



NBTC

Nederlands Bureau
voor Toerisme &
Congressen



Aangepaste inrichting openbare ruimte

Algemene beschrijving

De inrichting van openbare ruimte speelt in bezoekersmanagement een grote rol. Sluit de capaciteit van een gebied of locatie niet aan bij de hoeveelheid bezoekers die ervan gebruikmaken, dan ontstaan opstoppingen, hinder en risico's voor de veiligheid. Door de inrichting aan te passen, ontstaat meer ruimte voor bezoekers. Dit betreft echter altijd een afweging van belangen: onder meer economische, maatschappelijke, culturele en veiligheidsbelangen. Aanpassingen in de inrichting kunnen ook zorgen voor ander gedrag. Een andere spreiding van gebruikers over routes bijvoorbeeld, of het ontstaan van drukte op plekken die voorheen rustiger waren. Wanneer er wordt besloten om de inrichting van de openbare ruimte aan te passen ten behoeve van bezoekersmanagement, zal altijd een goede afweging moeten worden gemaakt van belangen en gevolgen.

Context

Drukbezochte locaties en gebieden kennen een inrichting die mogelijk al is afgestemd op de voorzienbare drukte. Zo zijn winkelstraten doorgaans voetgangerszones en worden terrassen vaak vergund op pleinen en in straten die breed genoeg zijn voor behoud van doorstroming van passanten en ander verkeer. Op extra drukke momenten kan deze inrichting worden aangepast, bijvoorbeeld door afsluiting van wegen, een tijdelijk parkeerverbod of instelling van een evenemententerrein.

Tijdens de coronacrisis werd een tijdelijke aanpassing van de openbare ruimte veelvuldig ingezet voor bezoekersmanagement, vanuit zowel economische als maatschappelijke motieven. Om meer omzet te kunnen maken, kregen horecaondernemers in veel gemeenten bijvoorbeeld tijdelijk extra terrasruimte tot hun beschikking. Sommige markten moesten over een groter oppervlakte worden verspreid of verplaatst worden om anderhalve meter afstand te kunnen waarborgen. Vanuit het oogpunt van afstand houden was ook in algemene zin sowieso meer ruimte nodig voor voetgangers. Dit leidde tot maatregelen als het weren van autoverkeer uit het centrum en een verbod op uitstallingen als reclameborden in winkelstraten.

De vraag is welke keuzes dit oplevert ná corona. Meer ruimte geven aan voetgangers is in veel gemeenten goed bevallen. Ook wordt er op veel plaatsen nagedacht over meer groen en minder verkeer in stadscentra. De aanpassing van de openbare ruimte heeft dus mogelijk zowel een tijdelijk als een permanent karakter.



Binnenstad Zwolle (foto: NBTC)

Design, informatie, management

Design

Een aanpassing van de inrichting van de openbare ruimte is primair een designmaatregel. Om te bepalen welke aanpassing er wenselijk is en welke gevolgen die heeft, zal eerst een analyse moeten worden gemaakt. Zo kan worden beoordeeld:

- Wat het aanbod van bezoekers is per dag en per uur en hoe dit zich verhoudt tot de capaciteit van wegen, looproutes, winkels, openbaar vervoer en andere veelgebruikte plaatsen en voorzieningen;
- Vanuit welke richtingen de gebruikers van het gebied komen, welke vervoersmodaliteiten zij gebruiken en welke routes en gebieden binnen het focusgebied zij primair gebruiken;
- Op welke plekken aanpassingen in de beschikbare ruimte wenselijk zijn, om te waarborgen dat bezoekers zich prettig en veilig kunnen verplaatsen in het gebied;
- Welke impact deze aanpassingen zouden hebben op andere belangen, zoals doorstroming van verkeer, ruimte voor recreatie, ruimte voor horeca, bereikbaarheid van woningen, instellingen, winkels en bedrijven et cetera.

Het is daarom van belang om de mogelijke aanpassingen met verschillende vakgebieden binnen de gemeente te bespreken. Ook kan het waardevol zijn om met ondernemers uit het gebied om tafel te gaan. Zij kunnen een actueel beeld schetsen van de dagelijkse praktijk en hebben ook baat bij een betere aanpak van bezoekersmanagement (zie case: Organiseren van een integrale aanpak).

De keuzes die hieruit volgen, kunnen dus ook leiden tot andere aanpassingen. Bijvoorbeeld het verleggen van verkeersroutes, het creëren van extra fietsenstalplaatsen nabij winkels, het instellen van extra parkeerplaatsen elders in de stad en het wel of juist niet toestaan van evenementen op een bepaalde plek.

Fietsverbod Utrecht

Tijdens de coronapandemie is in Utrecht een fietsparkeerverbod in het centrum ingesteld. Dit was een tijdelijke maatregel die later permanent werd. Factoren voor succes zijn het extra aanbieden van gratis 24 uursparkeerplaatsen elders, gemeentelijke informatieborden daar waar fietsen niet mogen staan en handhaving door foutgeparkeerde fietsen naar het fietsendepot te brengen. De gemeente zag dat de maatregel goed werd opgevolgd en wil deze post-corona daarom in stand houden.

Nudging in de praktijk

Gemeente Alkmaar ondervond tijdens corona overlast van foutgeparkeerde fietsen. Deze verkeerd gestalde fietsen in winkelstraten en -steegjes namen ruimte in beslag die bedoeld was voor voetgangers. Om de afstandsnorm te kunnen blijven waarborgen, werden op de grond fietsparkeervakken aangebracht. Dit is een vorm van gedragsbeïnvloeding (ook wel bekend als nudging) die mensen op een subtiele manier een duwtje geeft richting het gewenste gedrag. Wij kennen dit fenomeen ook van de cirkels die werden geschilderd in stadsparken om groepen bezoekers tijdens het recreëren gepaste afstand van elkaar te laten houden. Bezoekers begrepen direct waar deze vakken en cirkels voor waren bedoeld. Ze werden veelal direct op de juiste manier gebruikt. Het voordeel van deze technieken is dat wanneer de vlakken en cirkels niet in gebruik zijn, zij geen openbare ruimte beslag innemen.



Alkmaar fietsen stallen vóór (foto: ESI)



Alkmaar fietsen stallen na (foto: ESI)



Breda cirkels in het stadspark (foto: ESI)

Informatie en management

Een tijdelijke aanpassing van de inrichting wordt doorgaans door het grootste deel van de bezoekers begrepen en geaccepteerd. Toch kan het zijn dat een maatregel weerstand oproept, of niet goed wordt begrepen. Door middel van informatievoorziening kan nadere uitleg over de maatregelen worden gegeven (zie thema: Publieksvriendelijke communicatie). Inzet van hosts, stewards en/of handhavers kan soms nodig zijn om degenen die zich bewust niet aan de maatregel houden aan te spreken (zie thema: Inzet city hosts, stewards en handhavers).

Fase

Deze maatregel kan tijdelijk worden toegepast in drukke periodes. Denk aan badplaatsen tijdens het toeristische seizoen. Houd wel rekening met de tijd die nodig is voor analyse, besluitvorming en implementatie van de maatregel. Gebruikers moeten gewend raken aan de aanpassingen, dus voorkom ad-hoc aanpassingen en zorg dat de aanpassing consistent is doorgevoerd. Een aanpassing in de inrichting van de openbare ruimte kan uiteraard ook worden genomen op grond van een meer permanente (beleids)doelstelling.

Doelgroep

Een (tijdelijke) aanpassing van de inrichting van de openbare ruimte heeft impact op alle doelgroepen die gebruikmaken van het gebied. Voor voetgangersgebieden zijn dit in elk geval bewoners, ondernemers en bezoekers. Heeft de maatregel ook impact op bijvoorbeeld winkels, horeca, instellingen en verkeer, dan wordt de doelgroep die de consequenties ervaart uiteraard groter.

Situaties inzet

Een aanpassing van de inrichting is in veel gevallen de meest effectieve wijze van bezoekersmanagement. Als locatie en omstandigheden dit toelaten, dan is het aanbevelenswaardig om deze maatregel te nemen.

Dit kan onder meer spelen bij:

- Het opvangen van een drukke periode, zoals piekdrukke in toeristische gebieden;
- Vaste drukke dagen in winkelgebieden;
- Evenementen die een bepaald beslag leggen op de openbare ruimte.

Voorwaarden voor succes

De belangrijkste voorwaarde voor succes van deze maatregel is een goed gestructureerd proces van analyse en besluitvorming. Hierbij zijn de volgende stappen aan de orde:

- Formulering van concrete doelstellingen (bijvoorbeeld: voorkomen van congestie, tegengaan van vermenging van verkeersstromen);
- Analyse van de huidige situatie en de benodigde aanpassingen, verkenning van mogelijkheden en gevolgen van de aanpassingen;
- Integrale afweging van belangen en gevolgen van aanpassingen in een multidisciplinair team (zie thema: Organiseren van een integrale aanpak);
- Begeleiding van de implementatie, zodat maatregelen op de juiste wijze worden uitgevoerd;
- Communicatie over de genomen maatregelen met alle belanghebbenden (zie thema: Publiek-vriendelijke communicatie);
- Monitoring van het functioneren van de aanpassing in de praktijk, in het licht van het bezoekersgedrag dat hierbij wordt waargenomen.





Aandachtspunten DIM-ICE

Mensen zijn gewoontedieren. Het kan daarom nodig zijn bezoekers actief te wijzen op de aangepaste inrichting. Dit kan bijvoorbeeld spelen als een straat niet meer toegankelijk is voor fietsers, of als een parkeerplaats niet langer in gebruik is voor auto's. De inzet van informatievoorziening en hosts en/of handhavers kan bezoekers helpen snel gewend te raken aan de nieuwe situatie.

Neem in de aanpassing van de inrichting ook het gebruik mee door mensen met een fysieke beperking. Werk vanuit het uitgangspunt dat de openbare ruimte voor iedereen toegankelijk moet zijn.

We geven de volgende attentiepunten mee:

- Zijn routes minimaal negentig centimeter breed en hebben deze geen drempels hoger dan twee centimeter?
- Sluiten looproutes aan op de bestaande faciliteiten voor mensen met een beperking, zoals liften, invalidenafritten en blindengeleidelijnen?
- Laten stickers met routeaanwijzingen e.d. de slipvrije ondergrond intact?
- Is straatmeubilair, zoals zitbanken, nog bruikbaar om even uit te rusten?
- Zijn afzettingen bij wachtrijen e.d. waar te nemen voor mensen met een visuele beperking?

Kosteneffectiviteit

Tijdelijke aanpassingen in de inrichting van de openbare ruimte lopen sterk uiteen, zowel qua kosten als effectiviteit. Een dranghek plaatsen om een route tijdelijk aan te passen is bijvoorbeeld relatief goedkoop, maar het dranghek kan eenvoudig omvallen, worden verschoven, of worden genegeerd. Kies altijd voor maatregelen die de beoogde doelstellingen ondersteunen. Aanduidingen kunnen overigens vervagen. Zorg dat de attentiewaarde hoog wordt gehouden en dat het belang van de maatregel steeds benadrukt blijft (zie thema: Scheiden publieksstromen en instellen eenrichtingverkeer).

Aandachtspunten overig

Als een bepaalde plek anders wordt ingericht dan elders in hetzelfde gebied, hanteer dan het gelijkheidsbeginsel. Als horecagelegenheden hun terras bijvoorbeeld mogen uitbreiden, laat dit dan gelden voor alle horecagelegenheden in het gebied.

Heb ook aandacht voor de politiek-bestuurlijke dekking van de maatregelen. Als bepaalde stakeholders in hun belangen worden geschaad, kan dit veel politieke aandacht krijgen.

Blijf de effecten van de aanpassing in de gaten houden. Het kan goed zijn dat de aanpassing na een tijdje niet meer nodig is en wellicht beter kan worden teruggedraaid. Ook kan het zijn dat er nieuwe aanpassingen nodig zijn.