

Excelleren door samenwerking

Wieger Pasman
DHV
wieger.pasman@dhv.com

Herman Brüheim
DHV
herman.bruheim@dhv.com

**Bijdrage aan het Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk
24 en 25 november 2011, Antwerpen**

Samenvatting

Excelleren door samenwerking

Het CVS thema voor dit jaar is 'Ruimte voor excellentie'. Ook deze paper hoopt een bijdrage te leveren aan excellent openbaar vervoer in Nederland. Niet door het presenteren van nieuwe ideeën maar door terug te gaan naar de basis.

Het Rijk heeft aangekondigd 120 miljoen te willen bezuinigen op het openbaar vervoer in de grote steden. Daarnaast wil het Rijk de laag tussen provincie en gemeente, de stadsregio, opheffen. Een direct gevolg van de bezuinigen is dat openbaar vervoer projecten worden uitgesteld of geschrapt. Wij zijn van mening dat door intensiever en creatiever samen te werken een deel van de groeiambities voor het openbaar vervoer alsnog gerealiseerd kan worden.

Samenwerken om het samenwerken is geen doel. Samenwerken moet een middel zijn om een bepaald (gezamenlijk) doel te bereiken. De kunst is om een gezamenlijke basis te creëren. Een gezamenlijk doel. Het samenwerken tussen overheden en vervoerders (ook onderling) heeft meestal tot doel om een gezamenlijke strategische doelstelling te kunnen halen. Daarnaast is het soms essentieel om samen te werken zodat je niet economisch gaat achterlopen. In grote hoofdlijnen bekeken zijn er 3 redenen om samen te gaan werken:

- opdoen van kennis: uitproberen nieuwe producten, behoefte reiziger;
- verhogen van de opbrengsten: verbetering product en beleid;
- verlagen van de kosten: verkleinen overhead, aanpassing dienstregeling.

Na het vaststellen van een gezamenlijk doel is commitment, de volgende stap. Er 'niet tegen' zijn is onvoldoende basis voor een gedegen samenwerking. Vertrouwen is daarbij misschien wel het belangrijkste aspect van samenwerking. Als partners elkaar vertrouwen heeft zowel de relatie als het uiteindelijke resultaat een betere c.q. grotere kans van slagen.

Twee inspirerende voorbeelden laten zien hoe dit alles in praktijk gebracht kan worden. Een binnenlands voorbeeld, de stationsschouw methodiek, laat zien hoe je in een complexe omgeving, als een station, met veel partijen snel resultaten kunt boeken en een voedingsbodemp kan creëren voor langdurige samenwerking. Een buitenlands voorbeeld, de Amerikaanse stad Portland, laat zien hoe je op grotere schaal kunt samenwerken met private partijen en hoe vergaande burgerparticipatie kan worden vormgeven.

1. Huidig economisch klimaat leidt tot afname kwaliteit OV!

De afgelopen jaren zijn er vanuit DHV diverse papers geschreven die perfect binnen het huidige CVS thema passen. Spraakmakende onderwerpen als 'Nachtmet van WereldKlasse' (CVS 2010) en 'Spoor Utrecht – Breda; een redelijk alternatief' (CVS 2009) gaven aan dat er ruimte is om het Nederlandse openbaar vervoer te laten excelleren. Onder andere het Nederlandse Poldermodel en het economische klimaat dragen er aan bij dat grotere vervoersplanologische projecten lastig tot stand komen en een lange doorlooptijd kennen. Het CVS thema voor dit jaar is 'Ruimte voor excellentie'. Een ambitieus thema waarbij veel goede plannen ter tafel zullen komen. Ook deze paper hoopt een bijdrage te leveren aan excellent openbaar vervoer in Nederland. Niet door het presenteren van nieuwe ideeën maar door terug te gaan naar de basis. Deze basis geeft ons de mogelijkheid om met een betrekkelijk klein budget een excellent openbaar vervoer in Nederland te realiseren.

1.1 Crisis en bezuinigingen leiden tot minder kwaliteit

De wereldwijde economische crisis begint in 2007 in Amerika op de hypotheekmarkt. Niet lang daarna gaat het ook in Nederland en de rest van Europa financieel minder. Icesave gaat failliet en ABN AMRO wordt een staatsbank. Ook in Nederland staat de huizenmarkt onder druk en projectontwikkelaars krijgen het steeds lastiger nieuwe projecten van de grond te krijgen. Vanwege de hierdoor achterblijvende inkomsten voor de overheid en rentelasten op verworven gronden dient door alle overheidslagen bezuinigd te worden. Ook het openbaar vervoer blijft hierbij niet buiten schot.

Het Rijk heeft aangekondigd 120 miljoen te willen bezuinigen op het openbaar vervoer in de grote steden. Daarnaast wil het Rijk de laag tussen provincie en gemeente, de stadsregio's, opheffen. Zoals bekend is in alle gevallen de stadsregio concessieverlener van het openbaar vervoer in de desbetreffende regio.

Een direct gevolg van de bezuinigingen is dat openbaar vervoer projecten worden uitgesteld of geschrapt. Minder geld leidt tot een andere aanbesteding. Afhankelijk van de gestelde prioriteiten in het programma van eisen leidt dat tot aanpassing van het product. Dit alles dreigt in de meeste gevallen tot een verschraling van het openbaar vervoer. Denk bijvoorbeeld aan het verlagen van frequenties of het opheffen van openbaar vervoerverbindingen, maar ook aan het niet investeren in nieuwe bussen of het krappere inplannen van rijtijden. Kortom een stevig kwaliteitsverlies voor de reiziger.

Wanneer je bovenstaande alinea leest, wordt je haast moedeloos. Er is minder geld beschikbaar en de ambities die voor de crisis zijn vastgesteld gaan in rook op. Of toch niet...? Wij zijn van mening dat door intensiever en creatiever samen te werken een deel van de ambities alsnog gerealiseerd kan worden en dat de kwaliteit van het bestaande openbaar vervoer en de kansen van nieuwe openbaar vervoer lijnen wordt vergroot. Weliswaar is ruim 10 jaar geleden al begonnen met het afstemmen van de samenwerking tussen overheid en vervoerders, veel goede initiatieven zijn reeds genomen, maar we zijn er nog niet.

2. Beter samenwerken: kwaliteit voor minder geld

Het samenwerken tussen overheden en vervoerders (ook onderling) heeft meestal tot doel om een gezamenlijke strategische doelstelling te kunnen halen. Daarnaast is het soms essentieel om samen te werken zodat je niet economisch gaat achterlopen. In grote hoofdlijnen bekeken zijn er 3 redenen om samen te gaan werken:

- opdoen van kennis;
- verhogen van de opbrengsten;
- verlagen van de kosten.

Voornamelijk het derde aspect, verlagen van kosten, is in het huidige economische klimaat actueel. De kosten en opbrengsten kunnen gestuurd worden door de 5P's (product, prijs, promotie, plaats en personeel) te combineren uit de marketingmix. De 5P's geven de mogelijkheid om te komen tot een doeltreffend resultaat.

2.1 Opdoen van kennis

Het opdoen van kennis kun je binnen het openbaar vervoer voornamelijk zien als het uitproberen van nieuwe producten om te kijken of het product aansluit bij de behoefte van de reiziger. Hierbij ook gebruik makend van de al bestaande kennis van wetenschappelijke instituten en adviesbureaus. Zowel de overheid als ook de vervoerder weten niet altijd hoeveel een bepaalde maatregel bijdraagt aan verbetering van het openbaar vervoer product.

Door samen het product te ontwikkelen, ontstaat de mogelijkheid om kennis onderling uit te wisselen. Om het nieuwe product te laten slagen, is een afstemming tussen alle P's uit de marketingmix van essentieel belang.

2.2 Verhogen van de opbrengsten

Voor het verhogen van de opbrengsten in het openbaar vervoer kan er naast het verbeteren van de eigen producten (hogere frequenties, nieuwe bussen etc) ook samen met de overheid of bedrijfsleven worden gekeken naar het verbeteren van het beleid zodat meer reizigers gebruik gaan maken van het openbaar vervoer. Hierbij kan zowel gedacht worden aan het bieden van combinatiekaartjes (promotie prijs) als ook het plegen van kleine aanpassingen op het station/halte die de kwaliteit van het openbaar vervoer verhogen (product, plaats en personeel). Door gebruik te maken van de 5P's, worden de potentiële gebruikers verleid gebruik te maken van het openbaar vervoer. Deze vorm van samenwerken, zoals het 'P+R kaartje' wordt op grote schaal in Nederland toegepast. Deze vorm van samenwerken is gemakkelijk doordat beide partijen een gezamenlijk doel hebben dat hierdoor een stap dichterbij komt.

2.3 Verlagen van de kosten

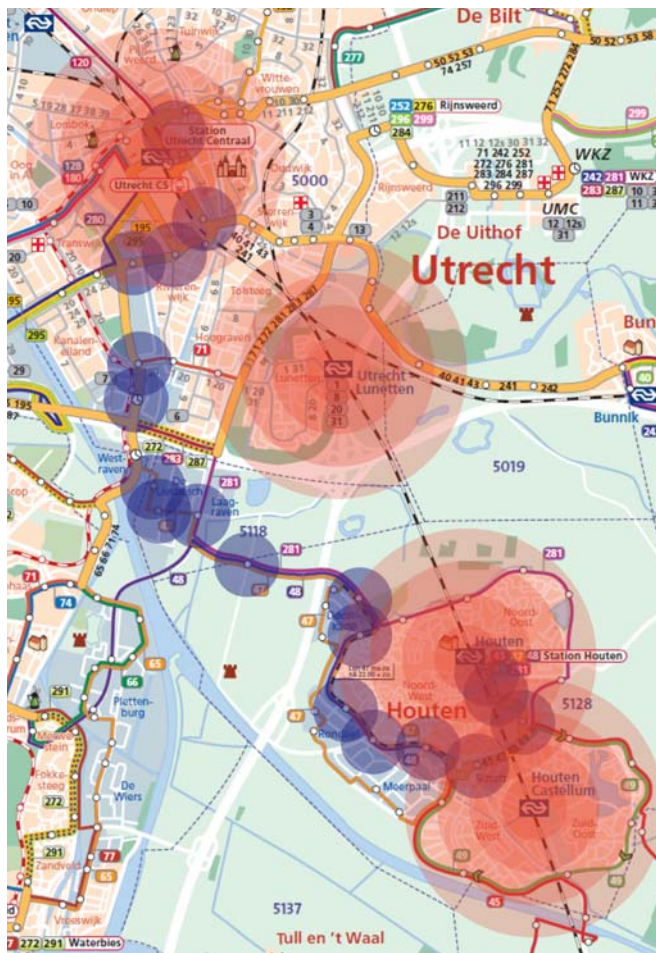
Het verlagen van de kosten betreft in de meeste gevallen het verkleinen van de overhead, verlagen van frequenties of het schrappen van verbindingen. Het schrappen van verbindingen, verlagen van frequenties en het verkleinen van de overhead hebben allen meestal directe invloed op de kwaliteit van het openbaar vervoer. Door toch gebruik

te maken van de 5P's, kan worden bedacht of de maatregelen op elkaar aansluiten zodat niet onnodig veel reizigers worden gedupeerd van de getroffen maatregelen. Waar bijvoorbeeld niet altijd naar wordt gekeken is de afstemming tussen de verschillende concessies. Door verschillende concessies op elkaar af te stemmen, kan er geld worden bezuinigd, of de kwaliteit van het openbaar vervoer worden verbeterd.

2.4 Praktijkvoorbeeld kansen voor samenwerking

Aan de hand van dit praktijkvoorbeeld willen we echter laten zien dat in Nederland het openbaar vervoer verbeterd kan worden zonder dat dit de overheid of de vervoerder meer geld kost.

Als praktijkvoorbeeld hebben we gekozen voor de verbinding Utrecht – Houten. In de praktijk rijdt er overdag ieder kwartier een trein en ieder half uur een bus. Beide openbaar vervoer modaliteiten hebben hun eigen doelgroep en bedieningsgebied. De bus is voornamelijk voor het lokale vervoer tussen Utrecht – Houten en bediend naast de woonwijken ook de bedrijventerreinen van Houten (enkel overdag) en één van



Nieuwegein. De trein heeft een regionale en landelijke functie en wordt voornamelijk gebruikt voor reizigers die een snelle directe verbinding naar station Utrecht en verder willen hebben. Op de kaart hiernaast is van beide producten het invloedsgebied weergegeven. Vanwege de sneltram en stadsbussen, maken relatief weinig reizigers gebruik van deze busverbinding binnen Utrecht. In de avonden, neemt van beide openbaar vervoerproducten de frequentie af. Wanneer de vertrektijden te dicht bij elkaar komen te liggen, worden beide producten elkaars concurrenten. De gehele avond, op de laatste rit na, zijn de vertrektijden van bus en trein afwijkend. De onnodige paralleliteit van de laatste rit ontstaat doordat zowel de bus als de trein afwijkende vertrektijden hanteert voor de laatste rit. (Zie tabel 1)

Tabel 1 Dienstregeling laatste bus en trein van Utrecht-Houten en Houten-Utrecht

Dag	Utrecht - Houten				Houten – Utrecht			
	Vertrek Trein	Reistijd	Vertrek Bus	Reistijd	Vertrek Trein	Reistijd	Vertrek Bus	Reistijd
Maandag	0.56	11	0.55	28	00.38	9	23.02	31
Dinsdag	0.57	10	0.55	28	00.38	9	23.02	31
Woensdag	0.56	8	0.55	28	00.38	9	23.02	31
Donderdag	0.56	8	0.55	28	00.38	9	23.02	31
Vrijdag	0.25	9	0.55	28	00.38	9	23.02	31
Zaterdag	0.25	9	0.57	31	00.38	9	00.01	26
Zondag	0.25	9	0.55	25	00.38	9	23.02	27

Vier dagen in de week rijdt de bus op hetzelfde tijdstip als de trein weg. Op een enkele reiziger na die persé bij een bushalte wil uitstappen, zullen de overige reizigers kiezen voor de trein vanwege de kortere reistijd.

Per jaar gaat het om 208 ritten die parallel aan de trein worden gereden. Omgerekend naar DRU's betekent dit ongeveer 104 DRU's. Uitgaande van een aantal kentallen, betekent dit een mogelijke besparing van €14.000,-.

De besparingen op deze buslijn, kan gebruikt worden als bezuiniging. Daarnaast kan uiteraard ook gekozen voor het verbeteren van de kwaliteit van het openbaar vervoer. Een mogelijkheid is bijvoorbeeld om het busproduct nog later te laten vertrekken om zodoende een nieuwe doelgroep aan te boren (CVS 2010 Nachtnet van WereldKlasse), of om kleine aanpassingen door te voeren aan het product om de kwaliteit te verhogen.

In het kader van bezuinigen is dit een eerste stap die gezet kan worden. Het betreft weliswaar slechts een druppel op een gloeiende plaat, maar wanneer we voor heel Nederland het netwerk analyseren moeten er meer doublures naar de oppervlakte komen. Door vervolgens overheden en vervoerders te laten samenwerken, kunnen we het Nederlandse openbaar vervoersysteem efficiënter maken. Hierdoor ontstaan er kansen om te bezuinigen zonder noemenswaardig kwaliteitsverlies of te investeren in het openbaar vervoer.

3. Hoe samenwerken

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op een aantal kernaspecten van samenwerking. Wat is nodig, wat kenmerkt een goede samenwerking?

3.1 Doel en commitment

In het voorgaande hoofdstuk werd al benoemd dat samenwerken om het samenwerken geen doel is. Samenwerken moet een middel zijn om een bepaald (gezamenlijk) doel te bereiken. Het Nederlandse landschap kent een veelheid aan partijen betrokken bij ruimtelijke- en mobiliteitsvraagstukken. Elke partij heeft zijn eigen belang, zijn eigen inzicht en een bepaalde vorm van macht. De kunst is om een gezamenlijke basis te creëren. Een gezamenlijk doel. Wat drijft ons? Wat willen we bereiken en waar komen we elkaar tegen op het pad om het doel te bereiken?

Na het vaststellen van een gezamenlijk doel is commitment, betrokkenheid, de volgende stap. Er 'niet tegen' zijn is onvoldoende basis voor een gedegen samenwerking. Alle betrokkenen moeten zich verbinden met die gezamenlijke visie en doelen. Ook moeten zij bereid en in staat zijn hier tijd, kennis en middelen in te investeren.

3.2 Vertrouwen en betrouwbaarheid

Vertrouwen is misschien wel het belangrijkste aspect van samenwerking. Als partners elkaar vertrouwen heeft zowel de relatie als het uiteindelijke resultaat grotere kans van slagen. Vertrouwen wordt bepaald door je eigen betrouwbaarheid: in het nakomen van afspraken, in het leveren van wat was beloofd, in het waarmaken van het samenwerkingsbelang en in het rekening houden met andermans belangen.

3.3 Praktijkvoorbeelden van succesvolle samenwerking

Beschreven aspecten lijken veelal voor zich te spreken. Toch is de praktijk weerbarstiger. Logisch, gezien de eerder beschreven complexe institutionele verhouding, een veelheid aan meningen, doelen enzovoort. In de volgende paragrafen worden een aantal handvatten aangereikt voor goede samenwerking alsmede twee praktijkvoorbeelden die illustreren wat goede samenwerking kan brengen. De praktijkvoorbeelden bestaan uit: Een binnenlands voorbeeld over hoe je in een complexe omgeving, als een station, met veel partijen snel resultaten kunt boeken en een voedingsbodemp kan creëren voor langdurige samenwerking.

Een buitenlands voorbeeld over hoe je op grotere schaal kunt samenwerken en hoe vergaande burgerparticipatie kan worden vormgegeven.

3.4 Voorbeeld succesvolle samenwerking: Stationsschouw

Bij het aanpakken van een locatie zoals een station zijn veel partijen betrokken. Iedere partij heeft zijn of haar eigen belangen. Deze belangen liggen soms in elkaars verlengde maar vaker is er sprake van tegenstrijdigheid. Hoe krijg je deze tegenstrijdigheden nu inzichtelijk? Hoe kun je vervolgens zorgen voor een basis van vertrouwen om op zoek te gaan naar oplossingen? De stationsschouw is een methodiek die ontwikkeld is om in complexe situaties partijen bij elkaar te brengen en een menselijk gezicht te geven. NS

wordt opeens Willem, ProRail is Nico en de Gemeente heet opeens Nicolette. Dit gebeurt niet zo maar; daarvoor is het nodig om de mensen uit de verschillende partijen bij elkaar te brengen, een gezamenlijk doel te geven en samen te werken om dit doel te bereiken. Samen resultaten boeken en de successen samen vieren.

Opzet

De deelnemers werden uitgenodigd elk station door de ogen van de reiziger te beleven. Doel van de schouw was het vaststellen van de quick wins die op korte termijn, dat wil zeggen binnen maximaal twee jaar, kunnen worden uitgevoerd. Het gaat om kleine dingen die het leven van de reizigers aangenamer maken. Daarbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan uitbreiding van fietsenstallingen en P+R faciliteiten, de aanpak van verrommeling, het plaatsen van een extra kaartautomaat of het verbeteren van de informatievoorziening. Al deze geïnventariseerde verbeterpunten en haalbare ingrepen zijn gebundeld in een uitvoeringsprogramma.

Effect

De effecten van deze aanpak gaan verder dan (kleine) verbeteringen op de stations. Misschien nog wel waardevoller zijn de (nieuw) opgebouwde relaties. De betrokkenen hebben elkaar leren kennen waardoor het begin van een vertrouwensband is ontstaan of de reeds bestaande band is versterkt. Ervaringen zijn uitgewisseld waardoor ook andere plaatsen en organisaties profiteren van hetgeen geconstateerd is tijdens de schouw. Doordat met quick wins gewerkt wordt, zijn direct acties in gang te zetten met snelle resultaten. Dit zorgt voor bevredigend gevoel bij de betrokkenen en laat zien dat samenwerking loont. Hiermee ontstaat vertrouwen en een voedingsbodem voor verdere samenwerking in de toekomst.

In de afgelopen twee jaar is deze methodiek inmiddels op meer dan 15 stations succesvol ingezet. Onder andere op diverse stations in de Stadsregio Arnhem Nijmegen, maar ook bijvoorbeeld station Apeldoorn en Woerden.

3.5 Voorbeeld succesvolle samenwerking Portland, Oregon

Portland, een stad in de staat Oregon in het noordwesten van de Verenigde Staten, is wereldwijd een referentie voor veel (vervoer)planologen en stedenbouwkundigen. Ruim 25 jaar geleden werd hier de eerste Light Rail verbinding in gebruik genomen. Dit was de start van een opleving van de regionale tram, in eerste instantie in de regio Portland, maar tegenwoordig in diverse steden op het Noord Amerikaanse continent.

Het meest succesvolle railproject in Portland was de komst van een tramlijn in 2001. De kosten voor de aanleg van de 11 kilometer lange lijn bedroegen 125 miljoen dollar. Bij ingebruikname genereerde de tram circa 4.000 reizigers op een werkdag. Inmiddels is dat opgelopen tot ruim 12.000 reizigers. De tramlijn loopt van het noorden, door het centrum, naar het zuiden. Zowel ten noorden als ten zuiden loopt de tram door een herstructureringsgebied. In de afgelopen tien jaar zijn deze gebieden getransformeerd van verpauperde bedrijventerreinen tot aangename plekken om te wonen, werken en recreëren. De tram heeft hier een grote katalyserende werking gehad. In totaal is bijna 3 miljard dollar geïnvesteerd in de ontwikkeling van deze gebieden, waarvan het grootste deel is opgebracht door private partijen.

Één van de belangrijkste succesfactoren van zowel de ruimtelijke als mobiliteitsontwikkeling is samenwerking. Zowel op regionaal als lokaal niveau.

Regionaal niveau

Voor de financiering van de diverse railprojecten was Portland afhankelijk van federale fondsen. Om daarop, als relatief kleine stad, aanspraak te maken is een gezamenlijk plan van betrokken partijen nodig. Hiertoe is een voor Amerikaanse begrippen unieke bestuurslaag opgericht namelijk: een regio. Redelijk vergelijkbaar met de Nederlandse stadsregio's. Dit orgaan is verantwoordelijk voor het stroomlijnen van beleid en het waarborgen van afspraken tussen deelnemende gemeenten, vervoerder en dergelijke. Aan de samenwerking ligt een gemeenschappelijk doel ten grondslag. Tevens is de noodzaak tot samenwerking helder.

Ook in Nederland moeten lagere overheden tegenwoordig 'vechten' om fondsen en bijdragen vanuit het Rijk. Wil je echt wat voor elkaar krijgen, werk dan samen!

Lokaal niveau

Portland kent een uitgebreide vorm van burgerparticipatie in haar ruimtelijke- en mobiliteitsplannen. Dit kent zijn oorsprong uit het feit dat lokale overheden in de Verenigde Staten doorgaans weinig grond bezitten en het grondbezit van particulieren stevig is verankerd in de wetgeving. Voor nagenoeg alle ontwikkeling is de gemeente dus afhankelijk van de medewerking van particulieren en private partijen. Burgerparticipatie is hiermee niet alleen nuttig, maar zuivere noodzaak. De gemeente wordt geprikkeld private partijen serieus te nemen.

Een belangrijke vorm waarmee Portland deze participatie waarborgt is via committees waarin burgers, bedrijven en belangenorganisaties deelnemen. De committees worden opgezet zodra sprake is van enige planvorming. De invloed van de committees reikt verder dan de in Nederland gebruikelijke inspraak. Samen met de committees worden plannen ontwikkeld. Hierdoor ontstaat niet alleen draagvlak, maar ook vele extra ideeën en nieuwe inzichten. De committees zijn tevens de sleutel tot het overtuigen van de rest van de bevolking van nut en noodzaak van bepaalde ontwikkelingen. De kracht hiervan is dat private partijen elkaar overtuigen, waardoor betrokkenen niet het gevoel hebben dat plannen van hoger hand over hen 'uitgerold' worden. Inmiddels werkt dit systeem zo goed dat private partijen zelf met ideeën en plannen komen voor de ontwikkeling van hun buurt en deze vervolgens samen met de gemeente bewerkstelligen. Het werkt als een katalysator.

Ook bij meer strategische ontwikkelingsplannen (zoals structuurvisies) betreft Portland de burger. Voor het Central Portland Plan hebben in een speciaal programma meer dan 17.000 burgers op de één of andere manier hun input gegeven voor de nieuwe plannen. Denk aan enquêtes, festivals, discussiegroepen en dergelijke. Onderstaand een voorbeeld van een vragenlijst zoals deze gebruikt is.

How do great places happen?

Harbor Drive became Waterfront Park.

A parking garage became Pioneer Courthouse Square.

We often take for granted these Central Portland places today, but Pioneer Courthouse Square and Tom McCall Waterfront Park didn't always exist. They are here because of the creative ideas of Portlanders some 20 and 30 years ago, and the hard work of planning, designing and implementing these ideas.

Our city has a strong heritage of deciding what we want and making it happen. What should Portland be like in 30 years? Please take this Central Portland Plan Community Survey to help us make decisions now that will create our future city.

Central Portland Plan Community Survey

We would like to know a little about you, what Central City means to you, and how you want it to be in the future.

1 Your zip code: _____ & neighborhood: _____

Your age: ___ under 20 ___ 21-35 ___ 36-60 ___ over 60

2 Please tell us **why** you come to Central Portland and **how often**:

	Daily	Weekly	Monthly	Rarely	Never
Work	1	2	3	4	5
School	1	2	3	4	5
Eat	1	2	3	4	5
Shop	1	2	3	4	5
Services	1	2	3	4	5
Special events	1	2	3	4	5
Cultural activities	1	2	3	4	5
Sporting events	1	2	3	4	5
Recreation	1	2	3	4	5
Other:	1	2	3	4	5

3 How do you **feel** about Central Portland? Please rate the following statements by level of agreement.

	Strongly Agree	Agree	Disagree	Strongly Disagree	No opinion
Many transit options	1	2	3	4	5
Adequate parking	1	2	3	4	5
Vibrant and lively	1	2	3	4	5
Too crowded	1	2	3	4	5
Safe and active	1	2	3	4	5
Good housing choices	1	2	3	4	5
Good job choices	1	2	3	4	5
Variety of activities	1	2	3	4	5
Kid-friendly	1	2	3	4	5
Good links to nature	1	2	3	4	5
Too expensive	1	2	3	4	5
Difficult to find my way	1	2	3	4	5

4 In many ways, Central Portland is the **hub of the region**, for some of the reasons listed below. How satisfied are you with how these qualities are working in Central Portland?

Please rate your level of agreement with this statement: "I am satisfied with this quality in Central Portland."

	Strongly Agree	Agree	Disagree	Strongly Disagree	No opinion
Arts/culture/entertainment	1	2	3	4	5
Transit options	1	2	3	4	5
Walkability	1	2	3	4	5
Mix of historic & modern buildings	1	2	3	4	5
People of all ages, ethnicity & class	1	2	3	4	5
Businesses - large & small	1	2	3	4	5
Shopping	1	2	3	4	5
Medical facilities	1	2	3	4	5
Mix of activities & uses	1	2	3	4	5
River access	1	2	3	4	5
Recreation/sports activities	1	2	3	4	5
Other:	1	2	3	4	5

5 Tom McCall Waterfront Park, the MAX and Downtown Transit Mall, the Eastside Esplanade – these are some of the **bold steps** the City has taken using public investment to create a unique Central City.

What would you like to see in Central Portland? What is your idea for the next bold step? Your answer could be a specific place or a way to improve livability and vibrancy – or something completely different.

The **CENTRAL PORTLAND PLAN** will help us make decisions about places to...

- preserve** These are places within the Central City that you value and like as they are now.
- enhance** These are important places in the Central City that could be made better.
- create** These are unique locations within the Central City that could become great public places.

Check out the survey And visit our website: www.portlandonline.com/portlandplan or email: portlandplan@ci.portland.or.us Let us know your ideas!

Have you answered the survey for the **Central City as a whole** or did you focus on a **specific area**? Please circle all that apply.

All Central Portland Downtown Portland Lloyd District Central Eastside Pearl District Northwest Other: _____

Please mail this survey to: City of Portland Bureau of Planning 1900 SW 4th Ave., Suite 2100 Portland, OR 97201-5380

Centraal in het Central Portland Plan staan drie begrippen:

- Behouden. Wat moet blijven zoals het is?
- Verbeteren. Wat verdient aandacht en moet verbeterd worden?
- Creëren. Waar liggen kansen voor het creëren van iets nieuws?

Hierdoor ontstond een beeld wat volgens de burger nou werkelijk moest gebeuren in de stad en wat absoluut moest blijven. Dit vormde de basis voor het nieuwe lange termijn ontwikkelingsplan.

In het licht van de huidige bezuinigingen hebben "we" de burger meer nodig dan ooit. Een aanpak zoals in Portland biedt de kans om dit te verwezenlijken. Diverse gemeenten zetten al eerste stappen door de bevolking mee te laten denken over bijvoorbeeld bezuinigingsmogelijkheden. Laten we dit voorzetten en naar een hoger plan tillen!

Conclusie

Tot slot een verhaal, als conclusie van dit paper.

Er was eens een ambtenaar van de Stadsregio Rotterdam die betrokken was bij het verkrijgen van de InterCity-status voor station Blaak. Destijds was station Blaak het 3^{de} station van Rotterdam en het had een belangrijke bovenregionale bestemming in de stad en vormde samen met de metro- en tramlijnen een knooppunt. Ondanks dat het station een knooppuntfunctie had, werd het slechts bediend door 3à4 stoptreinen per uur.

Tijdens een bezoek aan het station viel het de ambtenaar op dat de staat van het onderhoud slecht was. Een derde van de verlichting was kapot, er was veel graffiti en ondanks dat er werd geveegd op de perrons was het er niet schoon. Eenmaal naar boven gelopen kwam de ambtenaar aan op het stationsplein. Hier zag hij een vies onduidelijk ingericht plein met een tekort aan fietsenklemmen. Ondanks dat het station slechts 10 jaar oud was, was het er niet prettig vertoeven.

De ambtenaar besloot om met de stakeholders te gaan praten. NS Reizigers werd gevraagd of het station een InterCity-status kon krijgen, ProRail en NS Stations werden gevraagd voor het onderhoud op het station en de gemeente en stadsregio voor het onderhouden van het stationsplein en het plaatsen van nieuwe fietsenklemmen. Steeds weer kwam echter het antwoord dat er geen budget was, geen plan en geen reden om iets aan het station te doen.

Een paar maanden later besloot NS toch met ingang van de nieuwe dienstregeling een aantal intercity's te laten stoppen op station Blaak. De eerste fase van de gewenste InterCity-status werd een feit. Wederom maakte de ambtenaar een rondje langs de stakeholders maar er was nog steeds geen reden om iets aan het station te doen.

Samen met de PR-manager besloot de ambtenaar om de InterCity-status te vieren en het station te heropenen. Er werd een gastenlijst opgesteld en de reizigers werden uitgenodigd. Daarnaast werden ook de directeuren en bestuurders uitgenodigd en allemaal mochten ze een speech houden. Wederom besloot de ambtenaar om een rondje te maken langs de stakeholders met de mededeling dat hun directeur zou langskomen



bij de opening van het station en dat het station toch echt wel opgeknapt moest worden omdat het niet best eruit zag. Er waren budgetten beschikbaar voor het vervangen van kapotte verlichting, het extra vegen en schrobben van het station en het aanleggen van fietsenklemmen. Daarnaast werd er een afspraak gemaakt met de deelgemeente dat het stationsplein dagelijks onderhouden zou worden.

In de laatste 2 maanden bleek alles mogelijk te zijn door iedereen persoonlijk aan te spreken op zijn/haar verantwoordelijkheid en te vertellen dat een proper station positief zou scoren op een publiekelijk feestje waarbij de directeur/bestuurder aanwezig zou zijn.

Uiteindelijk werd het een knalfeest. Honderden reizigers kwamen langs en allemaal waren ze tevreden met het opgeknapte station en de verkregen InterCity-status. Ook de directeuren en bestuurders waren tevreden en er werd druk genetwerkt.

Uiteindelijk leefden de reizigers, directeuren en bestuurders nog lang en gelukkig en genoten ze nog vele jaren van het opgeknapte station.

Bovenstaand verhaal is echter helemaal geen sprookje. Het is een waar gebeurd verhaal. Een verhaal dat bewijst dat met een gezamenlijk doel voor ogen en persoonlijke betrokkenheid resultaten zijn te bereiken. Samenwerken loont!

Bronnen

Literatuur:

City of Portland Bureau of Planning, *Community Survey Results*, 2009

DHV-NPC, *Stationsschouw 2.0: De Resultaatversneller*, 2010

Kaats, E., Klaveren, P.v. en Opheij, W. (2005), *Organiseren tussen organisaties: inrichting en besturing van samenwerkingsrelaties*. Schiedam: Scriptum

Kiewiet-Kester, J. (2008) *Het ABC van samenwerkingsfactoren*

Klein Wolthuis, (1999). *Sleeping with the enemy: trust, dependence and contracts in interorganisational relationships*. Enschede: proefschrift Universiteit Twente

Ministerie van verkeer en waterstaat (2005), *Kostenkengetallen openbaar vervoer*. Rotterdam, Centrum Vernieuwing Openbaar Vervoer

NS / Stadsregio Arnhem Nijmegen (2010), *Samen stations verbeterde*. Utrecht: DHV-NPC

TriMet (2007), *Community Building Sourcebook*, Portland OR, TriMet Capital Projects & Facilities

Websites:

www.connexxion.nl, busdienstregeling en lijnennetkaart 2011

www.ns.nl, treindienstregeling 2011

www.portlandstreetcar.org, *The Portland Experience*, 2007

www.portlandstreetcar.org, *Combined Annual & Daily Ridership Graphs*, 30 juni 2011

www.samenwerkentussenorganisaties.nl, 2011