

# Schoon en heel zijn geen probleem

BERND DEUTEN

Maar een kwestie van werken, afstemmen en goed kijken

In de stad zijn twee ruimtes: Schoon en Heel. Heel is overzichtelijk. Aan de muur hangt gereedschap, in kisten liggen boutjes, moertjes en reserveonderdelen en in de hoek staat een shovel. In het midden van de ruimte zitten mensen aan tafel. Ze hebben een grote lijst waarop staat wat van wie is. Als iets kapot is, gaat de eigenaar van het kapotte object naar de muur, pakt het juiste gereedschap en gaat aan de slag. En als hij het niet kan of wil repareren, pakt hij de shovel en verwijdert het kapotte object. Zo simpel gaat dat. De ruimte Schoon is een chaos. De ruimte is onlogisch ingedeeld en staat vol obstakels. Overzicht ontbreekt en in duistere hoeken en nissen staan veegwagentjes. In het midden van de ruimte staan ontevreden mensen die naar elkaar wijzen. Ze hebben geen lijst, zoals de mensen in de andere kamer. Vroeger was er ook een ruimte voor Veilig, maar die is op slot. Veilig heeft een handboek en is continu op straat.

**H**et grote verschil tussen de problematiek van Schoon en die van Heel is het probleem eigendom. Heel heeft een probleem eigenaar die verantwoordelijk is voor onderhoud en reparatie. Schoon is echter van iedereen, en dus van niemand. Dit maakt het tot een lastig onderwerp.

## Schoon zijn

Het is echter nog maar de vraag of schoon wel een probleem is. Feitelijk zijn de Nederlandse steden niet echt smerig. We verzwellen nog niet in het zwerfvuil. Vuilnis wordt met regelmaat opgehaald, straten worden geveegd en plantsoenen en parken onderhouden. Ondanks dat scores hondenpoep en zwerfvuil nog altijd hoog in de talloze leefbaarheidsmonitoren. Dit is enerzijds te verklaren doordat er daadwerkelijk smerige plekken zijn, anderzijds heeft het te maken met het als vuil ervaren van een omgeving. We

moeten daarom bij het oplossen een onderscheid maken tussen schoon zijn en schoon beléven.

Met grof materieel, maar ook met de papierprikkers wordt er keihard gewerkt om de stad schoon te houden. En met resultaat, want de stad is relatief schoon en heel. Hiermee is nog niet gezegd dat er geen vuile straten bestaan en sterker, dat het beheer niet beter kan. Alles kan beter. Via eenvoudige wegen is er nog een hoop winst te behalen.

De eerste is een structurele verwerking van klachten. In alle steden kunnen burgers een speciaal nummer bellen voor hun klachten over het onderhoud van de openbare ruimte en een verzoek om reparaties. Dat is een goed ding. Over het algemeen worden gemelde klachten snel verholpen, al is het alleen maar omdat dat burgers – lees: kiezers – eenvoudig tevreden stelt. Helaas gebeurt het maar al te vaak dat de klachtenstroom geen structureel vervolg krijgt. Zodra de klacht is verholpen, verdwijnt die als een mooie prop in de prullenbak. Inventarisatie en analyse van het klachtenpatroon vormen echter gouden *input* voor een jaarplan. Regelmatig terugkerende klachten verdienen een structurele aanpak.

Doelgericht werken is een tweede manier om *efficiency*-winst te halen. Grootschalig schoonmaken met een duidelijk doel levert de beste resultaten op. Eén keer per jaar is de route van de marathon de schoonste strook van heel Rotterdam. Al dagen van tevoren verkennen papierprikkers het parcours, en het bataljon veegwagentjes aan het eind van de stoet hardlopers is zo mogelijk nog indrukwekkender dan de koplopers. De succesfactor is dat alles wordt schoongemaakt, terwijl in de dagelijkse praktijk ploegen gebonden zijn aan vastgestelde lijstjes. De rommel van de straat halen is de verantwoordelijkheid van ploeg 1 en rommel uit het plantsoen van ploeg 2. En vuil uit de singel van ploeg 3 en voor een plastic zak in een boom is helemaal niemand verantwoordelijk. Een straat moet integraal schoongemaakt, van gevel tot gevel, en daar moet één ploeg voor verantwoordelijk zijn. Gelukkig wordt dit principe steeds vaker toegepast.

## Schoon beleven

Ondanks de huidige tijden van daadkracht, blijft het gevoel een doorslaggevende factor. Een batterij aan maatregelen is nog geen garantie voor succes. Beleving speelt een grote rol. Het gaat er bij mensen niet om hoe veilig het is, maar hoe veilig zij zich voelen. Ditzelfde geldt voor schoon. Schoon is een gevoel. Dit gevoel kan gestimuleerd worden. Nog twee gouden tips die hun effectiviteit reeds in de praktijk bewezen hebben.

De eerste heeft betrekking op applaus creëren. Het effect van een poetsbeurt is veel groter wanneer burgers zien dat er daadwerkelijk gewerkt wordt. Gemeentereinigigers moeten dan ook het liefst optreden wanneer er publiek is dat kan applaudisseren. Dus overdag schoonmaken in het centrum, in werkgebieden, rond scholen en winkels. En 's avonds de woonwijken en uitgaansgebieden in. De tweede tip betreft de inrichting van de openbare ruimte. De beleving van schoon hangt voor een groot deel samen met de kwaliteit van de inrichting van de openbare ruimte. Zelfs als een straat helemaal schoon is, kan deze nog een smerige indruk geven door een rommelige inrichting. Dubbele stoepranden, allerhande hekjes en muurtjes, bloembakken, obstakels, een woud aan verkeersborden en paaltjes dragen allemaal bij aan een onoverzichtelijke situatie. Gevolg is dat burgers dat gebied niet als schoon ervaren. Zowel voor het praktisch beheer als voor een 'schoon gevoel' is het zaak zo snel mogelijk af te rekenen met tierelantijnen in de openbare ruimte. Dit is geen pleidooi voor een oersaai straat

waar niks mag en mogelijk is. Integendeel. Het pleit voor een duidelijke, simpele en hoogwaardige inrichting, zonder obstakels, die voor rust in het straatbeeld zorgt en de beleving van schoon stimuleert.

Heel is op orde en Schoon blijkt geen probleem te zijn. Wel kan de inrichting van Schoon nog beter. Door de ruimte beter in te richten en tegelijk schoon te maken, en door oog te hebben voor detail en integraliteit ontstaat een duidelijke, overzichtelijke ruimte waar iedereen zich prettig voelt.

Behalve de hier genoemde maatregelen zijn er nog zo'n 136 te noemen die iedereen al lang kent. Belangrijker echter is om er werk van te maken. Schoon en Heel zijn geen probleem, maar een kwestie van werken, afstemmen en goed kijken. Al het afval dat we zien, past in één vuilniszak! De vele schouwen die gemeenten met de beste wil van de wereld organiseren, helpen niet als ze niet zoeken naar problemen. Beter leert de schouwploeg integraal te kijken en oplossingsgericht te denken. In de ideale situatie nemen zij een bezem en vuilniszak mee om de laatste restjes op te ruimen. De stad is namelijk schoner dan je denkt en recent onderzoek heeft aangetoond: van vegen wordt het schoon!

Bernd Deuten is adviseur bij Início, adviesbureau voor stedelijke vernieuwing en beheer in Rotterdam, en co-auteur van het "Handboek voor de (sociale) veiligheid bij herstructurering van wijken". Dit handboek is te downloaden en te bestellen via [www.inicio.nl](http://www.inicio.nl).

