



Tips Openbaar Vervoer

Voor gemeenten, beheerders en vervoerders

Versie 14 september 2016
NederlandSchoon



Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Tips over beleid en samenwerking	3
1. Maak het gezamenlijk belang duidelijk.....	3
2. Leg de eigendoms- en beheergrenzen binnen het OV-gebied vast.....	3
3. Maak reiniging- en beheerafspraken	4
4. Werk samen met ondernemers	4
5. Maak afspraken met verspreiders van flyers/gratis kranten.....	4
3. Tips over voorzieningen	4
1. Plaats voldoende zichtbare afvalbakken	4
2. Plaats afvalbakken op overgang- en wachtlocaties	5
3. Zorg voor afvalbakken bij winkels en horeca.....	5
4. Houd rekening met rokers en peukenvoorzieningen	5
5. Stem voorzieningen af op gebruikers	6
4. Tips over reiniging.....	6
1. Zet zichtbaar reinigen gericht in	6
2. Reinig beeldgericht en op belangrijke hotspots	6
3. Zorg ervoor dat de omgeving er verzorgd uit ziet	6
4. Neem actie op zwerffietsen en weesfietsen.....	6
5. Tips over inrichting.....	7
1. Creëer sfeer in de inrichting	7
2. Zorg voor optimale wachtbeleving	7
3. Goede routing en vindbaarheid.....	7
4. Afbakening van rook zones	7
5. Zwerfafvalbewust inrichten van de stationsomgeving, ook bij kleine wijzigingen.....	8
6. Tips over communicatie.....	8
1. Laat weten dat je schoon belangrijk vindt.....	8
2. Positieve communicatie in gebied en in vervoersmiddel	8
3. Toon gastheerschap.....	8



1. Inleiding

Miljoenen Nederlanders maken dagelijks gebruik van het openbaar vervoer en bezoeken daarmee het openbaar vervoer gebied. Het openbaar vervoer gebied bevat naast het treinperron, de bushalte, de tramhalte en het metrostation ook de omgeving en aanlooproute hiervan, zoals het station voorplein, de wachtruimtes, de fietsenstalling en de parkeerplaatsen, het parkeerterrein of de P+R. De reiziger passeert op zijn reis bijna al deze gebieden en de beleving van ieder van deze gebieden draagt bij aan de totale reizigersbeleving. Het is dus belangrijk om het openbaar vervoer gebied (hierna: OV-gebied) als één geheel te zien en te behandelen. NederlandSchoon heeft veel ervaring met hoe een gebied schoon kan worden gehouden.

Dit document biedt tips voor een schoon OV-gebied. De tips zijn ingedeeld naar:

- Beleid en samenwerking
- Voorzieningen
- Reiniging
- Inrichting
- Communicatie

In al deze facetten is gedragsbeïnvloeding van de bezoekers de rode draad. Beleid, voorzieningen, reiniging, inrichting en communicatie werken optimaal wanneer hierin gedrag beïnvloedende technieken worden toegepast. Het is daarom belangrijk om continue uit te gaan van de beleving van de bezoeker en na te gaan hoe zij zich gedragen in het OV-gebied. Vervolgens kunnen diverse maatregelen worden getroffen (zoals besproken in onderstaande hoofdstukken) om dit gedrag bewust en onbewust bij te sturen.

2. Tips over beleid en samenwerking

1. Maak het gezamenlijk belang duidelijk

Een schoon OV-gebied is het gezamenlijk belang en verantwoordelijkheid van alle partijen die dit gebied in eigendom, beheer of gebruik hebben. Dit gaat zowel om de gemeente, beheerders, vastgoedeigenaren, vervoerders, en op OV-gebieden gevestigde winkeliers en horecaondernemers. Een schoon OV-gebied zorgt voor minder onderhoud en een hogere klanttevredenheid. Breng alle partijen samen en maak dit gezamenlijke belang duidelijk.

2. Leg de eigendoms- en beheergrenzen binnen het OV-gebied vast

Breng de eigenaren en beheerders van de verschillende deelgebieden binnen het OV-gebied in beeld en benoem de partijen die verantwoordelijk zijn voor het beheer en onderhoud van de verschillende deelgebieden. Benoem de eventuele onduidelijke gebieden inclusief de ontbrekende informatie en leg dit vast op kaart. Maak inzichtelijk welke contracten er liggen voor het beheer en bepaal of deze contracten het gehele gebied en de vervuilmomenten (denk aan spitsuren) dekken. Organiseer vervolgens aan de hand van deze informatie een (gezamenlijke) rondgang op de locatie. Herhaal dit om de zoveel tijd – bijvoorbeeld bij wisselingen van betrokkenen. Juist op de langere termijn weet men vaak niet meer wat er eigenlijk is afgesproken. Voorkom dat moment.



3. Maak reiniging- en beheerafspraken

Als duidelijk is welke partijen eigendom en beheerplicht hebben over de verschillende deelgebieden binnen het OV-gebied, kunnen hierover onderling afspraken worden gemaakt. Omdat de reiziger het OV-gebied in zijn totaal zal ervaren en beoordelen, is het belangrijk dat deze verschillende deelgebieden even schoon en op hetzelfde niveau onderhouden zijn. In de praktijk zijn er vaak grote verschillen tussen de deelgebieden, bijvoorbeeld tussen het voorplein en de stationshal of tussen de parkeerplaats en de halte. Juist door deze verschillen valt het zwerfafval meer op en werkt een schoon aangrenzend gebied soms zelf averechts op de beleving van het totaal. Stem reinigingsfrequentie, reinigingsmomenten, ambitieniveaus, eventueel zelfs reinigingsmethoden, beheermomenten en beheercontracten op elkaar af. Ook kunnen bijvoorbeeld afspraken gemaakt worden over het uitbesteden of delegeren van de reiniging en het afvalbakkenbeheer aan 1 partij die reeds een aangrenzend deelgebied beheert of die hiervoor extern wordt ingehuurd. Zo kunnen de partijen onderling soms zelf kosten- en tijdsbesparingen realiseren.

4. Werk samen met ondernemers die in OV-gebied gevestigd zijn

Bij OV-gebieden vormen winkels en horecavoorzieningen een bron van zwerfafval enerzijds, terwijl ze anderzijds belanghebbenden bij een schone omgeving zijn. Deze ondernemers hebben vaak de verplichting (vanuit bv. de APV) een afvalbak te plaatsen en 25 meter rondom hun perceel schoon te houden. Echter, is dit een formele regel. Het levert meer effect op door samen met de ondernemers de reiniging op te pakken en in onderling overleg een werkwijze te organiseren en praktisch de taken te verdelen. Door heldere afspraken te maken over bijvoorbeeld een ronde voor of na sluitingstijd rondom de eigen winkel, ontstaat de situatie 'vele handen maken licht werk'. Stimuleer en faciliteer daarbij de ondernemers op en rond het OV-gebied om het afval in het eigen gebied (voor de eigen entree) op te ruimen en het laten plaatsen van afvalbakken.

5. Maak afspraken met verspreiders van flyers/gratis kranten

Maak afspraken over het flyering beleid (uitdelen van samples, flyers e.d.) en het opruimen van verloren of weggewaarde kranten. Indien illegaal wordt geflyerd of geplakt, kan het bedrijf aansprakelijk worden gesteld voor de opruimkosten. Door vooraf een vergunningsplicht in te voeren, ontstaat grip op momenten en aantal flyer-acties. De dagbladen die dagelijks worden verspreid, zoals Metro, hebben contractueel afspraken met ProRail voor het opruimen en netjes houden van de displays en omgeving. Bovendien monitoren ze zelf eventuele tekortkomingen.

3. Tips over voorzieningen

1. Plaats voldoende opvallende afvalbakken

Voldoende voorzieningen

Omdat mensen in OV-gebieden vaak onderweg zijn van A naar B, verplaatsen ze zich veel en snel door het OV-gebied. Afval willen ze bij voorkeur zo snel mogelijk kwijt, bijvoorbeeld omdat men het niet mee wil/kan nemen in de trein of winkel. Dus moeten er veel afvalbakken staan op korte



afstand van elkaar. Kijk in het OV-gebied hoe mensen lopen en waar het meeste afval ontstaat (bijvoorbeeld op de wacht- en overgangslocaties) en plaats hier extra voorzieningen.

Maak voorzieningen opvallend

Als men haast heeft, bijvoorbeeld om de trein te halen, is het moeilijk om ook nog uit te kijken naar een afvalbak. Afvalvoorzieningen moeten dus opvallend zijn voor voorbijgangers. Deze zichtbaarheid kan gecreëerd worden door gebruik te maken van kleur, vormgeving en/of de juiste positionering (in de looproute).

Zorg voor consistentie

Omdat het beheer van het OV-gebied vaak verdeeld is over verschillende partijen, zijn de afvalvoorzieningen in de verschillende deelgebieden van het OV-gebied vaak ook verschillend. Dit maakt het voor reizigers lastiger om afvalvoorzieningen te vinden en te herkennen. Bij voorkeur zouden alle afvalvoorzieningen in alle deelgebieden van alle OV-gebieden hetzelfde zijn. Indien dit niet haalbaar is (tenzij een grote herinrichting wordt uitgevoerd) kan gekozen worden voor het creëren van consistentie door gebruik van dezelfde kleuren of uitingen op de afvalbakken.

2. Plaats afvalbakken op overgangs- en wachtlocaties

De locaties waar men het vaakst van zijn afval af wil zijn de overgangs- en wachtlocaties. Overgangslocaties zijn bijvoorbeeld de entree van het station, maar ook de uitgang van de parkeergarage of fietsenstalling, of het overstappunt tussen vervoersmiddelen. Op deze plekken ervaart de reiziger een overgang en dat is meestal voor de reiziger een logisch moment om zich van afval te ontdoen. Wachtlocaties zijn ook een plek waar vaak behoefte is om afval weg te gooien. Dit komt doordat mensen hier afval creëren door het consumeren van gekocht of meegebracht eten en drinken. Maar het is ook een plek waar mensen hun reis nog even controleren, oude kaartjes weggooien en eventueel afval van onderweg uit hun tas of zakken halen.

3. Zorg voor afvalbakken bij winkels en horeca

Op en rondom het OV-gebied zitten vaak winkels of horeca gelegenheden. Hier ontstaat veel afval door de producten die aangeschaft en geconsumeerd worden. Maak daarom afspraken met deze ondernemers en zorg ze een bak voor de deur hebben. Deze bak kan ook aan hen worden geschonken in het kader van de samenwerking.

4. Houd rekening met rokers en peukenvoorzieningen

Veel reizigers roken tijdens het wachten op vertrek en willen op het laatste moment, net voor het instappen, van hun peuk af. Zorg daarom voor voldoende opvallende peukenvoorzieningen (die duidelijk herkenbaar zijn als voorziening speciaal voor peuken) op deze locaties. Rokers hebben de neiging om rondom de peukenvoorziening te gaan staan roken. Het positioneren van peukenvoorzieningen kan dus een goede manier zijn om rokers te clusteren, waardoor niet-rokers minder overlast ervaren. Zorg dus ook dat deze voorzieningen op een logische en consistente plek staan, zodat rokers de weg ernaartoe weten te vinden.



5. Stem voorzieningen af op gebruikers

Het aantal en soort voorzieningen moet goed worden afgestemd op de gebruikers van het OV-gebied. Zit er een school of winkelgebied in de buurt van de halte of het station, dan zal dit veel 'grof' zwerfafval opleveren zoals zakjes, flesjes, blikjes en snoepverpakkingen. In dat geval zijn grote afvalbakken met een ruime opening handig. Ligt de halte of het station in het centrum, houd dan ook rekening met vandalisme.

4. Tips over reiniging

1. Zet zichtbaar reinigen gericht in

Laat medewerkers van de reiniging, zowel in het station als op de pleinen, zichtbaar schoonmaken op momenten dat er veel bezoekers zijn. Mensen worden zich bewust van de inzet van de reiniging indien dit zichtbaar plaatsvindt en zijn gevoelig voor de uitstraling van zorg en aandacht voor de omgeving die dit uitstraalt. Mensen zijn dan geneigd minder afval weg te gooien en ook hebben ze het gevoel dat er veel wordt gedaan in de bestrijding van zwerfafval, hetgeen weer positief werkt op hun beleving. Zichtbaar reinigen tijdens spitsuren heeft als bijkomend voordeel dat hiermee het extra afval van de grote hoeveelheden bezoekers optimaal wordt opgevangen. Zo worden afvalbakken tijdig geleegd en blijft het OV-gebied gedurende de gehele spits mooi schoon. De inzet van de reiniging vindt vaak op min of meer vaste momenten plaats, waardoor veel forenzen of reizigers met vaste reistijden de reiniging wel of niet ervaren. Daarom is afwisselende inzet aan te raden zodat meer mensen de reinigingsinspanningen ervaren.

2. Reinig beeldgericht en op belangrijke hotspots

Op diverse hotspots op en rondom het OV-gebied kan in korte tijd veel afval ontstaan. Ook al is de rest van het station schoon, één grote hoop zwerfafval bij een bankje of een overlopende afvalbak kan het beeld van de reiziger sterk bepalen. Reinigers die beeldgericht werken zullen zich meer bewust zijn van de locaties die reizigers in het oog springen. Hotspots worden dan meer in de gaten gehouden en reiniging kan worden ingericht op basis van locatie en vervuilingssnelheid.

3. Zorg ervoor dat de omgeving er verzorgd uit ziet

Bij schoon gaat het altijd om een totaalplaatje. Dat is niet alleen de hoeveelheid zwerfafval, maar ook vervuiling op afvalbakken en gevels, graffiti, vandalisme, onkruid, achterstallig onderhoud en de aankleding van het gebied. Het totaalplaatje moet kloppen en dat betekent dus ook dat alle andere objecten op de juiste plek staan en goed onderhouden zijn.

4. Neem actie op zwerffietsen en weesfietsen

Zwerffietsen (fietsen buiten de rekken of stallingen) en weesfietsen (fietsen die zichtbaar verlaten zijn, missende onderdelen, lekke band, enz.) geven het OV-gebied een rommelige en onverzorgde uitstraling en dit kan de beleving van reizigers negatief beïnvloeden. Daarbij maken zwerffietsen gebieden moeilijker toegankelijk en daardoor moeilijker te reinigen. Een duidelijk beleid op zwerf-



en weesfietsen is daarom aan te raden. Communiceer dit ook duidelijk d.m.v. een bord op of bij de fietsenstalling. Verwijder zwerf- en weesfietsen regelmatig en deel zo nodig boetes uit aan veroorzakers van weesfietsen. Maak met alle betrokken partijen ook goede afspraken over wie verantwoordelijk is voor de fietsen, ook wanneer deze op het deelgebied van een andere partij staan.

5. Tips over inrichting

1. Creëer sfeer in de inrichting

Op een aantrekkelijk vormgegeven locatie is het eenvoudiger om de schoonbeleving op een hoog niveau te krijgen en zullen mensen zich schoner gedragen. Bovendien heeft de vormgeving en inrichting het meeste invloed op hoe prettig men een locatie vindt. Een sfeervol ingerichte omgeving voelt ook persoonlijker en het verminderen van de anonimiteit zorgt ervoor dat mensen zich meer verbonden voelen met het gebied en hiervoor meer zorg zullen dragen. Creëer sfeer door planten, warme kleuren, kunst, of bijvoorbeeld muziek.

2. Zorg voor optimale wachtbeleving

Onderzoek heeft aangetoond dat het feit of men wel of niet kan zitten het meeste effect heeft op de reisbeleving. Een zitgelegenheid tijdens het wachten op het vervoersmiddel is dus essentieel om prettig aan de reis te beginnen. En reizigers die zich prettig voelen, zullen het OV-gebied als schoner en prettiger ervaren. Let bij de wachtgelegenheid niet alleen op zitgelegenheid, maar ook op comfort, beschutting, verlichting, faciliteiten (zoals de mogelijkheid om koffie of thee te kopen), aankleding (denk aan kleur, groenvoorziening of design/kunst) en een opvallende afvalbak.

3. Goede routing en vindbaarheid

Naast een goede vindbaarheid van de afvalbakken is het natuurlijk ook belangrijk dat reizigers de meest efficiënte weg kunnen vinden naar hun vervoersmiddel, de winkels en andere faciliteiten. Als alles overzichtelijk is, bevordert dit namelijk de doorstroom en het gebruiksgemak. Borden en andere bewegwijzering en aanduidingen moeten dus goed zichtbaar zijn, op logische plekken zijn aangebracht en consistent zijn in kleur, vormgeving en symboolgebruik.

4. Afbakening van rook zones

Om overlast te verminderen en het peukenafval te concentreren, worden vaak rookzones ingericht. In lijn met de routing en vindbaarheid van andere faciliteiten, is ook de vindbaarheid en afbakening van rookzones zeer belangrijk. Peukenvoorzieningen kunnen daarin een signalerende functie hebben, maar ook borden, lijnen op de grond of bankjes kunnen een gebied impliceren als rookzones. Zorg dat rokers zich niet in een hoekje gedrukt voelen, maar dat er een logische plek voor hen is.



5. Zwerfafvalbewust inrichten van de stationsomgeving, ook bij kleine wijzigingen
Fietsenstallingen, obstakels, boomroosters en hoogteverschillen zorgen voor lastige hoekjes die zwerfafval aantrekken en lastig te reinigen zijn. Door bij het ontwerp en aanpassingen in de openbare ruimte rekening te houden met de reinigingswerkzaamheden wordt enerzijds de benodigde inzet verlaagd terwijl deze inrichting tegelijkertijd (door bewuste inrichting, zoals locaties van afvalbakken) het ontstaan van zwerfafval verminderd. Organiseer voor het toetsen van het ontwerp van (onderdelen van) het OV-gebied een toetsende rol voor de beheerder op de zwerfafvalvriendelijkheid van de inrichting en vergeet daarbij vooral niet de kleine aanpassingen die vaak later worden aangebracht, aangezien deze van wezenlijke invloed zijn op het beheer.

6. Tips over communicatie

1. Laat weten dat je schoon belangrijk vindt

Communiceer naar de reizigers en bezoekers dat het prettiger reizen is op een schoon station en dat de meeste reizigers dit op prijsstellen. Vertel dat alle partijen in het OV-gebied daar aan werken en dat ook de reizigers en bezoekers hun steentje bijdragen. Bedank ze van te voren voor hun medewerking of heet ze welkom in het OV-gebied. Mensen voelen zich dan eerder medeverantwoordelijk en zullen zich minder vervuilend gedragen.

2. Positieve communicatie in gebied en in vervoersmiddel

Om het gedrag van reizigers en bezoekers positief te beïnvloeden kunnen diverse communicatiemiddelen worden ingezet. Afvalbakken zijn de meest effectieve dragers voor communicatie. Daarnaast kunnen poster en borden in OV-gebieden en in vervoersmiddelen worden ingezet. Permanent of incidenteel kunnen poster locaties gebruikt worden om op een positieve manier reizigers te motiveren tot het juiste gedrag of het gewenste gedrag te tonen. Posters of beelden op grote (voorheen lege) muren kunnen tevens het geheel wat 'opvrolijken'. De positieve beleving die hieruit ontstaat zorgt niet alleen voor schoner gedrag, maar ook voor een hoger veiligheidsgevoel.

3. Toon gastheerschap

Al het personeel in het OV-gebied wordt door de reiziger onbewust beschouwd als ambassadeur van het gebied. Wanneer deze mensen zich goed gedragen, vriendelijk en behulpzaam zijn, voelt de reiziger zich meer welkom en prettiger. Aanwezigheid van personeel dat zich opstelt als gastheer kan dus de beleving positief beïnvloeden. Dit kan gaan om zichtbaar reinigers, toilet dames, conducteurs, buschauffeurs, enz.