

Zet eens een antropologische bril op!

Sjef Moerdijk
Rijkswaterstaat Dienst Verkeer en Scheepvaart (DVS)
sjef.moerdijk@rws.nl

Ilse Harms
Rijkswaterstaat Dienst Verkeer en Scheepvaart (DVS)
ilse.harms@rws.nl

**Bijdrage aan het Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk
19 en 20 november 2009, Antwerpen**

Samenvatting

Zet eens een antropologische bril op!

Bij het opstellen van beleid en beleidsdoelen voor mobiliteit was de focus in voorgaande jaren steeds sterk technisch georiënteerd. De traditionele relatie tussen wegbeheerders en weggebruikers was vooral cijfermatig. Men keek naar de antwoorden op vragen als: hoeveel verkeersdoden zijn er? Wat is de verkeersprestatie?

Naast de cijfermatige focus komt de technisch georiënteerde benadering ook terug in het jargon dat wordt gebruikt. Voorbeelden hiervan zijn begrippen als 'voertuigverliesuren' of 'reistijdverlies'. Het gebruik van dergelijke technisch gewortelde termen geeft ook richting aan de disciplines die gebruikt worden als oplossingsrichting. In dit paper laten we zien dat cijfers echter maar een beperkt beeld geven van wat er werkelijk plaatsvindt.

In onze analyse gaan wij via de taligheid en haar houdgreep op de mobiliteit kijken naar wat er achter de cijfers gebeurt. Het is de wereld van de mobiele mens en de 'mobilities', zoals verwoord in 'the new mobilities paradigm' van Urry en anderen. In dit paper vertalen we 'mobilities' als 'beweeglijkheden'. Dit staat naast een begrip als 'bewegingen', dat vooral past bij de eerdere traditie.

Recent is er een kentering zichtbaar bij het ontwikkelen van mobiliteitsbeleid. Er is een verschuiving waarneembaar van een meer technisch georiënteerde benadering naar het gebruik van 'de antropologische bril'. Hierbij wordt de mens centraal gesteld. Met het besef van de alsmaar groeiende en steeds gevarieerder wordende dynamiek van mobiliteit, is Rijkswaterstaat sinds enkele jaren haar blik aan het verruimen. Onder de noemer van Publieksgericht Netwerkmanagement zet zij duidelijk in op een oriëntatie op de gebruiker. Op de mens.

Deze nieuwe benadering resulteert in nieuwe inzichten, zoals de '10 Gouden Regels'. Deze bieden inzicht in het (mogelijke) gedrag van weggebruikers. Daarmee geven ze een andere invalshoek bij het ontwikkelen van nieuw beleid en bieden ze de mogelijkheid om de eigen processen als netwerkbeheerder onder de loep nemen. Aan de hand van enkele concrete voorbeelden laten wij zien hoe de antropologische bril een andere blik geeft op de praktijk.

Deze nieuwe benadering resulteert ook in inzichten die een bron kunnen zijn voor nieuw beleid. Tot slot laten wij zien hoe beleidsontwikkelaars gebruik kunnen maken van deze antropologische bril. Een aanpak die haaks staat op de traditionele, cijfermatig gedreven topdown aanpak. De antropologische bril biedt de bouwstenen om beleid van onderaf op te bouwen, waardoor de gebruiker direct invloed heeft op het te ontwikkelen beleid. Dus niet de mens als cijfer, maar als mens.

1. Inleiding

'Iets doen of niets doen', zo luidt het motto van het Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk 2009 (CVS 2009). Bij 'Iets doen of niets doen' lijkt er sprake te zijn van een keuze. Echter, ook niets doen is een bewuste actie. Van belang is volgens ons vooral hoe je het doet¹. Op welke manier benader je een probleem? Welke disciplines gebruik je om een beleidsvraagstuk aan te pakken? Kortom, door welke bril kijk je?

Traditioneel gezien wordt mobiliteitsbeleid vooral ontwikkeld vanuit een meer technisch georiënteerde benadering. Met deze benadering zijn door de overheid en haar partners in de afgelopen jaren successen behaald op het gebied van planologie en verkeers- en vervoerskunde. Echter, er kan meer. Een nieuwe benadering. Om deze te illustreren willen wij graag ingaan op de mobiliteitspraktijk van alledag. Als adviseurs van Rijkswaterstaat zijn we dagelijks met de praktijk bezig om onze netwerken van wegen en waterwegen zo goed als mogelijk te laten functioneren. Juist het goed kijken naar de praktijk van alledag levert impulsen op voor beleidsontwikkeling.

In dit paper schetsen we eerst de meer traditionele kijk op mobiliteitsbeleid. Vervolgens gaan wij in op een nieuwe zienswijze en behandelen wij enkele inzichten die deze 'nieuwe blik' heeft opgeleverd. Met dit paper richten wij ons vooral op ruimtelijke ordenaars en verkeers- en vervoerskundigen die op zoek zijn naar nieuwe handvatten voor de boeiende vraagstukken die zich dagelijks aandienen. We willen u als beleidsadviseur schetsen hoe u, meer dan tot nu gebruikelijk was, de mens als maat en als inspiratie kunt gebruiken bij het ontwikkelen van nieuw beleid.

2. Traditionele rol wegbeheerder in relatie tot weggebruikers

Rijkswaterstaat beheert 3268 kilometer rijkswegen² voor wegverkeer: van de A1 tot en met de A79, en van de N3 tot en met de N273. Naast deze rijkswegen beheert Rijkswaterstaat ook vaarwegen, kust en zee, en water. In dit paper concentreren we ons op de 'droge' rijkswegen. De nieuwe zienswijze die in dit paper wordt besproken is echter ook toepasbaar op andere werkvelden van Rijkswaterstaat waarbij men te maken heeft met gebruikers en belanghebbenden. Bijvoorbeeld de vaarwegen met zijn schippers en recreanten.

De rijkswegen en hun gebruik staan dagelijks in het nieuws: soms door prestaties, nog steeds te vaak (helaas) door ongelukken en files, nu en dan door innovaties. Als wegbeheerder concentreert Rijkswaterstaat zijn aandacht op de weggebruikers en omwonenden. Deze zijn (niet toevallig) de primaire doelgroepen van planologie en

¹ Wij merken op dat dit allemaal niet zo vanzelfsprekend is als wij hier vanwege de eenvoud presenteren. Zie bijvoorbeeld G.W.F. Hegel's 'Grundlinien der Philosophie des Rechts' (uit 1821), verkrijgbaar als Suhrkamp Taschenbuch Wissenschaft 607 te Frankfurt am Main (uit 1986). In dit boek verwoordt Hegel zijn systeemopbouw over maatschappij en ethiek als dialectiek (waarbij je dialectiek kunt lezen als 'intrinsieke en eigen ontwikkelingsdrang'). Hegel's systeemopbouw omvat 'alles'. Dus ook de ruimtelijke ordening en mobiliteit. En ook de toepassing ervan. Het is een en al systeem bij hem. Als ruimtelijke ordening en mobiliteit in 1821 zouden hebben bestaan, zou Hegel gesteld hebben dat de ontwikkeling ervan qua systeem vastligt. Beroemd is de reactie van Hegel op een opmerking van een van zijn studenten dat de praktijk niet overeenstemde met de systeembeschrijving van Hegel: '[...] dann um so schlimmer für die Wirklichkeit!'

² Bron: Rijkswaterstaat Adviesdienst Verkeer en Vervoer, Kerncijfers Infrastructuur uitgave 2004.

mobiliteitsbeleid. Een van de rollen van Rijkswaterstaat is om de veiligheid en doorstroming te garanderen van al die mobiele mensen die gebruik maken van rijkswegen . Zowel nu als in de toekomst.

Traditioneel gezien is de relatie tussen de wegbeheerder en de weggebruiker cijfermatig en vanuit de techniek gedreven. Het eerste wat men normaal gesproken doet om de dynamiek van de rijkswegen weer te geven, is een blik werpen op de cijfers. Hoe staat het er getalsmatig voor met ons wegennet? Een korte inventarisatie levert de volgende cijfers op:

- De veiligheid van het rijkswegennet blijkt nog steeds toe te nemen. Zo is het aantal verkeersdoden op rijkswegen tussen 1997 en 2007 afgenomen van 188 naar 100³. Nog steeds teveel, maar de afname gaat de goede kant op.
- Tegelijk zien we dat het systeem van de rijkswegen nog steeds een toenemend gebruik laat zien. De maat hiervoor is verkeersprestatie: de door alle motorvoertuigen afgelegde afstand op het bemeten Hoofdwegennet (sommige delen worden namelijk niet bemeten). De verkeersprestatie wordt uitgedrukt in voertuigkilometers. Tussen 2000 en 2008's 2^e kwartaal groeide de verkeersprestatie met 14%⁴.
- Deze verkeersprestatie heeft ook andere effecten. We noemden al de verkeersdoden. Denk ook aan lucht- en geluidproblemen. En geregeld zijn de rijkswegen overvol en ontstaan er vertragingen. Deze vertragingen kunnen bijvoorbeeld worden uitgedrukt in voertuigverliesuren⁵ . Het voorschrijdend jaartotaal van 2008 van het aantal voertuigverliesuren blijkt uit te komen op 68,3 miljoen uur. Dit betekent dat in 2008 ongeveer 9% van de totale reistijd van 730 miljoen uur op het hoofdwegennet met vertraging wordt afgelegd⁶. De voertuigverliesuren zijn tussen 1995 en 2008 met ongeveer 85% gegroeid⁷.

Beleidsanalyses beginnen vaak met dergelijke cijfers. Maar wat zeggen die cijfers over het werkelijk gebruik van de wegen? Zijn ze bijvoorbeeld compleet naar activiteiten, of laten ze zien wat er gebeurt ondanks of dankzij de verloren reistijd?

Rijkswaterstaat probeert verder te kijken dan de cijfers. Zij heeft Publieksgericht Netwerkmanagement hoog in het vaandel staan. Hierbij staat de mens centraal op de netwerken van Rijkswaterstaat, waaronder de rijkswegen. Met name door het centraal stellen van (weg)gebruikers en omwonenden is Rijkswaterstaat in gaan zien dat cijfers alleen niet volstaan. Wensen, belangen en meningen van weggebruikers worden in taal geuit, maar ook taal vereist interpretatie.

³ Bron: Rijkswaterstaat Dienst Verkeer en Scheepvaart, Kerncijfers Verkeersveiligheid uitgave 2009.

⁴ Bron: Rijkswaterstaat Dienst Verkeer en Scheepvaart, Kwartaalmonitor bereikbaarheidsontwikkeling hoofdwegennet juli 2008.

⁵ Ibid. Voertuigverliesuren worden berekend door de totale door voertuigen opgelopen vertraging ten opzichte van een normsnelheid van 100 km/uur op te tellen. Bijvoorbeeld 60 voertuigen die 1 minuut vertraging oplopen (of 1 voertuig dat 60 minuten vertraging oploopt) levert één voertuigverliesuur op. Daarmee is het aantal voertuigverliesuren een maat voor de directe economische schade.

⁶ Ibid.

⁷ Bron: Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM), Mobiliteitsbalans 2009 (juni 2009). N.B. de publicatie meldt dat dit voorlopige cijfers zijn.

3. Taligheid als structuur/taligheid als harnas

De benadering van de weggebruiker vanuit de techniek zien we ook terug in de taal van de begrippen en maten die we gebruiken voor verkeer en mobiliteit. Sinds filosofen en taaldeskundigen⁸ zijn gaan nadenken over de essentie en werking van taal weten we dat de mens er als het ware in 'gevangen' zit. Om dingen te begrijpen gebruiken we taal. Maar we vergeten dat die taal een bepaalde traditie kent, ontstaan is vanuit bepaalde machtsverhoudingen, dat taal een bepaalde onduidelijkheid heeft, etc. Deze aspecten liggen vast in structuren. Het zijn vooral deze structuren die bepalend zijn voor dat wat we doen, niet zozeer de taaluitingen zelf. Op die manier houdt de taal ons in een houdgreep.

De talige structuren zijn tamelijk dominant geworden voor ons menselijk handelen. Neem het voorbeeld van de voertuigverliesuren. Zonder twijfel is dit een goede indicator voor de uren die het voertuig 'verliest' door stil te staan in files. Het is echter de reiziger in het voertuig die er extra reistijd bij krijgt⁹. Ook de term reistijdverlies, die wel te associëren is met een mens, is onnauwkeurig; het is reistijdverlenging. Een term als 'ongewilde extra reistijd' is een betere omschrijving van wat er aan de hand is dan voertuigverliesuur. De structuur die hier aan ten grondslag ligt, laat zien dat blijkbaar het voertuig de bepalende factor is die beïnvloed dient te worden. De techniek, ofwel het voertuig, bepaalt in dit voorbeeld hoe het probleem zich manifesteert. Leidt het voertuig een verliesuur, dan zullen we geneigd zijn specifiek dít te willen oplossen. Leidt het voertuig geen verliesuur, dan zullen we niets doen. En zoals in de inleiding al gezegd is: niets doen is ook een actie.

4. Een andere blik: de antropologische bril

Het voorbeeld van het voertuigverliesuur laat zien hoe de taal ons in een houdgreep heeft. Het voert hier te ver om die houdgreep volledig uit te werken (voor geïnteresseerden: zie voetnoot 8). De essentie is dat taal een dominante (of misschien

⁸ Specifiek willen we hier noemen de ideeën van Michel Foucault en Ludwig Wittgenstein. Foucault beschrijft in zijn boek 'Les mots et les choses (une archéologie des sciences humaines)' (uit 1966), vertaald als 'De woorden en de dingen; Een archeologie van de menswetenschappen' (bij uitgeverij Boom te Amsterdam, 2006) hoe de taal een uitdrukking wordt van de greep van een heerser over een overheerste mens. Foucault laat zien hoe de taal centraal (!) staat in de verhoudingen tussen mensen. De taal heerst, de mens blijkt door al die overheersing in de loop der tijd te 'verdwijnen'.

Wittgenstein laat in zijn boek 'Philosophische Untersuchungen' (1953), vertaald als 'Filosofische onderzoekingen' (ook uitgeverij Boom te Amsterdam, 2002, 2^e herziene druk) de sociologische component van taal zien. Wittgenstein toont hoe mensen 'taalspelen' (ook een soort structuur) concretiseren met elkaar, waarbij taal en het gespeelde spel even belangrijk zijn: '138. De betekenis [is] het gebruik [...] dat we van een woord maken'. Wittgenstein introduceert in dit boek taal niet alleen als een doolhof over ruimtelijke ordening en verkeer, maar zelfs als ruimtelijke ordening en verkeer. Hij gebruikt twee toepasselijke vergelijkingen in deze context: '18. Onze taal kan men beschouwen als een oude stad: een wirwar van steegjes en pleintjes, oude en nieuwe huizen, en huizen waarin in verschillende tijden stukken zijn aangebouwd; en dit alles omgeven door een groot aantal nieuwe buitenwijken met rechte en regelmatige straten en met gelijkvormige huizen.' En na deze stedenbouwkundige exercitie vervolgt Wittgenstein als verkeerskundige over taal: '203. De taal is een labyrint van wegen. Je komt van de ene [het cursief is van Wittgenstein] kant en je weet de weg, je komt van een andere kant op dezelfde plaats, en je weet de weg niet meer.

⁹ Bedenk hiernaast dat de gemiddelde personenauto per dag waarschijnlijk niet meer dan 1,5 uur rijdt. De rest van de dag, 22½ van de 24 uur, staat de auto stil zonder dat dit als voertuigverliesuur wordt aangemerkt. Google bijvoorbeeld op internet 'onderzoek uur stil staan per dag auto' en er volgen hits die allemaal min of meer hetzelfde laten zien: de auto rijdt slechts 1 à 2 uur per dag en staat de overige tijd stil. N.B. Waarschijnlijk valt ook de tijd die auto's stil staan in de file onder het 'rijden-deel' van de auto.

duidelijker: een structurerende) factor is in ons menselijk handelen. Ook in het domein van beleidsontwikkeling, en ook in de domeinen van de planologie en mobiliteit. Denk bijvoorbeeld aan het begrip bereikbaarheid. Het roept een keur van vragen op. Alsof er goede (en daartegenover onvoldoende!) bereikbaarheid bestaat, alsof er eigenlijk wel zoiets als bereikbaarheid 'bestaat'. Bereikbaarheid die goed en objectief uit te drukken is in cijfers. Want wat verstaan we eigenlijk onder bereikbaarheid? Voor de een is een dagelijkse woon-werk afstand van 200 kilometer heel normaal, terwijl een ander er niet aan moet denken om meer dan 15 minuten op de fiets te reizen naar zijn werk. Voor allebei is hun werk bereikbaar. Nog extremer: voor astronauten blijkt zelfs de maan bereikbaar. Ze reizen heen en terug opgeteld 769.000 km voor deze waarschijnlijk als zakelijk te categoriseren verplaatsingen. Een afstand waar de gemiddelde Nederlander ongeveer zijn halve leven over doet. Kortom, er gaan verschillende verhalen schuil achter dezelfde term 'bereikbaarheid'. Door de houdgreep van de taal lopen die verhalen het risico op de achtergrond te raken. Ken je de verhalen niet, of ben je je er niet bewust van dat die verhalen een rol kunnen spelen in beleidsontwikkeling, dan kun je rare cijferinterpretaties overhouden. Tegelijk geldt dat ook de verhalen van mensen in de ruimtelijke ordening en mobiliteit hun eigen taligheid kennen. Hoe krijgen we een completer beeld van wat er in, of eigenlijk tijdens, het reizen allemaal gebeurt, zonder ons telkens af te hoeven vragen welke houdgreep ons nu weer vasthoudt? En hoe kun je dit gebruiken in de ruimtelijke ordening en mobiliteitsplannen?

Om los te komen uit de technisch-gedreven houdgreep van ruimtelijke ordening en mobiliteit, hebben we een andere blik nodig. Een antropologische blik. Hier gaan we nu dieper op in. Als kapstok gebruiken we wederom de files en de daaruit voortvloeiende verliesuren die we net vanuit de traditionele wijze hebben benaderd.

Uit verschillende onderzoeken blijkt dat voor mensen die er dagelijks mee te maken hebben telkens terugkerende files een veel minder groot probleem zijn dan onverwachte files¹⁰. Diverse peilingen van Rijkswaterstaat en consultancy bureaus bevestigen het beeld dat er iets bijzonders aan de hand is: veel Nederlanders zien files nauwelijks als een persoonlijk probleem. Maar men ziet het wel als een belangrijk maatschappelijk probleem¹¹. Hoe komt dat? We hebben het hier over twee zaken: het individuele versus het algemene probleem en het verwachte versus het onverwachte. Bij onverwachte files dienen wachtende mensen hun plannen bij te stellen. De weggebruiker heeft ongewild extra reistijd. Hierdoor moet men bijvoorbeeld afspraken verzetten. Dit alles in tegenstelling tot de verwachte files.

De vaste, verwachte files zijn in belangrijke mate in het dagelijks activiteitenpatroon en het bijbehorende tijdschema van weggebruikers geïncorporeerd. Mensen die dagelijks in dezelfde file staan tussen woon- en werkplek, doen van alles en nog wat in de file. Door met een antropologische bril naar de files te kijken blijkt welke activiteiten echt schuilgaan achter de filecijfers. Van sommige activiteiten kijken we niet meer op, zoals telefoneren, muziek luisteren, scheren, opmaken, eten (en snoepen: de forens snoept

¹⁰ Nogmaals wijzen we op de houdgreep van de taal. De houdgreep bestaat niet alleen als een structuur waarin we verkeren, maar is ook op begripsniveau vaak moeilijk te behappen. 'Dagelijkse files'? Ja, dagelijks zijn er files te melden. 'Telkens terugkerende files'? Neen, een file kan nooit hetzelfde zijn! Denk aan het 'panta rhei' van Herakleitos; 'alles stroomt'. Je kunt gewoon niet tweemaal in dezelfde rivier springen, je kunt evenmin tweemaal in dezelfde file staan.

¹¹ Zie 'Aan het stuur... Wat Rijkswaterstaat weet van weggebruikers; Onderzoeksresultaten 2004-2008: Inzicht in meningen, wensen en gedrag.', een publicatie van Rijkswaterstaat uit november 2008.

3,6 kilo per jaar!¹²). Maar wat te denken van telefonisch vergaderen juist in de file. 'Juist 's ochtends, tussen 7.30 en 9 uur, ben ik telefonisch het best bereikbaar. Dan houd ik mijn telefonische vergaderingen met 2 of 3 andere collega's'¹³. Andere opmerkelijke filebezigheden zijn flirten¹⁴ of een cursus volgen. De markt speelt goed in op deze luisterbehoefte. Bijvoorbeeld met luisterboeken, maar ook met steeds specifiekere luistercursussen. Wat te denken van wijsbegeerte waarbij de file het moment is om na te denken over fundamentele zaken¹⁵. Of de filerijder die Chinese of Arabische taal leert. Een andere filebezigheid is het lezen van e-mail en SMS-berichten. Uit gesprekken met chauffeurs bleek dat zij in de file hun email lezen door hun laptop op de rijderstoel te zetten en altemeerend naar het scherm en de weg te kijken ('naar voren kijken naar de file, opzij kijken op het laptop beeldscherm, weer naar voren kijken of de file al opgeschoten is, weer een e-mail lezen, etc.'). Geavanceerder is de techniek waarbij een (robotachtige) secretaresse de e-mails stuk voor stuk voorleest¹⁶. Voor Rijkswaterstaat allemaal interessante 'mobilities', ofwel beweeglijkheden van mensen die onderweg zijn. In die 'beweeglijkheden' staan menselijke activiteiten centraal¹⁷. Daarmee onderscheiden 'beweeglijkheden' zich van bewegingen door mensen en voertuigen. Bewegingen kunnen namelijk meerdere beweeglijkheden bevatten.

In dit paper zoomen we in op de beweeglijkheden: we stellen de menselijke activiteiten centraal. Een begrip als reistijd blijkt in de antropologische benadering voor zoveel meer te worden gebruikt dan alleen het reizen zelf. File betekent vanuit de technische benadering voertuigverliesuren. Vanuit de antropologische benadering hoeft er echter helemaal geen sprake te zijn van verloren tijd. Deze tijd kan immers worden ingezet om te telefoneren, een cursus te volgen, te eten en te snoepen, etc. We concluderen dat beleidsmakers naast hun cijfermatige en technische oriëntatie op files (voertuigverliesuren!) de aandacht dienen uit te breiden naar de activiteit van mensen in hun mobiliteit. De mobiliteit is een gevarieerde activiteit an sich geworden. De paradox hierbij: hoe meer voertuigverliesuren, des te meer tijd de mens heeft voor activiteiten in die mobiliteit.

Zojuist passeerden de nodige voorbeelden van gedrag die je niet terug ziet in de cijfers. En als ze dat wel doen, veroorzaken ze bij de meesten van ons op dat moment een glimlach ('3,6 kilo snoep'). Maar nog geen methodologische interesse. Toch weet de forens die dagelijks in dezelfde file staat door al die activiteiten zichzelf te verzorgen, te ontplooiën, te werken en zelfs zijn sociale (en zakelijke) netwerken te onderhouden. Is dit niet precies waar planologie en verkeerskunde voor bedoeld zijn: dat mensen zich

¹² Zie een artikel van de NRC over het Museum Hilversum die vorig jaar een expositie verzorgde over 'Routine; De wereld van de forens': <http://archieff.nrc.nl/index.php/2008/Maart/11/Kunst/09/Reiziger+eet+3,6+kilo+snoep+en+belt+14+minuten> De 3,6 kilogram snoep per jaar lijkt plausibel, hoewel we geen eigen bron als vergelijking kunnen introduceren. Ten aanzien van de 14 minuten beltijd is een van de auteurs van dit paper bezig met onderzoek naar mobiel belgedrag en lijken eerste analyses te wijzen op een kleiner getal, maar dat kan een definitiekwestie zijn.

¹³ Citaat van een medewerker van een Amsterdamse bank in een gesprek met een van de auteurs van dit paper.

¹⁴ Zie www.fileflirt.nl

¹⁵ Zie bijvoorbeeld de collegereeks 'Filosofen van de 20e eeuw. Een hoorcollege over acht moderne denkers' door professor dr. Herman Philipse, uitgegeven bij Home Academy op 8 cd's (Den Haag, 2005).

¹⁶ Zie bijvoorbeeld www.ilane.com, een handsfree elektronische 'personal assistent' die onder meer e-mails voorleest.

¹⁷ Zie bijvoorbeeld 'Mobilities' van John Urry (bij uitgeverij Polity Press te Malden uit 2007) en 'The new mobilities paradigm' van Mimi Sheller en John Urry in 'Environment and Planning' uit 2006, A38(2) pag. 207-226.

sociaal kunnen verzorgen, ontplooiën en kunnen werken. Om die reden zouden planologen en verkeerskundigen een methodologische interesse in dit menselijk gedrag moeten tonen. Er zitten structuren onder. Bijvoorbeeld de structuur van het zelfoplossend vermogen van mensen. Hierbij is de vertraging niet alleen vertraging, maar wordt hij ook een mogelijkheid tot ontwikkeling, ontspanning en onderhoud. Dit zelfoplossend vermogen kunnen mensen bijvoorbeeld inzetten in het onderhouden van sociale netwerken¹⁸. Beleidsmakers dienen in de context van voertuigverliesuren het zelfoplossend vermogen van mensen niet buiten beschouwing te laten. Dit betekent overigens zoals gezegd niet dat files louter positief zijn. Zij brengen ook een enorme economische schadepost met zich mee¹⁹.

5. Voorbeelden van de andere blik in de praktijk

Momenteel worden er veel structurele ingrepen gedaan om het verkeers- en vervoerssysteem te verbeteren. Tegelijk worden er diverse beleidsimpulsen gegeven om het verkeer in de juiste banen te geleiden. Denk hierbij aan mobiliteitsmanagement, maar ook aan veiligheidsmaatregelen en verbeteringen in het wegbeeld. Voor al die activiteiten geldt: Rijkswaterstaat stelt de mens centraal. Om dit uitgangspunt toegankelijk te maken en houvast te geven, heeft Rijkswaterstaat bijvoorbeeld de '10 Gouden Regels' ontwikkeld²⁰. Deze bieden de wegbeheerder inzicht in het (mogelijke) gedrag van weggebruikers en wat dit kan betekenen voor de werking van bepaalde maatregelen op de weg.

Een voorbeeld. Cijfermatig wordt geconstateerd dat op een bepaalde plaats het rode kruis dat op een matrixsignaalgever wordt getoond wordt genegeerd. Op basis van het cijfer alleen is het moeilijk de juiste actie te ondernemen. Er kunnen immers verschillende oorzaken aan ten grondslag liggen. De weggebruiker heeft het niet begrepen, niet gezien of niet kunnen zien (Gouden Regels 10 en 2). Of de weggebruiker accepteert de maatregel niet omdat hij deze hier bijvoorbeeld niet zinvol vindt (Gouden Regel 4). Of het kan puur egoïsme zijn: het negeren van de maatregel omdat het kan en er persoonlijk voordeel te behalen is (Gouden Regel 1). Om de juiste actie te kunnen ondernemen is inzicht in de onderliggende menselijke factor van belang. Ondanks het grote zelfoplossend vermogen is de mens ook feilbaar. Mensen maken fouten. Dit is niet nieuw. Nieuw is wel de manier waarop je hier als wegbeheerder mee omgaat. Door een vergevingsgezinde omgeving te creëren krijgt de weggebruiker de ruimte om fouten te maken zonder dat deze direct worden bestraft. Een voorbeeld van een vergevingsgezind verkeerskundig ontwerp is de rotonde²¹. Dit voorbeeld gaat specifiek over 'Gouden Regel 7: Wat als het fout gaat met het systeem of met de weggebruiker'. Wanneer we met een antropologische bril naar kruispunten kijken zien we hier een moment in de reis waarop de weggebruiker een beslissing moet maken over de

¹⁸ In 'Hypermobielen lossen mobiliteitspuzzels zelf op' uit 2008 (Verkeerskunde 59(1), pag. 22-27) laten Sjeff Moerdijk en Peter Peters zien hoe mensen in hun verplaatsingen in staat zijn hun sociaal netwerk te onderhouden. Men gebruikt daartoe 'sociaal wisselgeld' en zet dat in op het moment dat het nodig is, met name bij vertragingen.

¹⁹ Het KiM meldt dat de jaarlijkse maatschappelijke kosten van files, verkeersonveiligheid en milieuschade 15 tot 26 miljard euro bedragen. Zie 'Mobiliteitbalans 2009' in voetnoot 7.

²⁰ Zie '10 Gouden Regels; om rekening te houden met de weggebruiker', een publicatie van Rijkswaterstaat uit november 2008.

²¹ 'Designing safe road systems; A human factors perspective' (voorlopige titel), Rijkswaterstaat. Nog te verschijnen.

te nemen route. Een verkeerde keuze betekent onherroepelijk dat je moet omkeren of enorm moet omrijden. Omkeren is vaak onveilig en soms is het ook niet mogelijk. Rotondes bieden weggebruikers de mogelijkheid om de verkeerde keuze direct te herstellen. Men rijdt gewoon nog een rondje en neemt alsnog de gewenste afslag. De traditionele verkeerskundige bril laat ons rotondes vooral zien als een mogelijkheid om de doorstroming te verhogen. En dit kan nog beter met de turborotonde. Om de doorstroming te optimaliseren zijn de rijstroken op de rotonde van elkaar gescheiden door middel van een verhoging. Het is nu niet meer mogelijk om een heel rondje op de rotonde te rijden. Met een turborotonde kan je dus de doorstroming nog verder vergroten. Echter, je boet dan wel in op de mate van vergevingsgezindheid. Belangrijk is dat wegbeheerders zich realiseren waar zij voor kiezen. Er is een technisch georiënteerd perspectief. Er is ook een antropologisch perspectief.

Ook wanneer men denkt een probleem vanuit de menselijke factor te hebben benaderd, kan de gevonden oplossing wel eens anders uitpakken dan verwacht. De weggebruiker stelt u soms namelijk voor verrassingen (Gouden Regel 5). Voor een voorbeeld hiervan kijken we naar de voetganger. Uit veiligheidsperspectief kan een bepaalde route voor voetgangers bijvoorbeeld het beste zijn. Er is een voetpad aangelegd met een veilige voetgangersoversteekplaats. De mens staat centraal. Maar ondertussen blijken de voetgangers massaal een andere, onveiligere looproute te gebruiken, omdat deze sneller is en ze minder ver hoeven om te lopen²².

De weggebruiker lost dus zelf dingen op. Deze oplossingen betekenen doorgaans vaak een verbetering voor de weggebruiker zelf, maar zij zijn dat niet altijd voor anderen. Je zou zelfs kunnen stellen dat de weggebruiker 'nogal egoïstisch' is (Gouden Regel 1); de weggebruiker weet precies wat goed voor hem/haar is en vergeet daarbij wel eens wat goed is voor de ander. Een ander voorbeeld hiervan is de bezorging van op internet gekochte zaken. De koper kan meestal voor bezorging kiezen uit standaardlocaties: aan huis, op kantoor of op een postkantooragentschap. Uit gesprekken met enkele weggebruikers is naar voren gekomen dat ook tankstations langs de rijkswegen hiervoor geschikt blijken. Dit is bijvoorbeeld mogelijk op de website van een kledingzaak waar je zelf 'de plaats van bezorging' kunt bepalen²³; het tankstation als logistieke hub. Handig voor de koper (want die moet toch dagelijks langs dat tankstation), handig voor de besteldienst (want die hoeft niet meer de drukke stad in) en handig voor de franchisehouder van het tankstation (want die ziet zijn omzet misschien stijgen door nog een paar extra bestedingen van de klant). Handig voor andere weggebruikers? Misschien niet. Zij moeten mogelijk langer wachten om hun tankbeurt af te rekenen door de nieuwe taak van de franchisehouder ('waar ligt ook weer dat pakketje?'). Maar misschien laten ze zelf ook zaken bezorgen op dit tankstation. Wie zal het zeggen. De internetkoper houdt er waarschijnlijk geen rekening mee en is bezig met zijn eigen belang.

²² 'Karakteristieken van voertuigen en mensen', CROW-publicatie 279. Nog te verschijnen.

²³ Zie www.hm.com/nl, een bedrijf dat klanten letterlijk tegenmoet komt, en www.paazl.com, een bedrijf dat software installeert op websites van andere bedrijven waarmee de koper de exacte tijd en locatie bepaalt voor de via internet gekochte goederen. De klant ziet via die software ook de voortgang van die aflevering en kan dus tot een bepaalde fase van de bezorging nog bijstellen in tijd en locatie.

6. Wat kan een beleidsontwikkelaar hiermee?

Wat betekent dit kijken met de antropologische blik? Wat kunnen beleidsontwikkelaars met deze blik? Momenteel wordt er nog niet genoeg gekeken naar wat er werkelijk allemaal speelt. Raadpleeg bij het ontwikkelen van je beleid niet alleen cijferreeksen, maar kijk ook verder. En houdt er rekening mee dat taaluitingen, onbedoeld, je blik kunnen sturen richting een bepaalde discipline. Hierdoor worden onderwerpen niet of minder vanuit andere disciplines belicht. Met als voorbeeld weer de term 'voertuigverliesuren', die een sterk technisch gerichte focus geeft. Kortom, wees je bewust van deze 'gevangenschap van de taal (en cijfers)'.

En speel bij het ontwikkelen van beleid in op trends die zichtbaar zijn in het menselijk handelen. Antropologische studies met hun microscopische analyses laten zien hoe de mens werkelijk is. We zien dat mensen hun mobiliteitspuzzels zelf proberen op te lossen: 'Wil ik een cursus Spaans volgen? In de auto heb ik hier tijd voor, dus ik kies voor zo'n luistercursus'. Beleidsontwikkelaars zouden dit gegeven kunnen aangrijpen om menselijke doelen in het reizen (de positieve menselijke doelen, niet per se alles), te ondersteunen. De focus verlegt zich dan van aandacht voor bereikbaarheid van activiteiten voor en na het reizen naar aandacht voor bereikbaarheid van activiteiten voor en na en ook tijdens het reizen. Beleidsmakers kunnen hier op inspelen door mensen de kansen die ze zien (en die we als positief zien) te laten verzilveren.

In deze paper hebben we laten zien hoe je met een andere blik naar mobiliteit kunt kijken. Dezelfde blik is te gebruiken in een ruimtelijke ordening context. In die zin liggen mobiliteit en ruimtelijke ordening in elkaars verlengde: een mens weet niet dat hij in de ruimtelijke ordening mobiel is, hij is gewoon op pad van huis naar werk. Rijkswaterstaat heeft inmiddels geleerd hoe je de kennis die uit deze blik ontstaat, kunt gebruiken in de primaire taken. Juist door goed te luisteren en te kijken naar weggebruikers weet Rijkswaterstaat wat weggebruikers waarderen. Dat is het beleid van Rijkswaterstaat: stel de gebruiker, de mobiele mens, centraal en richt daar je inzet op. Door het de gebruiker te vragen en door hemaandachtig te bekijken, ontdekken we trends en structuren in zijn gedrag die niet uit de kwantitatieve bronnen blijken. Ook deze kwalitatieve beschrijvingen kunnen waardevol zijn voor te ontwikkelen beleid.

Door de antropologische blik te gebruiken in het mobiliteitsbeleid, wordt het verkeers- en vervoerssysteem daarmee een systeem dat frequent beïnvloed zal worden door gebruikers. Daarmee wordt het ook een systeem van de gebruikers. Deze aanpak vormt de bouwstenen waarmee beleid opgebouwd wordt van onderaf. Dit in tegenstelling tot de gebruikelijke aanpak, waarbij beleidsmakers top down plannen voor gebruikers hoe de wereld er uit zou moeten gaan zien (nogmaals een verwijzing naar voetnoot 1: sommige planners in de ruimtelijke ordening en mobiliteit gaan misschien zelfs uit van Hegeliaanse ideeën, waarbij het systeem 'dicteert' hoe de wereld geordend wordt en mobiliteit zich manifesteert). De top down aanpak heeft in de afgelopen decennia veel goede resultaten laten zien door een goede aansluiting bij de wensen en activiteiten van gebruikers. Maar de wereld verandert snel en vraagt om een vernieuwde, meer gerichte aanpak. Een betere aansluiting van beleidsontwikkelaars op de wereld van mensen, vraagt om een meer mensgerichte benadering. De tijd is rijp om gebruikers centraal te stellen.

7. Resumé: 'de antropologische blik'

De voorbeelden die we aangedragen maken duidelijk dat gebruikers vol verrassingen zitten: soms onaangename, vaak ook aangename. Het vraagt een open houding van organisaties om deze beide kanten van gebruikers te accepteren. Organisaties weten het 'in 50% van de gevallen' beter, in de andere gevallen weten de gebruikers het beter. Om deze kanten van de weggebruiker²⁴ te kunnen ontdekken dienen organisaties ook in hun beleidsontwikkeling het kwantitatieve denken (ook wel 'het rekenende denken'²⁵) aan te vullen. De aanvulling bestaat uit een vorm van kwalitatief kijken, 'de antropologische blik'. Vervolgonderzoek zou zich met name hier op moeten richten: hoe kunnen we de kwantitatieve en kwalitatieve blik synthetiseren tot één blik? Wij hopen dat veel organisaties deze synthese als opdracht willen oppakken en de ervaringen hierover gaan uitwisselen. Namens Rijkswaterstaat willen wij daar zeker aan bijdragen via onze praktijkervaringen en de verkregen kennis uit het onderzoek bij de diverse instituten.

²⁴ Het woord 'weggebruiker' is ook te vervangen door andere gebruikersgroepen, zoals de klant, de burger, de omwonende of de abonnee.

²⁵ Zie Martin Heidegger's 'Over denken, bouwen, wonen; 4 essays', bij uitgeverij SUN te Antwerpen, 2^e druk uit 1999.