

> **Geen poep meer op de hellingbaan**

Karin Broer

'Een belangrijke constatering is dat het gebiedsmanagement vaak tekortschiet. Er zijn allemaal mensen verantwoordelijk voor een deeloplossing, maar ze werken onvoldoende samen', zegt Tobias Woldendorp, senior adviseur van de DSP-groep. Hij deed in opdracht van de NS onderzoek naar het verbeteren van de sociale veiligheid rond de bewaakte stalling op Amsterdam Amstel.

Een van de belangrijkste conclusies was dat op grote stations de belangrijkste gebruikers van zo'n gebied regelmatig rond de tafel moeten zitten. 'Nu was het voor de NS bijvoorbeeld een openbaring dat het rond de fietsenrekken buiten de bewaakte stalling bij Amstel zo'n rotzooi was. Het is een zeer complex gebied. Dan is het belangrijk goede afspraken te maken en ook te zorgen dat de aandacht voor dat gebied gecontinueerd wordt.'

De onderzoekers van de DSP-groep hielden een schouw met betrokken partijen, zoals stadsdeel Watergraafsmeer, de Fietzersbond en verschillende afdelingen van de NS. Aanleiding voor het onderzoek waren de protesten van onder meer de Fietzersbond tegen de gedeeltelijke automatisering van de bewaakte stalling. Die automatisering stond in het onderzoek niet ter discussie en de onderzoekers doen daar dan ook geen uitspraken over. De opdracht was hoe je, gegeven die automatisering, de sociale veiligheid kunt verbeteren?

Chiplezers aan twee kanten

Het rapport bevat een lange lijst met kleine en grote verbeterpunten. Meteen aan de slag moet de NS met de grote loze openbaar toegankelijke ruimte bij de entree van de stalling. Een ruimte waar junks en daklozen zich ophouden en soms hun behoeften doen. De techniek van het automatiseringssysteem kan gebruikersvriendelijker, bijvoorbeeld door aan beide zijden een chiplezer te plaatsen, prettig voor zowel links- als rechtshandigen. Verder bleek het noodnummer niet goed te functioneren.

Niet alleen de stalling zelf en de entree zijn bekeken, het hele gebied inclusief de aanvoerroutes is onder de loep genomen omdat fietsers zich vaak al onbehaaglijk voelen op weg naar



de stalling.

Sterke punten in de omgeving waren het beheer van de bermen van het spoortalud en de aanwezigheid van café-restaurant Dauphine en de taxistandplaats die er voor zorgen dat er wat informeel toezicht is. De verlichting, de bewegwijzering naar de stalling en het groenbeheer op het plein voor het station is voor verbetering vatbaar.

Amstel is volgens Woldendorp niet uitzonderlijk. Stations als Sloterdijk en Lelylaan kampen met dezelfde problemen. Vaak ontstaan vervelende situaties doordat er te weinig van tevoren wordt nagedacht: 'Je moet als verantwoordelijke steeds goed bedenken wat effecten kunnen zijn. Op Lelylaan wilde men een heleboel fietskluizen neerzetten. Zet ze dan niet zo neer dat ze een straatje gaan vormen. Dan weet je zeker dat het een vervelende plek wordt. Je kunt er dan wel weer elk kwartier een beveiligder doorheen laten lopen, maar dat is dan een erg dure oplossing.'

Uniformiteit

Vrijwel alle grote gemeenten hebben plannen voor ondergrondse fietsenstallingen. Vanuit het oogpunt van sociale vei-

Landelijke aanbevelingen naar aanleiding van onderzoek Amstel

- > Voor iedere grote NS-fietsenstalling waar meer partijen zijn betrokken bij het beheer (zoals NS-Stations, NS-Beheer, ProRail, gebruikers, ov-bedrijven, enz.) een beheergroep samenstellen. Deze groep werkt samen zodat het station en de omgeving (sociaal) veilig zijn en goed worden beheerd.
- > Invoeren van één landelijk concept voor de inrichting van alle NS-fietsenstallingen. Een concept in kleur, licht en ontwerp zodat de klant de NS-fietsenstalling herkent en zich er 'thuisvoelt'.
- > Gebruik de stalling als een kans om klanten te binden. Maak het stallen in een NS-fietsenstalling snel, leuk, gemakkelijk en veilig.
- > Wanneer mogelijk altijd kiezen voor een bovengrondse fietsenstalling. Bovengronds geeft minder snel een gevoel van opgesloten zitten en sociale onveiligheid dan ondergronds.
- > Alle fietsenstallingen rondom de stationsingang binnen een straal van 150 meter goed gelijkmatig verlichten.
- > Aan zowel de linker- als de rechterkant bij de tourniquet een kaartlezer plaatsen. Een kaartlezer aan beide kanten van de tourniquet vergroot het gebruiksgemak hiervan.
- > Voor alle ondergrondse stallingen het beheer opwaarderen ten opzichte van het standaardniveau.
- > De tekst van het SOS-systeemandje aanpassen in een tekst die vertrouwen schept. Vertel de klant dat hij/zij zo snel mogelijk, dat wil zeggen binnen 30 seconden, wordt geholpen.
- > Het alarmnummer op het SOS-bord laten corresponderen met het lokale netnummer. Wanneer dit niet correspondeert, lijkt de hulp heel ver weg.
- > Laat het menselijke toezicht in stallingen waarbij geen sprake is van volledige automatisering ten minste doorlopen tot de drukte van de avondspits is afgelopen.

ligheid geen goed idee, vindt Woldendorp. 'Je kunt er nog zoveel licht bij zetten, mensen ervaren dat toch als minder prettig. Soms zijn er ook wel mogelijkheden. Op Amstel is een schietbaan. Dat weet bijna niemand. Als die verplaatst wordt, heb je ruimte voor een stalling op maaiveld.'

Landelijk zouden alle bewaakte stallingen er meer hetzelfde uit moeten zien. Woldendorp: Als mensen iets herkennen, geeft dat rust. En dat draagt weer bij aan hun gevoel van veiligheid. Nu zien al die bewaakte stallingen er overal weer anders uit. Ook zijn sommige dingen lastig aan de klant uit te leggen. Neem nou die fietsenrekken met overkappingen. Die staan op Amstel wel aan de achterkant, maar niet aan de voorkant. Dat blijkt te maken te hebben met een regeltje dat fietsenrekken binnen een straal van honderd meter van de bewaakte stalling geen overkapping krijgen. Dat begrijpen mensen niet.'

In stationsgebieden gebeurt veel dat niet afgestemd is. Woldendorp: 'Je ziet iemand vegen in opdracht van de gemeente, maar tot een bepaalde grens want daarachter is het weer grondgebied van ProRail of NS Stations. Waarom niet een grote pot maken en daaruit een veger betalen, net zoals een vereniging van eigenaren dat doet?'



Ondergronds stallen is niet echt in trek bij fietsers.



Buiten de bewaakte stalling bij Amstel is het rommelig.



De loze openbaar toegankelijke ruimte bij de entree van de stalling trekt junks aan.