

Sturen op beeldkwaliteit met blik van de gebruiker

Nieuwe beeldmeetlatten voor openbaarvervoersomgevingen

Auteur: Haks Walburgh Schmidt

De CROW-kwaliteitscatalogus is de sterk in populariteit groeiende maatstaf om de staat van onderhoud van objecten in de openbare ruimte te beoordelen. Typerend is het werken met foto's, omschrijvingen en prestatie-eisen. Bij de Kwaliteitscatalogus openbaarvervoersomgevingen (ov-omgevingen), de nieuwste variant, gaat het om trein-, bus- en metrostations en bushaltes. De vraag die de beheerder hier wil beantwoorden, is niet alleen hoe schoon, heel en veilig de ov-omgeving is. Ook wil hij een beeld krijgen hoe snel en gemakkelijk bezoekers hun weg kunnen vinden, hoe zij loopafstanden ervaren en hoe comfortabel of plezierig het station beleefd wordt. Daarbij is de mening van de reizigers, bestuurders en uitvoerders van vitaal belang. Zij kunnen dus eveneens mee 'schouwen'.

Concrete kwaliteitscriteria

In de catalogus is 'Schoon' geconcretiseerd met kwaliteitscriteria als zwerfafval en vullingsgraad van de vuilnisbakken, vlekken, kauwgomplakkaten, onkruid, graffiti, bekladding en wildplak. Die kunnen dan gemeten worden in de spoorbak, het omringende groen, op de verharding en langs de oevers of berm. Op het aspect 'Heel' geeft gebruik van de catalogus een indruk wat het onderhoudsniveau is van onder meer verhardingen, banken, hekken, verlichting of (rol)trappen.

"Wij beseften dat we het kwaliteitsniveau van openbaarvervoersomgevingen alleen betrouwbaar en volledig in beeld konden brengen als we door de ogen van de reiziger en de bezoeker zouden kijken. Niet meer uitsluitend door de bril van de beheerder." Vanuit deze invalshoek produceerde het projectteam van vier adviesbureaus in opdracht van de CROW-werkgroep de nieuwe Kwaliteitscatalogus openbaarvervoersomgevingen.

Sociaal veilig

Bij 'Veilig' gaat het om criteria als kwaliteit van wachten, cameratoezicht, sociaal toezicht, voldoende verlichting en vluchtmogelijkheden. Rond de andere facetten Snelheid, Gemak en Comfort & Beleving zijn soortgelijke kwaliteitscriteria gekozen. Bijvoorbeeld of je er veilig, goed en vlakbij je auto of fiets kunt parkeren, of gehandicapten er goed hun weg kunnen vinden en of je droog en uit de wind kunt wachten.

Veelomvattend

"De Kwaliteitscatalogus ov-omgevingen is een concreet en veelomvattend instrument. Het levert objectieve scores, óók voor meer subjectieve belevingsaspecten zoals (sociale) veiligheid", zegt Willem Boiten, de projectleider van het consortium van adviesbureaus. Alle 51 kwaliteitscriteria zijn in deze vijfpuntsschalen uitgewerkt. Van elk kwaliteitsniveau per criterium is een typerende foto en beschrijving geplaatst in de nieuwe CROW-kwaliteitscatalogus. Zo is de hoeveelheid graffiti of wildplak op wanden ingedeeld in 5 klassen. Van geen graffiti, via enkele plekken (maximaal 2 procent per 10 m²) tot uiteindelijk meer dan 10 procent per 10 m² muuroppervlak.

Gemeenschappelijke taal

Zo is er een objectieve 'beeldmeetlat' ontstaan. Die dient als gemeenschappelijke taal om de eigen manieren van waarnemen



Schoon, heel en veilig is slechts de basis

bij de betrokken partijen onder één noemer te brengen. Nu er een objectief beeld van de staat van onderhoud gemaakt kan worden, is de beheerder in staat de werkelijke situatie te toetsen aan de gewenste of (financieel) haalbare situatie. Bij ieder van de 51 beeldmeetlatten kan hij adviseren of besluiten welk onderhoudsniveau wenselijk of acceptabel is, en meten of dat niveau daadwerkelijk wordt gehaald. Ook is het nu makkelijker om de gewenste en gerealiseerde kwaliteitsniveaus te communiceren met reizigers, andere beheerders van het gebied en met aannemers, plantsoenen- en schoonmaakdiensten die het onderhoud aan de stations en haltes uitvoeren.

Kenniscoalitie

Een bijzonder aspect aan de nieuwe kwaliteitscatalogus is dat hij tot stand gekomen is door de samenwerking van vier bureaus, die vaker gewend zijn met elkaar te concurreren in plaats van samen te werken: Boiten Advies & Projecten, Movares, Cyber Adviseurs en DSP Groep. Al in de fase waarin CROW contact zocht met de markt voor het maken van de kwaliteitscatalogus, ontstond het creatieve idee om

de afzonderlijke expertise van de vier bureaus in één kenniscoalitie aaneen te smeden. "We realiseerden ons dat onze eigen invalshoeken en specialismen complementair aan elkaar zijn en dat we op eigen kracht nooit hetzelfde product zouden kunnen maken als wanneer we onze krachten zouden bundelen." De vier zijn daarop rond de tafel gaan zitten om een kenniscoalitie te smeden en om te onderzoeken aan welke voorwaarden die samenwerking zou moeten voldoen. De partijen vonden elkaar al vlot in een inspirerende sfeer, die tot en met de publicatie van de catalogus zou blijven.

Gebruiker centraal

De samenwerking leidde tot het inzicht dat de manier waarop een reiziger of bezoeker zelf een station of halte beleeft, meer en andere aspecten omvat dan waar een beheerder naar kijkt. Marijke Wassens (Movares): "Je komt dan vanzelf op criteria die minder meetbaar zijn, maar wel belangrijk zijn voor een positieve beleving van het station. Denk dan bijvoorbeeld aan de beleving van sociale veiligheid. Een groene heg van 3 meter hoog kan goed onderhou-

den zijn, maar als je hem terugsnijdt naar 1,20 m, verdwijnt dat donkere hoekje en verbetert het zicht van en op de reiziger flink. Meer sociale veiligheid dus."

Piramide

Dit soort 'zachtere' kwaliteitscriteria en inzichten bleek alleen boven water te komen door met de ogen van de reiziger te kijken. Hierbij is dankbaar gebruik gemaakt van de 'piramide van klantwensen' die NS afgelopen jaren heeft ontwikkeld. Daarnaast had het projectteam de afgelopen jaren nieuwe inzichten verkregen uit contacten met gehandicapte reizigers. Wanneer zij bij een schouw aanwezig waren, bleken hun frustraties bij het gebruik van OV-omgevingen zo groot, dat er wel een boos woord viel of zelfs een traan vloeide. Hun behoefte aan een comfortabel en toegankelijk station of halte, komt met de nieuwe kwaliteitscatalogus beter in beeld.

Meer dan 50 beeldmeetlatten zijn sinds 1 december 2014 beschikbaar in de Online Kennismodule Beeldkwaliteit Openbare Ruimte Basis én Plus. www.crow.nl/KMbor



Station Geldermalsen en de hoge heg

Een van de vele schouwen was op het sfeervolle NS Station Geldermalsen. Daar troffen de projectteamleden een meer dan manshoge groene haag aan, die behoorlijk was uitgegroeid. Dat deed het gevoel van sociale veiligheid bepaald geen goed. Met de kwaliteitscatalogus in de hand, bleek dat de beleving van veiligheid verbeterd kon worden als de haag tot 1,20 m omlaag zou worden gesnoeid. Dan wordt namelijk achter de heg plots een gezellig terras zichtbaar, waarmee de score voor veiligheid, sociaal toezicht, kwaliteit van wachten en levendigheid met sprongen verbetert.