



Toolkit Schone Openbaar Vervoer gebieden

Overzicht proces & interventies voor een schoner OV-gebied

Versie 31 januari 2018
NederlandSchoon



1. Inleiding

Miljoenen Nederlanders maken dagelijks gebruik van het openbaar vervoer en bezoeken het openbaar vervoer gebied. Dit gebied omvat niet alleen het treinperron, de bushalte, de tramhalte en het metrostation, maar ook de aanlooproutes, zoals het stationsplein, de wachtruimtes, de fietsenstalling en de parkeerplaatsen. De reiziger passeert op zijn reis bijna al deze gebieden en de beleving van ieder van deze gebieden draagt bij aan de totale reizigersbeleving. Als het in de fietsenstalling rommelig is, heeft dit dus effect op de gehele OV beleving. Het is daarom belangrijk om het openbaar vervoer gebied (hierna: OV-gebied) als één geheel te zien en te behandelen. Dit betekent daarom dat er meerdere partijen zijn die gezamenlijk naar het gebied dienen te kijken.

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 averechts op de beleving van het totaal.

In dit Toolkit document staan de processtappen en alle interventies benoemd die in de afgelopen jaren door NederlandSchoon in verschillende OV-gebieden zijn getest en bewezen. Het is een overzicht van concrete stappen en maatregelen. Een of meerdere maatregelen hieruit kunnen helpen tot een schoner OV-gebied te komen. Deze Toolkit is bedoeld voor de beheerders en eigenaren van OV-gebieden. Hoofdstuk 2 behandelt het proces en de samenwerking tussen partijen, hoofdstuk 3 behandelt de interventies.

2. Proces & samenwerking

Om tot een goede afvalaanpak te komen is het van belang een goed beeld te hebben van de inrichting van het gebied, de afvalproblematiek in het gebied en de betrokken partijen, zoals horecaondernemers en gebiedsbeheerders en welk belang zij hechten aan schoon. Onderstaande stappen geven een stapsgewijs beeld van het te volgen proces om gezamenlijk te komen tot een schoon aanpak van een OV-gebied.

Stap 1: Probleemanalyse

In deze eerste stap gaat het om het analyseren van de situatie. Dit bestaat uit de inrichting van het gebied en de afvalproblematiek. Verder kijken we in de probleemanalyse ook naar de veroorzakers, maar dat is in OV-gebieden behoorlijk divers, het gaat immers om 'reizigers' in het algemeen. Soms zijn er nog andere doelgroepen, zoals een groep hangjongeren of bewoners in de omgeving.

De inrichting van het gebied

- ✓ Om op de juiste plekken afvalbakken te plaatsen en te communiceren over het schoon houden van het gebied is het nodig om de verschillende ingangen, uitgangen, looproutes en aanlooproutes in beeld te hebben.
- ✓ Geef op een kaartje aan waar de huidige afvalbakken staan en wat voor type (grootte, kleur etc.) het zijn.
- ✓ Maak foto's van de omgeving, zoals fietsenstallingen, P+R, het bankje bij de halte en het perron. Dit helpt om de uiteindelijke interventies vorm te geven.



Afvalproblematiek

- ✓ Loop met een groep mensen door het gebied om inzicht te krijgen in de afkomst en de globale samenstelling van het afval, de locatie van de hotspots en vanaf welk tijdstip ze optreden. Doe dit eventueel met inzet van scholieren of studenten, dit zorgt voor een win-win situatie, want zo krijg je niet alleen als beheerder inzicht in het probleem, maar draagt het ook bij aan de bewustwording bij deze groep mogelijke reizigers.
- ✓ Leg de hotspots vast op een kaartje, zodat je specifiek op die plekken maatregelen kunt nemen.
- ✓ Maak inzichtelijk op welke plekken en wanneer de afvalbakken eventueel overlopen. Let ook op of ze er goed uitzien en of mensen hun afval er makkelijk in kwijt kunnen (grootte van de opening, hendel, etc.).

Schoon, Heel en Veilig

- ✓ Het aspect Schoon hangt nauw samen met Heel en Veilig. Om het OV-gebied schoner te krijgen is het van belang breder te kijken naar de ruimtelijke kwaliteit. Mensen gedragen zich beter/netter in een verzorgde omgeving. Wanneer de beleving in een gebied beter is, voelt het er prettiger en veiliger. Schoon staat niet op zich, maar heeft een sterke relatie met Heel en Veilig. Alle drie bepalen de beleving van het gebied. De algemene ruimtelijke kwaliteit heeft veel invloed op het schoongedrag van reizigers. Dit concept is gevisualiseerd in de Infographic hieronder. Daarin staan meerdere voorbeelden benoemd.
- ✓ Betrek de juiste personen binnen organisaties als de gemeente om ook aandacht te kunnen besteden aan de aspecten Heel en Veilig. Dit is meestal een andere afdeling dan waar het beheer en zwerfafval belegd is.



HET POSITIEVE EFFECT VAN EEN SCHOON, HEEL EN VEILIG GEBIED



Stap 2: Inventarisatie partijen & Projectmanagement

In de meeste OV-gebieden zijn er meerdere partijen die een rol spelen. Het beheer, het eigendom en het gebruik is vaak verdeeld. Vaak gaat het om een of meerdere gemeenten, de vervoerder(s) van trein, bus, tram, metro, ProRail, de provincie, reclamebureaus als JCDecaux en diverse horeca- en detailhandelszaken. Een bijbehorende fietsenstalling kan weer een andere beheerder hebben. Een integrale aanpak samen met alle partijen is nodig om tot een gehele verbetering van het gebied te komen. Hou daarbij rekening met:

- ✓ Binnen organisaties is er vaak meer dan een persoon en afdeling verantwoordelijk voor het aanpakken van het gebied. Zo kun je in een gemeente onder meer te maken hebben met de afdelingen beheer, ruimtelijke ordening, sociale veiligheid, groen, verlichting en verkeer. Zorg dat je al deze afdelingen en mensen op tijd betreft bij het project en vraagt om inbreng en medewerking.
- ✓ Bekijk wie je wanneer kunt aanhaken. Als er veel partijen zijn kan het verstandig zijn een kerngroep te vormen, van waaruit andere partijen aanhaken.
- ✓ Wijs iemand aan als 'trekker/projectleider' van de projectgroep. Dit kan iemand uit een van de betrokken partijen zijn, maar ook iemand van een onafhankelijke partij.
- ✓ Besteed ook in nieuwsberichten en op social media aandacht aan het project, zo ontstaat meer betrokkenheid vanuit de omgeving en het is goed voor het imago en een positieve beleving van het OV-gebied. Het straalt uit dat er aandacht wordt besteed aan het gebied.
- ✓ Het gezamenlijk aanpakken van een gebied betekent ook het financieel samen bekostigen van de interventies. Wees hier van te voren duidelijk over naar elkaar toe en maak afspraken over het bedrag en de middelen die een ieder inlegt voor de aanpak.
- ✓ De zwerfafvalvergoeding kan door gemeenten worden ingezet voor het uitvoeren van interventies.

Zie als voorbeeld [Maatwerkenaanpak station De Vink](#) op de Kenniswijzer over de samenwerking tussen twee gemeenten en NS.

Stap 3: Schouwen met diverse partijen in het gebied

Het is belangrijk om aan de start samen met de diverse partijen in het gebied rond te lopen en te 'schouwen'. Zo ontstaat interactie over onderwerpen die aan tafel snel vergeten worden, zoals een exacte locatie van een afvalbak of een lantaarnpaal die scheef staat of onkruid. Op die manier is er een gelijk beeld aan de start en is duidelijk welke zaken aangepakt moeten worden voor een schoner en netter OV-gebied. Denk bij het schouwen aan:

- ✓ Is het te herleiden waar het zwerfafval vandaan komt? Is dit bijvoorbeeld van een bepaalde horecaondernemer in het gebied afkomstig? Zo ja, dan kun je daar gericht met communicatie en afvalbakken aan de slag.
- ✓ Neem diverse aspecten mee, niet alleen hoeveel zwerfafval ergens ligt. Denk ook aan onkruid, vieze plekken, graffiti, de hoeveelheid verlichting en het gevoel van veiligheid.
- ✓ Maak foto's en schrijf de bevindingen op. Dit is een goede basis om de interventies te gaan bedenken.
- ✓ Bevraag tijdens het schouwen reizigers en omwonenden naar hun mening over het OV-gebied. Ervaren ze het er als prettig, schoon, veilig? Wat kan er beter?

Een voorbeeld van een schouwformulier staat hier: [Schouwformulier](#). Deze is specifiek gemaakt voor winkelgebieden, maar is te gebruiken ter inspiratie voor het breder kijken naar OV-gebieden dan alleen zwerfafval. Het biedt een goed handvat.

Stap 4: Bedenken en uitvoeren van interventies

Als duidelijk is wat de problematiek is, wie er betrokken zijn en om welke plekken het precies gaat, kan de projectgroep nadenken over gewenste interventies. Vaak liggen bepaalde interventies al voor de hand, zoals grotere afvalbakken, maar met bijvoorbeeld een brainstormsessie kan breder worden nagedacht over interventies die bijdragen aan een betere beleving van het OV-gebied als geheel.

Voor de uitvoering zijn een aantal zaken van belang om van te voren in de planning en afstemming rekening mee te houden. Denk aan:

- ✓ Omgang met de welstandscommissie van een gemeente. Als het gaat om interventies die iets veranderen aan de uitstraling van het gebied, zoals een muurschildering of een andere kleur van een gebouw dient dit in sommige gevallen voorgelegd te worden aan de welstandscommissie. Soms is er een vergunningplicht. Zoek dit van te voren uit, zodat er niet onnodig vertraging ontstaat in de uitvoering.
- ✓ Regel eventuele omleidingen van een buslijn of het afzetten van een deel van een parkeerterrein ten behoeve van de uitvoering ook op tijd met de betrokken partijen.

Stap 5: Nieuwe beheerovereenkomst

Vaak kent een OV-gebied als een station een beheerconvenant waarin vervoerder en beheerder afspraken hebben gemaakt over het beheer van het gebied. Het kan waardevol zijn om die na het project te vernieuwen en te laten aansluiten op de nieuwe situatie. Het kan zijn dat meer partijen onderdeel zijn van de nieuwe beheerovereenkomst en dat er meer afspraken zijn die gaan over monitoren en regelmatig onderling afstemmen. Een gezamenlijke schouw is een goede methode om het nieuwe convenant te monitoren en alle partijen scherp te houden.

Stem reinigingsfrequentie, reinigingsmomenten, ambitieniveaus, eventueel 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 kosten- en tijdsbesparingen realiseren. Een voorbeeld van een beheerconvenant voor een stationsplein staat op de Kenniswijzer: [Draaiboek beheer stationspleinen](#). Deze is ook te gebruiken als handvat voor andere type OV-gebieden.

3. Interventies

Hieronder staan mogelijke interventies voor OV-gebieden. Deze interventies zijn eerder in projecten door NederlandSchoon toegepast met goede resultaten. De interventies zijn verdeeld naar voorzieningen, reiniging, inrichting en communicatie. Een combinatie van interventies heeft vaak meer effect dan alleen insteken op bijvoorbeeld voorzieningen of communicatie. Dit heeft te maken met de brede aanpak waarin een combinatie van interventies voorziet, waardoor de ruimtelijke kwaliteit en beleving van een gebied als geheel verbeteren. Interventies versterken elkaar.

3.1 Voorzieningen

Voldoende afvalbakken

Reizigers verplaatsen zich in het algemeen snel en met veel mensen tegelijk door een OV-gebied. Afval willen ze bij voorkeur zo snel mogelijk kwijt, bijvoorbeeld omdat men het niet mee wil/kan

nemen in de trein of bus. Daarom is het effectief om veel afvalbakken op korte afstand van elkaar te plaatsen. Doe dit langs drukke looproutes en waar het meeste afval ontstaat.

Opvallende afvalbakken

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). Het is aangetoond dat felgroene afvalbakken beter opvallen en daardoor een hoger rendement hebben dan andere afvalbakken. Zie [Rapport werking groene afvalbakken](#).

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 verschillend. Dit maakt het voor reizigers lastiger om afvalvoorzieningen te vinden en te herkennen. Bij voorkeur zouden alle afvalvoorzieningen in alle deelgebieden van OV-gebieden hetzelfde zijn. Indien dit binnen de scope van het project te realiseren is, kan gekozen worden voor het gebruik van dezelfde kleuren of uitingen op de afvalbakken (denk aan klikostickers).

Plaats afvalbakken op overgangs- en wachtlocaties

De locaties waar men het vaakst van zijn afval af wil zijn de overgangs- en wachtlocaties. Dit is onder andere bij de entree van het station, de uitgang van de parkeergarage of fietsenstalling, of het overstappunt tussen vervoersmiddelen. 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 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.

Zorg voor afvalbakken bij winkels en horeca

Op en rondom het OV-gebied zitten vaak horeca- en detailhandelszaken. Hier ontstaat veel afval door de producten die aangeschaft en geconsumeerd worden. Maak daarom afspraken met deze ondernemers. Een opvallende Supporter van Schoon bak voor de deur werkt goed. Die kan ook in het kader van samenwerking geschonken worden aan de ondernemer.

Kauwgombakjes - Gumbuddy

Kauwgom is een lastige vorm van klein zwerfafval, onder meer in OV-gebieden. Hele stationspleinen liggen vol met kauwgom. Het reinigen ervan is duur en arbeidsintensief. Om dit specifieke afvalprobleem aan te pakken zijn kauwgomafvalbakjes ontwikkeld door Gumbuddy. Ook zijn er borden om kauwgom op te plakken. In meerdere gemeenten zijn positieve resultaten behaald met de inzet van de Gumbuddy kauwgombakje.



Rokers en peukenvoorzieningen

Veel reizigers roken tijdens het wachten en willen op het laatste moment, net voor het instappen, van hun peuk af. Veel peuken belanden in de spoorbak of op de grond. Zorg daarom voor voldoende opvallende peukenvoorzieningen (die duidelijk herkenbaar zijn als voorziening speciaal voor peuken)

op plekken voor rokers. 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. Een gele lijn om een voorziening valt goed op.



3.2 Reiniging

Zichtbaar reinigen

Laat medewerkers van de reiniging zichtbaar schoonmaken op momenten dat er veel bezoekers zijn. Mensen worden zich bewust van de inzet van de reiniging wanneer 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 positief werkt op de 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 gelegeerd en blijft het OV-gebied gedurende de gehele spits schoner.

Het accumulerende effect van vuil wordt zo tegengegaan.

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.



Zorg ervoor dat het gehele OV-gebied er netjes en 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. Een netter en verzorgder gebied leidt tot netter gedrag van reizigers en daardoor tot minder zwerfafval.

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 ze gebieden moeilijker toegankelijk en moeilijker te reinigen. Een duidelijk beleid op zwerf- en weesfietsen is aan te raden. Communiceer dit ook duidelijk d.m.v. een bord op of bij de fietsenstalling. Maak met alle betrokken partijen goede afspraken over wie verantwoordelijk is voor de fietsen, of er boetes worden uitgedeeld, wanneer ze verwijderd worden. Spreek ook af hoe je dit doet wanneer je het signaleert in het deelgebied van een andere partij. Maak bijvoorbeeld een meldingssysteem aan.

3.3 Inrichting

Muurschildering / doeken

Sommige OV-gebieden worden als minder prettig beleefd. Het gaat dan vaak om donkere, grijze, kille tunnels of blinde muren. Een verminderde beleving en gevoel van veiligheid hebben een negatief effect op het netjes weggooien van afval. NederlandSchoon heeft goede ervaringen met het aanbrengen van een muurschildering of het plaatsen van doeken met afbeeldingen. Dit heeft tot een stijging van de beleving en gevoel van veiligheid geleid. Een muurschildering is in de regel iets duurder dan doeken.



Voetstappen naar de afvalbakken

Het plaatsen van voetstapjes in een felle kleur op de grond naar een afvalbak toe heet nudging. Met nudging krijgen reizigers onbewust een duwtje in de goede richting. Dit heeft een effect op het rendement van de afvalbak en er ligt minder zwerfafval naast de afvalbak.



Bloemen inzaaien

Door het opfleuren van de omgeving van het gebied stijgt de beleving. Zoals eerder benoemd heeft dit een positief effect op de hele Schoon, Heel en Veilig aspecten en werkt dit daarom een schoner OV-gebied in de hand.

Faciliteren of verbieden van roken

Een cirkel om de voorziening geeft duidelijk aan dat dat de rookzone is, mensen zijn geneigd daar dan binnen te gaan staan. Hierdoor is er minder overlast voor niet-rokers. NederlandSchoon heeft een onderzoek gedaan naar het verschil tussen het faciliteren en verbieden van roken op de kleinere stations in Nederland. Officieel mag op die perrons niet gerookt worden en er staan daarom geen peukenvoorzieningen. Bijna niemand weet dit echter. In het onderzoek werd op het ene station gecommuniceerd dat er niet gerookt mocht worden en op het andere station werd duidelijk aangewezen waar gerookt mocht worden met daar een opvallende peukenvoorziening met geel vierkant eromheen. Gebleken is dat op het station waar roken gefaciliteerd werd met een duidelijke zone uiteindelijk minder peuken op de grond lagen. Niet-rokers ondervonden minder overlast door de duidelijk aangewezen plek. Zie voor het onderzoek [Peukenonderzoek verbieden en faciliteren](#).



3.4 Communicatie

Uitingen in mupi's / posters in deabri's



NederlandSchoon heeft diverse posters en andere communicatie uitingen die geschikt zijn om de schoonboodschap in een OV-gebied te communiceren. Samen met vervoerders en/of gemeenten zijn deze op maat te maken. Zo kan er een plaats specifieke afbeelding worden gemaakt en een logo van de gemeente of vervoerder in combinatie met Supporter van Schoon worden gebruikt, het combilogo. Deze posters kunnen onder meer in mupi's (reclamezuil) en inabri's (bushaltehokje) worden opgehangen.



Bordjes 'Welkom' ophangen

Bepaalde OV-gebieden hebben een anoniem karakter, doordat er weinig toezicht is en het er verlaten en onveilig voelt. Het is niet zichtbaar wie het beheer uitvoert. Door bordjes met de tekst 'Welkom' op te hangen ontstaat een gevoel van toezicht, dat er iemand is die het gebied beheert en het onderhoudt. Deze bordjes kunnen aan bestaande palen worden bevestigd of op nieuwe palen worden gezet.



Stickers voor op afvalvoorzieningen

Om afvalbakken meer te laten opvallen heeft NederlandSchoon diverse klikostickers met teksten als ZO houden we het HIER schoon, SAMEN houden we het HIER schoon en ZO houden we onze STAD schoon. Door in het hele OV-gebied en langs de aanlooproutes deze stickers te gebruiken ontstaat herkenning en vallen afvalbakken beter op.



4. Links naar kennisdocumenten

Onderstaande documenten bieden meer inzicht in het schoonhouden van OV-gebieden rond beheer, beleving en voorzieningen. Ze zijn te vinden op www.kenniswijzerzwerfafval.nl

- [Tips voor schone OV-gebieden](#)
- [Beleving Openbaar Vervoer](#)
- [Draaiboek beheer stationspleinen](#)
- [Onderzoek schone OV gebieden - inzet en behoeften gemeenten en provincies](#)
- [Rapport werking groene afvalbakken](#)
- [Peukenonderzoek verbieden en faciliteren](#)

5. Ondersteunende materialen

Er zijn verschillende materialen vanuit NederlandSchoon beschikbaar, zoals posters, afvalzakjes, peukenvoorzieningen, klikostickers en schepnetten. Deze zijn te bestellen via de webshop van NederlandSchoon (<https://webshop.supportervanschoon.nl>). Diverse peukenvoorzieningen en interventies als muurschilderingen en inzaaien van bloemen zijn te verkrijgen via derden.

6. Praktische informatie

Wilt u gebruik maken van de concrete maatregelen en wenst u meer informatie, neem dan contact op met NederlandSchoon, 070-3042080 of via info@nederlandschoon.nl.