaat er dan uit dat men zijn fiets op deze andere locatie moet afhalen. Dit is een goede tussenoplossing als de capaciteit voor handhaving beperkt is.

Box 9: Praktische tip

Voor een uitgebreide notitie over fietsenbeleid zie het 'Handboek Weesfietsen' dat DHV in opdracht van de NS en het Ministerie van Verkeer en Waterstaat schreef.

4.5 Fietsenstallingen

Stations staan bekend om het grote aantal fietsen en het aantal groeit nog steeds. Stallingscapaciteit is soms schaars en veel fietsen staan verkeerd geparkeerd. Een goede stap om tot een oplossing te komen is het zorgen voor voldoende, goed toegankelijke fietsenrekken. Het in het voorgaande beschreven fietsenbeleid is een eerste manier om de bestaande capaciteit vrij te maken; wanneer er dan nog een tekort aan stallingsruimte is kunnen extra rekken geplaatst worden. U kunt immers niet van mensen verwachten dat ze hun fiets goed stallen als hier geen plaats voor is.

Om snelle stappen te maken zijn tijdelijke rekken een oplossing: overal waar fietsen niet in de weg staan kunnen goedkope, herbruikbare extra rekken neergezet worden. Om structureel het probleem terug te dringen zijn permanente fietsenstallingen en een verwijderingsplan (zie: fietsenbeleid) nodig. Het realiseren hiervan kost enige tijd.

Voor de aanschaf van fietsenrekken zijn een aantal zaken zeer belangrijk om mee te nemen:

- Zorg dat duidelijk is wie deze rekken gaat beheren.

- Kies een systeem waarbij tussen de rekken goed gereinigd kan worden, overleg met de uitvoerende beheerder!

Tip: Gecertificeerde systemen voor fietsparkeren zijn te vinden via www.fietsparkeur.nl

4.6 Peukenproblematiek

Stichting Nederland Schoon schat het aantal peuken dat per jaar op straat beland op 10 miljard!² Sinds de roker in Nederland niet meer binnen terecht kan neemt het aantal mensen dat buiten rookt toe, zo ook rond het station. OV locaties zijn logische rookplekken omdat mensen hier doorgaans even moeten wachten totdat de volgende aansluiting klaar staat.

Een eerste stap om hier iets aan te doen is het plaatsen van rookvoorzieningen op logische rookersplekken zoals het busstation. De NS heeft hier ervaring mee op de perrons door het plaatsen van rookzuilen. Dit lijkt in sommige gevallen goed te werken, maar in andere gevallen is (als proef) overgestapt op een asbaktegels. Ook zijn er tegenwoordig voor bijna elke gangbare afvalbak asbakmodules te koop die op de afvalbak geplaatst kunnen worden. Zorg in ieder geval dat er een goede voorziening is om peuken kwijt te raken.

Een tweede onderdeel van een goede aanpak is het communiceren van wat gewenst gedrag is. Zorg dat duidelijk is waar rokers hun peuken kwijt kunnen en geef duidelijk aan dat het weggooien van peuken op straat ongewenst is: dit kan door middel van aanspreken op gedrag door het eigen personeel, door posters of andere manieren van voorlichting.

Box 10: Stofzuigen?

Gemeenten vegen de stationsomgevingen vaak vooral machinaal met (grote) veegwagens. Grote vlakken worden hierdoor goed schoon, maar bij hoekjes en randjes en onder objecten wordt het moeilijker. Ook peuken blijven vaak liggen, vooral bij bushaltes. Wij hebben dat in ieder geval geconstateerd bij de Amsterdamse stations en in Roosendaal. Een straatstofzuiger (bv. Glutton) kan in de stationsomgeving wellicht kostenneutraal worden ingezet als de inzet van de veegwagen wordt gereduceerd. NS zou de straatstofzuiger kunnen stallen, ergens in het stationsgebouw. De gemeente zou de straatstofzuiger kunnen bedienen met de personele inzet die wordt verkregen door minder machinaal met grote veegwagens te vegen

NS gebruikt in zuidwest Nederland Gluttons voor het verwijderen van zwerfafval uit de perronbakken. Mogelijk kunnen NS en gemeente straatstofzuigers gezamenlijk gebruiken

4.7 Graffiti en wildplakken

In elke stad worden posters opgehangen van komende evenementen. Waar kun je dit beter ophangen dan op het station waar dagelijks vele reizigers langs komen? Ook graffiti komt overal voor.

De eerste stap om wildplakken tegen te gaan is het aanbieden van een goede voorziening waar aanplakken is toegestaan. Een voorziening voor 'legaal' aanplakken zoals een plakzuil of plakwand vermindert de noodzaak tot wildplakken. Een plakplaats geeft daarnaast interessante informatie voor

² Stichting Nederland Schoon – Eindrapport Peuken op straat, p.3

bezoekers en bewoners. Voor graffiti kunnen ook legale plaatsen worden aangewezen; graffiti is soms ontsierend maar kan ook een kunstvorm zijn.

Een tweede stap is het tegengaan van wildplakken en graffiti op locaties waar dit niet gewenst is. Het voorkomen van wildplakken kan soms heel eenvoudig door verticale oppervlakken te voorzien van profiel; hierdoor kan er moeilijker aangeplakt worden en is graffiti spuiten lastig. Het aanbrengen van een graffiti werende coating is ook een mogelijkheid. Let bij het aanbrengen van dergelijke oplossingen goed op dat deze in het straatbeeld passen.

Ondanks fysieke maatregelen zullen wildplakkers en graffitispuiters creatief zijn en toch plekken vinden om hun boodschap (illegaal) op te hangen. Zorg dat deze boodschappen snel verwijderd worden zodat het zo min mogelijk effect heeft. Spreek de eigenaren van de boodschap (organisatoren van evenementen bijvoorbeeld) waar mogelijk aan op het verkeerde gedrag. Voor graffiti blijft dit moeilijk; het op heterdaad betrappen van een 'artiest' kost veel capaciteit.

Box 11: Hilversumse Graffiti

Graffiti kan ook een functie vervullen: in Hilversum is door 'Green Graffiti' gecommuniceerd over zwerfafval. Door een stuk straat of muur schoon te spuiten met een mal en een hogedrukreiniger verschijnt een logo of boodschap. Deze milieuvriendelijke communicatie verdwijnt vanzelf en laat geen schadelijke stoffen of vuil achter. Een goed idee, en nog opvallend ook!

Box 12: Deventer

In Deventer had de beheerder van de NS last van wildplakken op een muurtje bij het station. Een simpele ingreep bleek goed te werken om dit muurtje vrij te houden van posters: hij plaatste een metalen rooster zodat plakken niet meer kon. De muur is al een aantal maanden aanplak-vrij.

Box 13: De Delftse aanpak

Wat blijkt? Als u een mooie muurschildering maakt spuiten graffiti 'artiesten' daar minder snel overheen. Is deze ook nog van een anti-graffiti coating dan kan bekladding er met een spons en sopje eenvoudig worden afgewassen. Delft heeft dit al toegepast in het centrum, ook bestaan er in deze gemeente legale graffitiplaatsen waar zo nu en dan hele kunstwerken verschijnen. De prinses Irenetunnel onder het spoor door is daar een goed voorbeeld van. In combinatie met consequente verwijdering en handhaving wordt er in de gemeente resultaat geboekt.

4.8 Handhaving

Beheer van de openbare ruimte is voor gebruikers niet zo interessant; ze verwachten dat het gewoon goed is. Gebruikers hebben hoge verwachtingen van stationslocaties. Aan de andere kant zijn stations locaties waar mensen geen bijzondere binding mee hebben zoals ze dat met hun eigen straat of buurt

hebben: mensen zijn daardoor sneller geneigd ongewenst gedrag te vertonen en hebben niet de behoefte zelf bij te dragen aan het schoon, heel en veilig houden van de openbare ruimte.

Dit gegeven zorgt ervoor dat communicatie en participatie niet de belangrijkste pijlers zijn van de aanpak rond stations. Hoe kunnen beheerders dan zorgen dat die mensen hun gedrag aanpassen? De regels handhaven werkt. Handhaving kent verschillende onderdelen:

- Handhavingscampagne: laat weten dat verkeerd gedrag bestraft wordt (door posters, borden etc.)
- Waarschuwen: het aanspreken van mensen op hun gedrag
- Repressief handhaven: beboeten van overtredingen en eventuele taakstraffen bij ernstige overtredingen.

Box 14: De Hilversumse aanpak

In Hilversum-Sportpark zijn verschillende partijen om de tafel gegaan. Politie, scholen, sporthal, afvalstoffendienst, buurtbewoners, gemeente en NS sloegen de handen ineen om de stationsomgeving schoon te vegen en op te knappen. Dit ging gepaard met een communicatiestrategie en na de aanpak van de omgeving gaan handhavers intensief handhaven. Wat schoon is, moet schoon blijven is de

4.9 Afvalbakken

In de openbare ruimte op en rond het station bevinden zich bijna altijd afvalbakken. Sommige bakken worden door de NS beheerd en andere door de gemeente. Belangrijk is dat de bakken uniform zijn, er fatsoenlijk uit zien, goed te bereiken zijn en nauwelijks bediening nodig hebben. Maak het de gebruiker makkelijk!

Het CROW adviseert het volgende voor locatietype 17 (Spoorweg en busstation: Voorplein openbaar vervoer gebouw) in publicatie 209 (Afvalbakken in de Openbare Ruimte):

- Let zeer goed op de vindbaarheid van afvalbakken;
- Uniformiteit: overal dezelfde bakken, bij voorkeur grote bakken zonder bediening (zoals klep of deksel) en met voldoende grote inwerpopening(en);
- Plaats bakken langs een looproute 30-70 meter van elkaar. Wanneer je er actief naartoe moet lopen maximaal 25 meter afstand;
- Een schone omgeving stimuleert om goed gedrag te vertonen; ook signalen en tekens bij afvalbakken helpen.

Tips: zorg dat afvalbakken niet tussen de fietsen komen te staan zodat deze onbereikbaar worden. Houd zwerfafval hotspots goed in de gaten en onderneem actie wanneer nodig.

Het is van groot belang vast te stellen wie de afvalbakken in de stationsomgeving beheert en wanneer deze worden gereinigd of vervangen. Het is immers logisch dat bakken op het station sneller vuil worden dan elders door het intensieve gebruik. Stem af tussen de NS en de gemeente waar dat nodig is en werk als dat kan samen.

4.10 Praktische tips bij herinrichting

Een vaak vergeten aspect bij herinrichting is hoe de ruimte later beheerd moet worden. Het is belangrijk praktische zaken in het oog te houden. Aan de hand van een aantal vragen kunt u voor uzelf duidelijk maken of deze inrichting efficiënt kan worden beheerd. Met efficiënt beheer bespaart u kosten.

Algemene inrichting van openbare ruimte

- Is de bestrating glad of zijn er veel richels waar niet (machinaal) kan worden geveegd?
- Staan de afvalbakken langs looproutes en duidelijk in het zicht?
- Zijn de afvalbakken goed bereikbaar? (dat wil zeggen: niet achter een hek of op een plaats met veel fietsen)
- Zijn er donkere hoeken waar geen of onvoldoende verlichting is aangebracht?
- Heeft u voldoende verlichting aangebracht?
- Kunnen bezoekers hun sigarettenpeuken ergens kwijt?
- Zijn er voldoende plaatsen om kauwgom weg te gooien.

Beheertips voor specifieke locaties:

- Bij een **taxistandplaats** wachten chauffeurs op klanten. Hier wordt vaak gerookt en zijn rookvoorzieningen dus extra belangrijk.
- Bij een **busstation** wachten mensen op hun aansluiting. Er zijn vaak bankjes en wachtplaatsen waar mensen afval laten liggen. Zet de afvalbakken op een plaats die vanaf daar goed zichtbaar is (dus niet net áchter een reclamebord). Zorg hier ook voor voldoende licht.
- Bij de **ingang** van het station wordt extra veel gerookt omdat dit binnen niet mag. Hier zouden rookvoorzieningen als asbaktegels een uitkomst bieden.
- In het **groen** langs het spoor ligt het nodige afval; de verantwoordelijkheid voor deze stroken is vaak onduidelijk. Afspraken tussen NS Poort, Pro-Rail en de gemeente zijn extra belangrijk.
- Aan de '**randen**' van het **stationsgebied** of in tunnels bevinden zich vaak plaatsen waar posters en graffiti het straatbeeld bepalen. Kijk hier naar maatregelen die aanplakken en spuiten belemmeren.
- Bij **fietsenstallingen** blijft veel afval tussen de rekken liggen. Plaats fietsenrekken waar de reiniging goed bij kan om het afval tussen te verwijderen.
- Zorg voor voldoende gratis **fietsenstallingen** op logische plaatsen nabij de ingang van het station. Markeer eventueel plaatsen waar een fiets wel of niet gestald mag worden, buiten de lijnen parkeren leidt (bij goede handhaving) tot verwijdering.

COLOFON

Opdrachtgever	: NS
Project	: Draaiboek Beheer Stationspleinen
Dossier	: A7687.03-301
Omvang rapport	: 23 pagina's
Auteur	: Lennert van Dien
Bijdrage	: Marcel Aarnink, Jan van Dijk
Interne controle	: Janine de Graaf
Projectleider	: Marcel Aarnink
Projectmanager	: Marc van Munster
Datum	: 13 april 2010
Naam/Paraaf	:

DHV B.V.

*Ruimte en Mobiliteit
Laan 1914 nr. 35
3818 EX Amersfoort
Postbus 1132
3800 BC Amersfoort
T (033) 468 20 00
F (033) 468 28 01
E info@dhv.com
www.dhv.nl*

BIJLAGE 1 Belanghebbenden in stationsomgeving

#	Belanghebbende	Primaire rol	Belang bij schone omgeving
1	NS	Vervoerder	Klanten tevreden houden, station is visitekaartje NS. Stuur sterk op KTO cijfers.
2	Gemeente	Beheerder	Maatschappelijke doelen, burgertevredenheid, station incl. omgeving is visitekaartje van de stad
3	Pro-Rail	Infrabeheer	Het spoor zelf is hoofdzaak. Omgevingskwaliteit minder prioriteit. Veiligheid is een hot item.
4	Busmaatschappij	Vervoerder	Busstation is de plek waar deze maatschappijen zich presenteren.
5	Taxibedrijven	Vervoerder	Aanzicht standplaats, beleving van de klanten.
6	Servex	Catering	Servex presenteert zich op stations, formules zijn o.a.: Kiosk, Swirl's, Burger King. Restafval is duidelijk gelabeld (bedrijfslogo) en draagt niet bij aan goed imago. Maatschappelijk verantwoord ondernemen.
7	Ondernemers	Divers	Ondernemers in het stationsgebied hebben belang bij veel gebruik van het station: potentiële klanten. Maatschappelijk verantwoord ondernemen.
8	Politie	Veiligheid	De relatie schoon en veilig is niet één op één, maar een schone omgeving draagt bij aan de beleving en gevoelde veiligheid in de openbare ruimte. Dat mensen zich veilig en prettig voelen in de openbare ruimte is een belangrijk doel van de politie.
9	Scholen, instellingen	Kennisoverdracht	Beperkt belang bij een schone ruimte: het aanzien van de instelling en de omgeving. Maatschappelijke verantwoordelijkheid om goed gedrag te stimuleren.
10	Sociale werkvoorziening	Reinigen	De sociale werkvoorziening kan veel handen leveren om de omgeving schoon te houden. Voor hen is 'schoon' vooral werk.
11	Buurtbewoners	Bewoner/ Gebruiker	Een schone omgeving en het aanzien van de buurt is voor veel mensen belangrijk. Financieel belang: waarde van de woningen door positief imago van de omgeving.

BIJLAGE 2: VOORBEELD: CONVENANT ROTTERDAM-NOORD

NS Stations

Stationsmanagement

Deelgemeente Noord en

**Deelgemeente Hillegersberg
Schiebroek**

**Beheerconvenant Station en
Stationsomgeving**

Inhoudsopgave

VOORWOORD	4
1 PARTIJEN	5
2 OVERWEGINGEN	5
3 DEFINITIES	5
4 DOELSTELLING	7
5 GEBIEDSAFBAKENING	7
6 SAMENWERKINGSVORM	7
7 KWALITEITSNIVEAU	8
8 BEHEERONDERWERPEN	8
9 MONITORING	8
10 EVALUATIE	9
11 FINANCIERING	9
12 LOOPTIJD	9
BIJLAGE 1 BEHEERKAART	
BIJLAGE 2 PRODUCTNORMERING	
BIJLAGE 3 JAARLIJKS WERKPLAN	

VOORWOORD

Voor u ligt het Beheerconvenant dat is afgesloten tussen de deelgemeenten Noord en Hillegersberg Schiebroek en NS. Met de Zuidvleugel zijn in de Stedenbaan principe afspraken gemaakt over maatregelen ter bevordering van de sociale veiligheid en de beleving daarvan. Dit beheerconvenant is een nadere uitvoering van deze afspraken.

Dit beheerconvenant maakt onderdeel uit van de inspanningen van partijen om het station en de stationsomgeving "schoon, heel en veilig" te maken. De afspraken ten aanzien van veiligheid worden/zijn vastgelegd in het nog af te sluiten/afgesloten Lokale Veiligheidsarrangement. De afspraken betreffende de aspecten "schoon en heel" zijn in dit Beheerconvenant vastgelegd.

Dit beheerconvenant onderstreept het belang dat betrokken partijen hechten aan de kwaliteit van het station en de stationsomgeving. De deelgemeenten en NS streven er naar dat de gebruikers het gebied als een positieve eenheid ervaren. Wij zetten ons gezamenlijk in voor een hoge beheerkwaliteit van station Noord en de stationsomgeving. Daarvoor zijn heldere afspraken nodig over de verantwoordelijkheden in het gebied en ook inzicht in de uitvoering van bepaalde beheeractiviteiten. Op uitvoeringsniveau hebben wij afspraken in een werkplan vastgelegd over onder andere gezamenlijk schouwen en gezamenlijke defectencontrole. Jaarlijks zullen de deelgemeenten en NS vaststellen of de beheeractiviteiten zoals in het werkplan vermeld, ook zijn uitgevoerd en of dit leidt tot een voor beide partijen bevredigend resultaat.

Wij willen bereiken dat mensen zich veilig en prettig voelen op en rond het station en in de trein. Dit beheerconvenant is onderdeel van onze integrale aanpak om de sociale veiligheid in het openbaar vervoer te verbeteren.

Datum

Dhr. A. Harika
Portefeuillehouder van de
deelgemeente Noord

Mevr. L. Bekedam
Portefeuillehouder van de
deelgemeente Hillegersberg Schiebroek

1 PARTIJEN

De deelgemeente Noord ten deze vertegenwoordigd door de heer A. Harika, portefeuillehouder van de deelgemeente Noord, ter uitvoering van het besluit van het dagelijks bestuur d.d. ... 2009, daartoe gemandateerd bij het Besluit mandaat volmacht en machtiging burgemeester 2008 (gemeentebblad 2008, nr 32) hierna te noemen: "de Deelgemeente";

En

De deelgemeente Hillegersberg Schiebroek ten deze vertegenwoordigd door mevrouw L.M. Bekedam

portefeuillehouder van de deelgemeente Hillegersberg Schiebroek, ter uitvoering van het besluit van het dagelijks bestuur d.d. ... 2009, daartoe gemandateerd bij het Besluit mandaat volmacht en machtiging burgemeester 2008 (gemeentebblad 2008, nr 32) hierna te noemen: "de Deelgemeente";

En

De besloten vennootschap NS Stations B.V., handelend onder de naam "NS Poort", gevestigd te Utrecht aan Stationshal 17 postcode 3511CE, ten deze vertegenwoordigd door de heer E.M.D van Raamsdonk (regiodirecteur) hierna te noemen: "NS Stations".

De Deelgemeenten en NS Stations worden hierna tezamen aangeduid als: "Partijen".

2 OVERWEGINGEN

- De reizigers ervaren de openbaar vervoer terminal (het Station) en de Stationsomgeving als eenheid en verwachten daarom een zelfde kwaliteitsniveau;
- Partijen spreken bij dezen af aan welke kwaliteitsniveaus elk der Partijen de komende jaren moet voldoen, met als uiteindelijk resultaat een kwalitatief hoogwaardig, sociaal veilig en overzichtelijk Station en Stationsomgeving waar diverse vormen van verkeer tot hun recht komen en waar het prettig verblijven is;
- Bij het sluiten van onderhavig Beheerconvenant (hierna: Convenant) heeft de Beheerovereenkomst 2004 tussen NS Stations en ProRail (van 18 maart 2004), waarin onder meer afspraken over het dagelijkse beheer van het Station zijn opgenomen, als uitgangspunt gegolden voor het gewenste kwaliteitsniveau voor het Station.
- Ten behoeve van de sociale veiligheid hebben de Deelgemeenten, het Korps Landelijke Politiediensten/Dienst Spoorwegpolitie, NS, en Prorail de intentie om Lokaal Veiligheidsarrangement af te sluiten.

3 DEFINITIES

Beheer

Het geheel van inspecteren, vaststellen van de noodzaak van het regulier onderhoud en (doen) uitvoeren van onderhoudsmaatregelen inclusief reinigingswerkzaamheden volgens het Convenant en het daarin omschreven kwaliteitsniveau, met als streven een functioneel, (sociaal) veilig en aangenaam te gebruiken Stationsgebied te handhaven.

Integraal Beheer

Het integraal managen van de Beheeractiviteiten in het Beheergebied, inclusief het managen van de afspraken over de grenzen van het eigen gebied, met als doel een hoger kwaliteitsniveau tegen gelijkblijvende of lagere kosten dan bij beheer door verschillende Partijen.

Beheeractiviteiten

Activiteiten die gedaan moeten worden om de kwaliteit op een (vooraf gesteld) niveau te handhaven of te brengen.

Beheergebied

Het gebied waarbinnen de in dit Convenant genoemde Beheeractiviteiten door Partijen worden uitgevoerd zoals aangegeven op de in bijlage 1. In dit gebied kunnen de gronden eigendom zijn van verschillende Partijen.

Beheerkaart

Op de Beheerkaart (bijlage 1) wordt het gebied onderverdeeld in gebiedsdelen. De verschillende kwaliteitsniveaus worden per gebiedsdeel aangegeven.

Beheerkwaliteit

Partijen hebben gekozen voor verschillende Beheerkwaliteiten. Om de Beheerkwaliteiten te realiseren worden afspraken gemaakt over kwaliteitsniveaus. Deze kwaliteitsniveaus zijn vastgelegd in het Jaarlijks werkplan in bijlage 3.

Bestuurlijk overleg

Het Bestuurlijk Overleg bestaat uit ten minste de portefeuillehouder voor beheer openbare ruimte van de deelgemeenten en een vertegenwoordiger van de regiodirectie NS. Voorzitter is een lid van de Deelgemeente Noord. Het notuleren vindt plaats afhankelijk van de situatie. Het Bestuurlijk overleg bespreekt jaarlijks de rapportage van de Werkgroep beheer en stelt jaarlijks het Werkplan van de Werkgroep beheer vast.

Jaarlijks werkplan

Het Jaarlijks werkplan wordt ieder jaar vastgesteld in het Bestuurlijk overleg. In dit Jaarlijks werkplan staan afspraken betrekking hebbend op het kwaliteitsniveau.

Maatregelen

Om een Beheerkwaliteit te realiseren worden maatregelen uitgevoerd. De afgesproken Beheerkwaliteiten zijn vastgelegd in het Schouwboekje. Door nieuwe of verbeterde onderhoudstechnieken kunnen kwaliteitsbeelden veranderen, en of kaders kunnen wijzigen. Om die reden worden in dit Convenant geen kwaliteitsbeelden of inspanningsverplichtingen gedefinieerd. Kwaliteitsbeelden worden afhankelijk gesteld van de beoogde kwaliteitsniveaus.

Marktpartijen

Derden, die in opdracht uitvoerende onderhoudswerkzaamheden en reinigingswerkzaamheden verrichten.

Schouwboekje

In het Schouwboekje staan aan de hand van foto's de interventieniveaus/ grenswaarden gedefinieerd. Dit is een werkwijze die afgeleid is van de Cyber-methodiek.

Station

Het Station heeft betrekking op het gebied dat is aangegeven in bijlage 1 op tekeningnummer DNG versie 1 dd 4/12/09

Stationsgebied

Het Stationsgebied heeft betrekking op het Station en de Stationsomgeving. Dit Stationsgebied behoort tot het Beheergebied in bijlage 1, tekeningnummer DNG versie 1 dd 4/12/09

• *Werkgroep beheer*

In de Werkgroep beheer zitten tenminste een vertegenwoordiger van NS en een vertegenwoordiger van de Deelgemeenten, onder voorzitterschap van de Deelgemeente Noord. Indien sprake is van gewijzigde omstandigheden, kan de samenstelling van de werkgroep gewijzigd worden. De Werkgroep beheer maakt het Jaarlijks werkplan.

4 DOELSTELLING

Met dit Convenant willen Partijen de volgende doelen bereiken:

- een bijdrage leveren aan de leefbaarheid en sociale veiligheid van het Stationsgebied door middel van op elkaar afgestemde beheerafspraken;
- het Stationsgebied, ongeacht de eigendomsgrenzen, een gelijke en hoogwaardige uitstraling geven, zodat de reiziger het Station en de Stationsomgeving als eenheid ervaart.

Bij de beheerafspraken maken Partijen een afweging tussen individuele en collectieve belangen en tussen kwaliteit en kosten.

Teneinde deze beheerafspraken op elkaar af te stemmen zullen de Partijen:

- de beheerkwaliteiten en de monitoring vastleggen;
- de gebieden waarop de kwaliteiten van toepassing zijn vastleggen.

5 GEBIEDSAFBAKENING

Het Beheergebied beslaat het Station en daarnaast in ieder geval het gebied dat in de beleving van de reiziger tot het Stationsgebied behoort.

Het Beheergebied is aangegeven in bijlage 1, tekeningnummer DNG versie 1 dd 4/12/09

Het Convenant heeft uitsluitend betrekking op het Beheergebied.

6 SAMENWERKINGSVORM

In dit Convenant kiezen Partijen voor de volgende wijze van samenwerken. Partijen maken aantoonbaar gezamenlijke afspraken over het operationele beheer en onderhoud, maar voeren deze wel zelf uit. Partijen blijven in beginsel risicodragend opdrachtgever en contractpartij tegenover Marktpartijen.

De samenwerking vindt in de praktijk zijn beslag in een Werkgroep Beheer, waaraan Partijen deelnemen. De Werkgroep Beheer heeft de volgende taken:

- monitoren;
- evalueren;
- opstellen van een Jaarlijks werkplan;

- actualiseren van de Beheerkaart.

Om de effectiviteit van maatregelen zo goed mogelijk te stroomlijnen overleggen Partijen in de Werkgroep Beheer over de uitvoering van de maatregelen.

7 KWALITEITSNIVEAU

De afspraken tussen Partijen ten aanzien van de kwaliteit van het beheer van het Stationsgebied staan nader omschreven in de Productnormering (bijlage 2).

Binnen de gemeente Rotterdam wordt voor de beeldkwaliteit productnormeringsblad gehanteerd.

“Schoon en Heel, In woord en Beeld”, instrument voor kwaliteitsmeting openbare ruimte.

Het kwaliteitsniveau wordt aangegeven in het Jaarlijks werkplan (bijlage 3).

De definities en de voorwaarden van de kwaliteitsniveaus die als kader voor het beheer en onderhoud in het Station en de Stationsomgeving gelden, zijn altijd de laatste definities en voorwaarden die door afzonderlijke Partijen zijn vastgesteld.

8 BEHEERONDERWERPEN

Per gebiedsdeel (zie bijlage 1) wordt afgesproken wie verantwoordelijk is en zorg draagt voor de het Beheer.

In het Jaarlijks werkplan is de Demarcatielijst opgenomen.

Op de Demarcatielijst wordt aangegeven welk element:

- door wie gebruikt wordt;
- wie eigenaar is en daarmee in principe ook financieel verantwoordelijk is;
- wie beheert;

De 1^e versie van de Demarcatielijst staat in het Jaarlijks Werkplan (bijlage 3).

9 MONITORING

In het Jaarlijks werkplan worden afspraken gemaakt over de uitvoering van monitoring, hieronder wordt verstaan:

- kwaliteitsmeting;
- defectenmeting;
- klanttevredenheidsonderzoek;
- beoordeling nav schouw;
- actueel houden van het Jaarlijks werkplan.

Eenmaal per jaar rapporteert de Werkgroep beheer op basis van deze uitkomsten aan het Bestuurlijk overleg. Naar aanleiding hiervan beoordeelt men in het Bestuurlijk overleg, indien nodig, of het Jaarlijks werkplan wordt bijgesteld.

10 EVALUATIE

De Werkgroep beheer evalueert een keer per jaar het Jaarlijks werkplan en rapporteert dit aan het Bestuurlijk overleg.

Een keer per jaar wordt in het Bestuurlijk overleg de samenwerking en de afspraken zoals die zijn vastgelegd in het Convenant geëvalueerd.

Uiteraard blijft de mogelijkheid bestaan om indien één van de leden van het Bestuurlijk overleg dit wenselijk acht een extra evaluatie in te lassen.

Indien de evaluatie er aanleiding toe geeft, wordt het Jaarlijks werkplan één maal per jaar geactualiseerd door de Werkgroep beheer. Daarbij dragen de Deelgemeenten zorg voor actualisatie van de Beheerkaart (bijlage 1) en het Schouwboekje en NS Stations zorgt voor actualisatie van de tekst van het Jaarlijks werkplan.

Onderwerpen die in het Bestuurlijk overleg tijdens de evaluatie in ieder geval de revue zullen passeren zijn:

- uitkomsten van de kwaliteitsmonitor;
- kwaliteitsafspraken Stationsomgeving;
- samenwerking tussen Partijen;
- beheeroptimalisatie.

11 FINANCIERING

Beide Partijen zijn risicodragend opdrachtgever en contractspartij jegens Markpartijen voor het Beheer van de eigen gebiedsdelen. In de komende jaren onderzoeken Partijen gezamenlijk de mogelijkheden voor beheeroptimalisatie ten aanzien van bijvoorbeeld vuilverwijdering, snoeien, bestrating, graffiti-verwijdering en wildplakken (zoals het op elkaar afstemmen van het inkoopproces waardoor quick wins ontstaan). Mogelijk daaruit voortvloeiende afspraken, worden vastgelegd in het Jaarlijks werkplan en vastgesteld in het Bestuurlijk overleg.

12 LOOPTIJD

De looptijd van het Convenant is drie jaar ingaande op **.... 2010** en lopende tot en met **.... 2013**

Na het verstrijken van voornoemde drie jaar wordt de overeenkomst stilzwijgend voortgezet voor aansluitende perioden van telkens één jaar. Beëindiging van dit Convenant vindt plaats door schriftelijke opzegging tegen het einde van een periode met inachtneming van een termijn van minstens één jaar.

Overeengekomen op te **.....**

Namens deelgemeente
Hillegersberg Schiebroek

Namens deelgemeente Noord

Namens NS Stations

Mevr. L.M. Bekedam
portefeuillehouder

Dhr. A. Harika
portefeuillehouder

Dhr. E.M.D van Raamsdonk
Regiodirecteur NS

Bijlagen:

- 1) Beheerkaart
- 2) Productnormering
- 3) Jaarlijks Werkplan

BIJLAGE 3 VOORBEELD: PLAN VAN AANPAK HILVERSUM

CONCEPT-PLAN VAN AANPAK BESTRIJDING ZWERFVUIJL LAAPERSVELD E.O.

de volgende **samenwerkende partners**:

Bewonersgroep Laapersveld, ROC Amsterdam G&V, Nederlandse Spoorwegen, Alberdingk Thijm College, Advies en Ingenieursbureau DHV, regiopolitie Gooi & Vechtstreek, gemeente Hilversum, Gewestelijke Afvalstoffen Dienst GAD en de beheerder van Sporthal Dudok Arena wensen te komen tot uitvoering van het volgende **Plan van aanpak** tot bestrijding van zwerfvuil in de omgeving van het Laapersveld, het ROC Amsterdam G&V en het NS Station Sportpark Hilversum

Probleemstelling

Rondom zowel het terrein van het ROC Amsterdam Gooi & Vechtstreek als de sporthal Dudok Arena, langs de toegangsweg naar het natuurgebied vanaf de Soestdijkerstraatweg, aan de overzijde van het Laapersveld, op en langs het fietspad tegenover het ROC, Arena 301, bij en op het Laapersveld, rondom het station Hilversum Sportpark en langs het spoor in deze omgeving bevindt zich continue zeer veel zwerfafval.

Dit zwerfafval bestaat uit blikjes, papier, plastic bekertjes, los papier, papierzakjes, kranten, lege sigarettenpakjes etc.

De vervuilingssnelheid en de hoeveelheid vervuiling bedraagt veel meer dan 10 stukjes zwerfvuil per 100 m² (schoonheidsgraad B, die de gemeente Hilversum hanteert als aanvaardbare grens voor een bepaald gebied dat beneden die norm blijft).

Ondanks dat met name het ROC, NS en de gemeente zich inspanningen getroosten om het zwerfvuil te verwijderen en te voorkomen dat steeds weer nieuw zwerfvuil wordt gedumpt, lijkt dit zonder een gedegen en strengere aanpak bijna onmogelijk.

De samenwerkende partners wensen het volgende actiegericht plan van aanpak uit te voeren, dat dient te leiden tot het terugdringen van het ontstaan van zwerfvuil in het gebied.

Probleemgebied



Doelstelling

De samenwerkende partners spreken af om het gebied binnen enkele maanden zo schoon mogelijk te krijgen en te houden en starten daartoe met een gezamenlijke schoonmaakdag, gevolgd door een korte proefperiode en zonodig handhavingacties om op te treden tegen overtreders. Wanneer in het gebied te weinig afvalbakken aanwezig blijken te zijn, zal ernaar gestreefd worden afvalbakken bij te plaatsen.

Beschrijving huidige situatie

Treinreizigers waaronder vele scholieren en werknemers van o.a. Nike Europe Holding B.V., Colosseum 1, kopen graag een versnapering bij de Turkse kiosk op het Station Sportpark of bij het Esso benzinestation Sportpark (Soestdijkerstraatweg 36).

Het verpakkingsmateriaal van die consumpties wordt veelal achteloos weggegooid en de consumenten worden er door de beheerders van zowel de kiosk als het benzinestation niet op gewezen om dat verpakkingsmateriaal (papier, zakjes, blikjes etc.) in daarvoor bestemde afval en prullenbakken te deponeren.

Daarnaast zal worden nagegaan of te weinig afvalbakken – o.a. langs het fietspad van de Soestdijkerstraatweg – aanwezig zijn.

Nabij de toegang naar het natuurgebied van de Stichting Gooisch Natuurservaat bij het Opleidingshuis van het ROC bevindt zich veelal een concentratie van zwerfvuil.

Ook op het hierbij gelegen parkeerterrein ligt altijd veel zwerfvuil.

Deze plek wordt 's avonds en in de weekenden door jongeren ook als hangplek gebruikt, hetgeen daar ook leidt tot veel zwerfvuil (onder meer lege weedzakjes).

Door de nog in gang zijnde nieuwbouw op het Arenapark maar ook door het telkens slopen en weer opbouwen van het opleidingshuis, maakt deze locatie bij de grens met het natuurgebied een enigszins desolate indruk.

Beschrijving huidige aanpak (van de samenwerkingspartners)

Alberdingk Thijm College

Tijdens schoolpauzes wordt door docenten toezicht gehouden in het park Laapersveld op het gedrag van de leerlingen.

ROC Amsterdam G&V

Dagelijks worden schoonmakers ingezet om het zwerfafval rondom het schoolgebouw op te ruimen en de leerlingen worden er door middel van voorlichting ook op aangesproken om buiten geen zwerfvuil te droppen.

NS Poort gebied Midden en DHV

De schoonmaakfrequentie van het Station Sportpark is onlangs verhoogd van 3 naar 5 keer per week.

Gemeente Hilversum

Sinds in het afgelopen voorjaar was geconstateerd dat de vervuilingssnelheid en de hoeveelheid vervuiling snel toeneemt, wordt het park Laapersveld e.o. door de gemeente beschouwd als een hotspot en 3 keer per week schoongeveegd. Ook de aanwezige afvalbakken worden 3 x per week geleegd.

Regiopolitie Gooi & Vechtstreek

De regiopolitie gebruikt veelal studenten in opleiding om overtreders op verkeerd gedrag te wijzen en om herhaling van dit gedrag te komen.

Ondanks deze verhoogde inzet om het zwerfvuil terug te dringen heeft dit nog niet geleid tot merkbare resultaten en willen de samenwerkingspartners de handen ineen slaan om te komen tot een schonere leefomgeving in het onderhavige gebied.

Gewest Gooi en Vechtstreek

Enkele gemeenten van het gewest , de GAD en enkele natuurinstanties werken sinds kort samen op het gebied van het bestrijden en voorkomen van zwerfafval. Men wil o.a. een scholencampagne opzetten waarin naast voorlichting ook handhavingacties op het programma staan. Het onderhavige project kan hierbij dienen als een soort voorbeeldproject.

Voorstellen nieuwe aanpak voorkomen en bestrijden van zwerfvuil

Om de doelstelling te halen is zowel een preventieve als een repressieve aanpak vereist.

Als eerste wordt daartoe het veegregime van NS-Poort aangepast en wordt ook de afvalbakkenstructuur onder de loep genomen. Het tweede onderdeel van een preventieve aanpak om nieuwe overtredingen te voorkomen bestaat uit zowel een goede voorlichting als een participatie van alle betrokkenen om het gebied zwerfafvalvrij te maken. Alle partijen willen er gezamenlijk aan meewerken om te voorkomen dat overtreders te zijner tijd opnieuw in de fout gaan. Tot een preventief optreden behoort ook het frequenter controleren van de bedrijven in de omgeving waar veel zwerfafval van afkomstig is en het persoonlijk benaderen van die bedrijven om de exploitanten te bewegen meer alert te zijn op (herhaling van) overtredingen.

Wanneer een preventief optreden toch te weinig resultaat biedt dient dit te worden gevolgd door een repressief optreden om zowel strafrechtelijk in te grijpen (verbaliserend optreden) als om het zwerfvuil te blijven verwijderen.

Ook een zogenaamd nazorgtraject dient er daarna toe bij te dragen dat de doelstelling wordt gehaald en ook blijft gehandhaafd.

Preventief optreden

Een voorlichtingscampagne die niet alleen is bestemd voor de scholieren en werknemers van omliggende bedrijven (zoals met name Nike Europe Holding B.V.) maar ook en met name voor de beheerders van de direct nabije verkooppunten van allerlei consumpties (stationkiosk en Esso benzinstation).

Deze beheerders dienen ook nauw bij het project te worden betrokken wil dit een kans van slagen hebben. Het zwerfvuil is immers vaak van hen afkomstig.

Een persoonlijke benadering werkt vaak positief en kan er toe bijdragen dat het project zal slagen.

Deze *voorlichtingscampagne* dient bij voorkeur te worden opgezet in samenwerking met de gewestelijke afvalstoffendienst (GAD), waar de meeste ervaring bestaat met het bestrijden en voorkomen van zwerfafval.

Ons voorstel is om die *voorlichtingscampagne* achtereenvolgens als volgt op te zetten (nadat op 26 oktober 2010 eerst een schouw in het gebied met alle partners heeft plaatsgevonden).

Stap 1 voorlichting en participatiecampagne

Uitgebreide mondelinge en schriftelijke voorlichting bij bedrijven, omwonenden, scholen, stationkiosk, Esso benzinstation, op het station Sportpark en b.v. ook bij gebruikers van de Sporthal Dudok Arena en het eetcafe "het Nieuwe Statewapen" Soestdijkerstraatweg 42.

Ook de plaatselijke pers wordt hierbij betrokken.

Uitreiking foldermateriaal, tekst en uitleg door GAD en regiopolitie.

Planning: november-december 2009

Actie: alle samenwerkende partners

Stap 2 gebied zwerfafvalvrij maken

Het gehele gebied wordt op een bepaalde dag geheel en met alle beschikbare middelen en menskracht van de samenwerkingspartners schoon gemaakt en voorzien van de nodige nieuwe prullen- en afvalbakken.

Dit gebied wordt daarna tot **zwerfafvalvrij gebied** verklaard en ook als zodanig aangeduid met borden waarop de tekst staat: "**u nadert een zwerfafvalvrij gebied**" of "**u bevindt zich in een zwerfafvalvrij gebied**" (zodanig met daarop ook de vermelding van het A.P.V.-verbod tot het dumpen van zwerfvuil).

Planning: ± begin januari 2010 (schoonmaakdag).

Actie: alle samenwerkende partners

Repressief optreden

Stap 3: Waarschuwings c.q. proefperiode

De week na de schoonmaakoperatie wordt eerst een proefperiode ingelast.

In deze periode wordt in het schoongemaakte en als zodanig aangeduide gebied eerst alleen nog waarschuwend opgetreden.

Overtreders wordt bij heterdaad overtredingen aangemaand het gedropte zwerfafval zelf op te ruimen

Planning: ½ - eind januari 2010

Actie: alle samenwerkende partners

Stap 4: Handhavingdag

De dag direct na de proefperiode wordt een gezamenlijke handhavingdag van regiopolitie, gemeentelijke en gewestelijke boa's, in aanwezigheid van 1 vertegenwoordiger per samenwerkingspartner.

Dit om het "zwerfafvalvrij" verklaarde gebied ook echt zwerfafvalvrij te houden.

Met name langs de route van Station Sportpark naar scholen en bedrijven wordt zonder pardon verbaliserend opgetreden bij overtreding van artikel 4:4:1 van de algemene plaatselijke verordening Hilversum:

"het is verboden afval of afvalstoffen, zoals propen papier, oude kranten, los papier, plastic bekertjes en blikjes e.d. niet in afvalbakken of buiten daarvoor bestemde verzamelplaatsen achter te laten of te dumpen".

Planning: ± eind januari 2010

Actie: politie en boa's van gemeente, gewest (GAD), NS-Poort en spoorwegpolitie

Stap 4: Taakstraffen

De processen verbaal worden zo spoedig mogelijk verwerkt.

Met het functioneel parket milieu van het openbaar ministerie wordt vooraf afgesproken, dat de overtreders die tijdens de handhavingdag zijn geverbaliseerd zo spoedig mogelijk een taakstraf krijgen om in het probleemgebied zwerfvuil op te ruimen, afvalbakken te legen etc.

De uitoefening van de opgelegde taakstraffen vindt onder toezicht plaats.

Nazorgtraject

Om ervoor te zorgen, dat de aandacht in het gebied niet verslapt blijft dit probleemgebied na de handhavingdag voor de boa's van de diverse organisaties nog minimaal 2 maanden een "hot spot".

Om te voorkomen dat slechts tijdelijk resultaat wordt geboekt, wordt een permanente stuurgroep geïnstalleerd die er op toe gaat zien dat de naleving van artikel 4:4:1 van de plaatselijke verordening Hilversum in het gebied als een normaal gedragspatroon kan gaan worden beschouwd.

Ook streeft de stuurgroep zonodig naar een fysieke herinrichting van het gebied die ertoe bij kan dragen dat nog zo weinig mogelijk overtredingen plaatsvinden.

Tenslotte wordt voorgesteld om periodiek, maar minstens 1 x per kwartaal de situatie met alle partners gezamenlijk te monitoren om te bezien of de streefsituatie gehandhaafd blijft.

Planning: februari - maart 2010

Actie: alle samenwerkingspartners

Kostenaspect

De met dit plan van aanpak gemoede en nog te begroten kosten worden zoveel mogelijk gezamenlijk gedragen en tevens wordt getracht daartoe subsidiemogelijkheden aan te wenden.

Vertegenwoordigers samenwerkende partners

Organisatie	Adres	naam	telefoonnr.	emailadres
Bewonersgroep Laapersveld	Laapersweg 8 1213 VA Hilversum	Sonja van Benthem	035-6281118	sonjavanbenthem@hotmail.com
ROC A'dam G&V	Arena 301 1213 NW Hilversum	Jan Eijer	035-6892045	j.eijer@rocva.nl
Politie Gooi en Vechtstreek	postbus 42 1200 AA H Hilversum	Michel Bibo	0900-8844	michel.bibo@gooi.politie.nl
DHV advies en ingenieursbureau	Postbus 927 7400 AX Deventer	Marcel Aarnink	0570-639410	marcel.aarnink@dhv.com
Alberdingk Thijm College	Laapersveld 9 1213 VB Hilversum	Eelke de Boer	035-6729900	e.deboer@klg.nl
NS Poort	postbus 2534 3500 GM Utrecht	Frans Leijs	088-6712000	frans.leijs@ns.nl
gemeente Hilversum	Postbus 9900 1201 GM Hilversum	Wim de Graaf Herman Peters	035-6292587 035-6292551	w.degraaf@hilversum.nl h.peters@hilversum.nl
Sporthal	Dudok Arena 303	Martin Bakvis	035-6422237	

Arena	1213 NW Hilversum			
-------	----------------------	--	--	--

Hilversum, 06 oktober 2009.

Herman Peters,
coördinator handhaving bestemmingsplan Buitengebied Hilversum,
afdeling Vergunningen & Handhaven.

Marcel Aarnink,
Ingenieurs en adviesbureau DHV