



NBTC

Nederlands Bureau
voor Toerisme &
Congressen



Scheiden publieksstromen en instellen eenrichtingsverkeer

Algemene beschrijving

Het scheiden van publieksstromen is een effectieve maatregel om doorstroming te bevorderen in een drukbezocht voetgangersgebied. De maatregel draagt bovendien bij aan het houden van afstand. Hiernaast ook eenrichtingsverkeer instellen, verhoogt de doorstroming verder, zij het vanuit één richting. Beide maatregelen, in het bijzonder het werken met eenrichtingsverkeer, vragen om een goede combinatie van maatregelen op het gebied van design, informatie en management.

Context

De introductie van de afstandsnorm van anderhalve meter in maart 2020 had direct gevolgen voor bezoek aan openbare plaatsen. Vanaf dat moment moest overschrijding van de norm op iedere openbare plek voorkomen worden.

En op drukbezochte plekken, waar bezoekers voldoende afstand houden niet geheel zelf in de hand hadden, waren sturende maatregelen nodig. Niet alleen om afstand houden te stimuleren, maar ook om doorstroming te bevorderen. Veel gemeenten kozen voor het scheiden van publieksstromen door straten op te delen in twee banen, voor iedere richting één, net als op een autoweg. Op enkele zeer drukbezochte plekken, zoals het Wallengebied in Amsterdam, werd op drukke dagen gewerkt met eenrichtingsverkeer op de hoofdroute. Meerdere gemeenten kozen er in de coronaperiode voor om ook in smalle straten, zoals in een steeg van slechts twee meter breed, eenrichtingsverkeer in te stellen. Dit omwille van besmettingsgevaar; veelvuldige contactmomenten binnen de anderhalve meter werden hiermee voorkomen.



Scheiden van publieksstromen (foto ESI)

Design, informatie, management

Het scheiden van publieksstromen is primair een designmaatregel. Voor het effectief scheiden van publieksstromen in een winkelstraat zijn ook informatie en management nodig. Niet iedere bezoeker past immers automatisch zijn gedrag aan de nieuwe inrichting aan. Gaat het om het instellen van eenrichtingverkeer, dan is de inzet van informatie en management des te belangrijker.

Design

Stromen scheiden moet gebeuren op een logische manier. Houd hierbij rekening met de lokale situatie en zorg dat er voor beide richtingen voldoende ruimte is. Laat bezoekers rechts houden, want zo zijn ze dit gewend in het verkeer. Geef per zijde ter ondersteuning de looprichting aan met pijlen.

Het scheiden van stromen geeft overzicht en maakt dat bezoekers gemakkelijker afstand kunnen bewaren. Niet alleen van mensen die in de tegengestelde richting lopen, maar ook van bezoekers die dezelfde kant op lopen. Ook een straat met gescheiden looproutes heeft echter een maximale doorstroomcapaciteit. Per looprichting wordt deze voor zo'n vijftig procent benut. Is het bezoekersaanbod groter dan de straat op die manier kan verwerken, dan is het instellen van eenrichtingverkeer een nuttige maatregel.

Simulatiestudie

Incontrol Simulation Software voerde een simulatieanalyse uit van de doorstroomcapaciteit van voetgangersgebieden met inachtneming van de anderhalvemeternorm. Hieruit blijkt dat de doorstroming met gescheiden stromen groter is dan met ongestuurd tweerichtingsverkeer. Bijvoorbeeld:

- Een winkelstraat met tweerichtingsverkeer van 6 meter breed heeft met slenterende bezoekers en de anderhalvemeternorm een totale doorstroomcapaciteit van 44 personen per minuut (dus voor beide richtingen tezamen).
- Wordt deze straat verdeeld in twee gescheiden stromen van 3 meter breed, dan is de doorstroomsnelheid per richting 33 personen per minuut. Voor de twee zijden bij elkaar opgeteld is dit 66 personen per minuut. Dit is 50 procent meer dan zonder gescheiden looproutes.
- Als in deze straat eenrichtingverkeer wordt ingesteld, is de doorstroomcapaciteit 64 personen per minuut in één richting. Dit is 93 procent meer dan bij tweerichtingsverkeer. Natuurlijk moet er voor bezoekers die de andere kant op willen dan wel een acceptabel alternatief komen om veelvuldige overtreding van het eenrichtingsverkeer te voorkomen.

Informatie

Het scheiden van weggedeelten voor tegemoetkomende stromen door middel van strepen en pijlen, is in feite al een informatieve maatregel. Mensen houden van nature al enigszins rechts aan, maar het hangt van de situatie af of naleving extra inspanning vraagt. Herhaalde pijlen die de looprichting aangeven helpen het juiste gedrag te vertonen (zie kennistegel 5 Publieksvriendelijke bezoekerscommunicatie).

Management

De naleving van gescheiden looproutes en eenrichtingsverkeer moet in sommige gevallen worden gehandhaafd. In drukke winkel- en horecagebieden wordt er bij voorkeur gewerkt met duidelijk herkenbare hosts, die worden ingezet namens de gemeente en/of de ondernemersvereniging. Deze hosts kunnen bezoekers op een vriendelijke doch dringende manier wijzen op het gewenste gedrag als zij tegen de route in lopen, of door stil te staan de doorstroming belemmeren (zie Kennistegel 2 Inzet city hosts, stewards en handhavers). Als de veiligheid van voetgangers in het geding is, ligt het meer voor de hand te werken met gemeentelijke handhavers, eventueel ondersteund door de politie. Dit kan gaan om fietsers of scooters die door een druk voetgangersgebied rijden, of auto's en vrachtwagens die tussen het wandelende publiek rijden. Uiteraard is het dan van belang dat er een grondslag is voor handhaving, zoals een voetgangersgebied of een inrijdverbod.

Fase

Het instellen van gescheiden looproutes kan een semipermanent karakter hebben in gebieden die grote delen van de week te maken hebben met grote drukte. In coronatijd hadden gebieden een capaciteit van 14 tot 20 procent van de normale situatie. De maximale capaciteit van winkelgebieden en het moment om publieksstromen van elkaar te scheiden werden hierdoor veel sneller bereikt. Op rustigere dagen kan gekozen worden om de inzet van maatregelen achterwege te laten. De noodzaak is er dan immers niet, waardoor het afdwingen ervan bij bezoekers kan rekenen op veel minder steun of zelfs weerstand.

Het instellen van eenrichtingsverkeer is zeker in een binnenstad een noodmaatregel, die alleen dient te worden ingezet als het echt nodig is. Van incidentele bezoekers zoals toeristen hoeft minder weerstand te worden verwacht. De bezoekers van een binnenstad bestaan echter voor een flink deel uit plaatselijke bewoners en andere mensen die regelmatig in de stad komen. Zij kennen de routes vaak goed en zullen, als ze de noodzaak er niet van inzien, veel weerstand geven. Op rustige dagen dekt Utrecht om deze reden de eenrichtingsborden af. Wel kan het verwarrend zijn als eenrichtingsverkeer in voetgangersgebieden geen vaste maatregel is. Amsterdam zette het eenrichtingsverkeer daarom alleen in op de drukste dagen, maar moest daarbij op kruisingen en zijwegen fors inzetten op management. Op toeristische locaties, die grote delen van het jaar heel druk worden bezocht, is een permanente vorm van eenrichtingsverkeer een optie, al is handhaving lastig. Voorkom wel dat een woon- en leefgebied hiermee wordt ingericht als een 'pretpark'. Een goed alternatief voor het opleggen van eenrichtingsverkeer, is een duidelijk gemarkeerde looproute die toeristen langs alle highlights van het gebied leidt.

Onderzoek naar belijning op straat

In de binnenstad van Zwolle deed Gedragsbureau Duwtje onderzoek naar de invloed van belijning op de routekeuze van bezoekers. Doel van dit onderzoek was het bereiken van een betere bezoekersspreiding over de stad. In twee weekenden is met en zonder belijning de routekeuze van bezoekers geobserveerd. De belijning werd getrokken richting een alternatief winkelgebied, dat minder bekend is onder bezoekers die Zwolle niet, of minder goed kennen. De belijning gaat samen met gekleurde pijlen, voorzien van de logo's van winkels uit het alternatieve gebied. Zonder belijning koos 17,1 procent voor het alternatieve gebied. Mét belijning was dit 27,3 procent. Dit significante verschil laat zien dat belijning kan zorgen voor verlichting van de drukte in bepaalde winkelgebieden.



Scheiden van publieksstromen (foto ESI)

Doelgroep

Deze maatregel is bedoeld voor iedereen die een drukbezocht gebied als een winkelcentrum of een horecagebied bezoekt. De maatregel werkt effectief als het merendeel van de bezoekers zich eraan houdt. Doet een enkele bezoeker dit namelijk niet, dan valt die meteen uit de toon. Op zulke momenten doet het corrigerende vermogen van de menigte zijn werk.

Situaties inzet

Het scheiden van publieksstromen past bij situaties waar een bepaalde doorstroming moet worden gewaarborgd. Dit is doorgaans in gebieden waar de doorstroming in het geding kan komen door het bezoekersaanbod. Enkele van de meest voorkomende situaties zijn:

- Een winkel- of horecastraat;
- Een winkelcentrum;
- Een beurs of markt;
- Een doorstroomevenement zoals een braderie of kermis;
- De in- en uitgang van een festival of geplaatst evenement;
- De in- en uitgang van een winkel of restaurant.

Voorwaarden voor succes

- Gebruikers moeten de maatregel als logisch beleven. Stel dus bijvoorbeeld geen eenrichtingsverkeer in op dagen dat het rustig is. En scheid geen looproutes op plekken waar bijna geen aanbod van bezoekers is. Sluit verder aan bij intuïtief gedrag, zoals dat mensen van nature rechts houden. Draai looprichtingen dus niet om. Laat bezoekers een gebied bovendien in- en uitlopen op plekken waar zij dit zelf willen. Sluit het gebied tot slot niet volledig af, behalve als dit noodzakelijk is vanwege handhaving van een maximale bezoekerscapaciteit.
- Zorg dat de maatregel goed waarneembaar is, ook als het druk is en ook als het donker wordt. Gebruik contrasterende kleuren die ook mensen met een visuele beperking goed kunnen onderscheiden. Kies bijvoorbeeld voor belijning in geel en zwart. Hanteer het kleur- en lijngebruik consequent in het hele gebied, zodat dit herkenbaar is.
- Waarborg dat bezoekers de maatregel kunnen naleven. De route moet bijvoorbeeld breed genoeg zijn en geen obstakels bevatten die het noodzakelijk maken om over de streep te gaan en een stuk te lopen op het gedeelte van het tegemoetkomende verkeer. Mogelijke obstakels zijn een reclamebord, een kluwen van geparkeerde fietsen, of een op de stoep uitgebouwd terras.
- Houd de maatregel tenslotte actueel door lijnen en pijlen bij te werken als deze dreigen te vervagen, en door in te blijven zetten op informatie en management ter ondersteuning van de maatregel. Voorkom hiermee dat een groot deel van de bezoekers op enig moment de maatregel gaat negeren. Als de norm verschuift, wordt het namelijk steeds moeilijker om de maatregel in stand te houden.



Scheiden van publieksstromen (foto ESI)

Aandachtspunten DIM-ICE

Op plekken waar de drukte groot is, kunnen pijlen op de grond minder zichtbaar worden. In zulke situaties is het aanbrengen van aanvullende signing op ooghoogte of iets daarboven door middel van borden of spandoeken wenselijk.

Soms wordt gewerkt met verbodsborden om aan te geven dat de betreffende looprichting niet de juiste is. Voor bezoekers die vanaf de andere zijde komen, werken dergelijke verbodsborden al snel verwarrend, omdat ook zij deze borden kunnen interpreteren als een verbod om door te lopen. Verboden worden bovendien snel ervaren als vervelend of betuttelend. Richt de aandacht daarom vooral op wat de bezoeker moet doen en niet zozeer op wat verboden is (zie Kennistegel 5 Publieksvriendelijke bezoekerscommunicatie).

Bevindt de uitgang van het gebied zich op een andere plek dan de ingang, houd dan rekening met bezoekers die na vertrek weer bij hun auto, fiets, of OV-verbinding willen komen. Plaats verwijzingen naar de meest gezochte locaties als het station of de parkeerplaats en zet hosts in om mensen te helpen de weg terug te vinden. Zo wordt voorkomen dat bezoekers alsnog tegen de richting in teruggaan omdat zij geen andere route kennen.

Houd rekening met elementen in het gebied die de doorstroming kunnen belemmeren: op- en afstapjes, putten, losliggende stenen, gras, bankjes, et cetera. Bezoekers vinden het niet prettig als de looproute steeds onderbroken wordt. Bovendien belemmert het de doorstroming. Voor mensen met een fysieke beperking kan een hoge stoep of trap zelfs een onoverkomelijke hindernis vormen.

Communiceren met bewoners, dagjesmensen, horecapubliek, toeristen en andere voetgangers doe je bij voorkeur niet met verkeersborden. Bezoekers te voet zijn niet of nauwelijks gericht op deze uitingen, zeker niet tijdens het recreëren. Zet in op een attractieve vorm van communicatie, die aansluit bij de beleving van een dagje winkelen of het bezoeken van een andere stad. Zorg voor herkenbare kleuren, bijvoorbeeld de kleuren van het gemeentelijke logo. Plaats de boodschappen tot slot goed zichtbaar op alle veelgebruikte routes (zie ook de kennistegel 5 Publieksvriendelijke bezoekerscommunicatie).

Besef dat bezoekers drukte tegenwoordig anders kunnen beleven. Tijdens corona werden drukke plaatsen vermeden, maar voor veel mensen hebben drukke plaatsen nog steeds niet de voorkeur. Een belemmerde doorstroom, lange wachttijden en een grote drukte kunnen er hierdoor voor zorgen dat bezoekers niet meer terugkeren. Het scheiden van publiekstroom bij in- en uitgangen en in (winkel) straten kan bijdragen aan een gestroomlijnd bezoek. Deze beleving kan positief uitpakken voor winkeliers, horeca en andere ondernemers in het gebied.

Houd rekening met buitenlandse bezoekers, laaggeletterden en bezoekers met een verstandelijke beperking. Ondersteun maatregelen zoveel mogelijk met duidelijke pictogrammen. De boodschap is zo voor iedereen te begrijpen. Voorkom verwijzingen naar specifieke straatnamen, want bezoekers die niet bekend zijn in het gebied zullen hier weinig aan hebben (zie ook de kennistegel 5 Publieksvriendelijke bezoekerscommunicatie).

Houd rekening met navigatie-apps en lokale kennis van sluiproutes. Laat je niet verrassen door groepen bezoekers die onbedoeld de looproute omzeilen. Monitor ook in de uitvoering actief hoe bezoekers de maatregel opvolgen en of je gedragingen ziet die je vooraf niet had voorzien. Stem de maatregelen gaandeweg af op de onvoorziene gedragingen.

Kosteneffectiviteit

De maatregel is in de basis relatief goedkoop. Vaak kan de gemeente zelf de belijning en pijlen aanbrengen. De kosten van hosts kunnen wel snel oplopen, dus denk goed na over het type host dat je inzet en op welke locaties en momenten je ze inzet (zie case Inzet city hosts, stewards en handhavers).