



Observaties Rembrandtplein

Verkenning van de bezoekersstromen en het functioneren van de huidige festivalaanpak in het uitgaansgebied Rembrandtplein

DSP-groep - Paul van Someren en Randy Bloeme

Gemeente Amsterdam OOV - Pieter Walinga en Marek Kruszel / Dewi Zloch

Verkenning van de bezoekersstromen en het functioneren van de huidige festivalaanpak in het uitgaansgebied Rembrandtplein

Onderzoeksmethoden

- Observaties door onderzoekers (met achtergrondkennis van eerdere observaties in november 2015), maar met name door observanten uit de festival wereld.
 - zaterdag 4 juni – vrijdag 10 juni – vrijdag 17 juni, vrijdag 22 juli, vrijdag 29 juli
- Deskresearch (op basis van onderzoeken en beleidstukken; aangeleverd door opdrachtgever).
- Brainstorm met onderzoekers en observatoren

Focus van het onderzoek

- Aandacht voor de rol van voorzieningen, routing/verwijzingen en logistieke aan-/afvoer
- Globaal overzicht van bezoekersstromen (zie bijlagen) alsmede 'verblijfstellingen op de pleinen'
- Inzicht in ontwikkeling van de uitgaansnacht; o.a. probleemgedrag
- Zijdeling in laatste observatie meegenomen: afval en vervuiling

Bijlagen

- Schema verbetervoorstellen
- Probleem- en oplossingenkaart
- Tellingen bezoekersstromen

Inhoud

1	Uitkomsten en verbetervoorstellen	4
2	Logistieke aan-/afvoer	5
2.1	Autoverkeer	5
2.2	Fietsverkeer	6
2.3	Voetgangers	6
2.4	Conclusies, adviezen en nadere verkenning	6
3	Voorzieningen	8
3.1	Conclusies, adviezen en nadere verkenning	9
4	Communicatie	11
4.1	Fysieke communicatie	11
4.2	Sociale communicatie	11
4.3	Conclusies, adviezen en nadere verkenning	12
5	Aanbod en programmering van horeca	13
6	Probleemgedrag	14
7	Organisatie en samenwerking	16
7.1	Plein niveau	16
7.2	Stadsniveau	17
8	Verbeteringen	18
Bijlagen		
1	Samenvatting verbetervoorstellen	19
2	Problemenkaart	21
3	Verbetervoorstellen	22
4	Nieuwe oplossingenkaart	23
5	Tellingen bezoekersstromen	24

1 Uitkomsten en verbetervoorstellen

De uitgaansnacht

"Hoewel je elke avond versteld staat van de verschillende problemen (chaos) in vrijwel elke hoek van het uitgaansgebied, is de conclusie aan het eind van de nacht vaak: het was best een gezellige nacht zonder grote problemen"

Ondanks deze algemene indruk kan de festivalaanpak, en daarmee het uitgaansgebied, veel beter functioneren. Dit met name aan de randen van het gebied. En in de verbinding met de andere gebieden in de stad (de verschillende stages van festival-stad Amsterdam)¹. Om de huidige problematiek te verminderen en om het uitgaansgebied in te toekomst beter te laten functioneren, moet verbetering aangebracht worden in:

- 1 Logistieke aan-/afvoer
- 2 Voorzieningen
- 3 Communicatie (informatieverstrekking en verwijzingen)
- 4 Aanbod en programmering van horeca

Voordat er wordt ingezoomd op de aanpak van probleemgedrag op locatieniveau, adviseren wij dan ook om in de eerste plaats meer rust aan te brengen in het gebied door de logistiek, communicatie en faciliteiten te verbeteren. Veel probleemgedrag lijkt te ontstaan als gevolg van het tekortschieten op deze punten. Het aanbod van horeca en de programmering zijn evenzeer belangrijk, maar lijken op de korte termijn lastiger aan te passen.

Probleem- en oplossingenkaart


Onderstaande rapportage van problemen en verbetervoorstellen wordt begeleid met een probleemkaart en een oplossingenkaart (zie bijlagen). Op de kaarten worden verschillende iconen gebruikt voor verschillende onderwerpen. Deze iconen worden in de tekst toegelicht.

Noot 1 In feite dient men alle grotere uitgaansplekken in de stad te zien als één systeem. We gaan hier niet verder in op de link naar bijvoorbeeld Nieuwmarkt en Leidseplein. Die link is belangrijk en vergt nader onderzoek (tellingen en analyses zoals wij die hier voor Rembrandt-/Thorbeckeplein presenteren).

2 Logistieke aan-/afvoer

Basis voor een goed functionerend festival of uitgaansgebied is de logistiek. Op meerdere plekken, met name aan de randen van het gebied (Herengracht, Vijzelstraat, Amstel), is het een chaos doordat er geen goed doordacht en voor het publiek herkenbaar ontwerp van logistieke stromen en voorzieningen is. Daarnaast is de enige vorm van regulering middels toegangscontroles beperkt afgestemd op de daadwerkelijke bezoekersstromen (zie bijlage): juist bij de twee drukste aan/afvoer routes (Reguliersbree en Amstelstraat) ontbreekt elke uiting van de festival aanpak (geen hosts, afzettingen, borden, verlichting). We onderscheiden vier vervoerswijzen, autoverkeer (met name taxi's), fietsverkeer, voetgangers en OV (met name nachtbusen). Per vervoersmodus schetsen we de situatie zoals we die hebben waargenomen.

2.1 Autoverkeer

	Te veel aanbod van (soms lawaaiige) taxi's voor de vraag in gebied (vooral na 2 uur)
	(Sluip)verkeer door straten die geen noodzakelijke functie hebben tijdens de uitgaansnacht of waar autoverkeer en bezoekers conflicteren (met name Herengracht). <ul style="list-style-type: none">o.a. doordat de taxistandplaatsen niet functioneren (met name herkenbaarheid) en taxi's op willekeurige plekken meer kans hebben om klanten op te pikken.
	De combinatie van autoverkeer en voetgangers en (brom)fietsers/scooters levert op een aantal plekken gevaarlijke en chaotische situaties op: <ul style="list-style-type: none">Brug Utrechtsestraat (Herengracht): veel keren en draaien door autoverkeer, omdat de parkeergarage vaak vol is (verkeersregelbaar heeft hier geen zicht op en wordt niet op de hoogte gesteld), of er geen plek meer is op de taxistandplaats. Zelfde situatie is zichtbaar bij de Blauwbrug.
	<ul style="list-style-type: none">Kruispunt Herengracht – Thorbeckeplein: beperkte ruimte, maar veel verkeer (auto's, taxi's, voetgangers en fietsers). Wordt regelmatig als kiss en ride (regulier verkeer, maar ook taxi's) gebruikt en Handhaving en Toezicht en politie parkeren er dienstauto's (bussen). Daarnaast staat de aanhanger met hekken van de hosts hier geparkeerd. Dit alles leidt tot een overvolle situatie op een locatie waar ook een duidelijke woonfunctie is.
	
	<ul style="list-style-type: none">Oversteek Vijzelstraat t.h.v. Reguliersdwarsstraat: gevaarlijke situaties doordat bezoekers soms bijna blind oversteken. Taxi's stoppen er, gokken met langzaam rijden op klanten en draaien en keren midden op straat (trambaan). Daarnaast wordt de verkeerssituatie extra druk door regulier fiets- en autoverkeer over de Vijzelstraat en het feit dat de Reguliersdwarsstraat een van de drukste aanlooproutes is. Regulering van de verkeerssituatie is noodzakelijk.²Kruispunt Halvemaansteeg – Amstel: gevaarlijke situaties door vele verkeerskruisingen. Halvemaansteeg is een drukke aanlooproute, met name vanaf

Noot 2 Eer zullen op het Muntplein en Amstel fundamentele verkeerskundige veranderingen gaan plaatsvinden. Om daar een beter beeld van te krijgen nemen we contact op met VOM.



de Nieuwmarkt. Fietsverkeer en voetgangers kruisen hierdoor veelvuldig met (hard rijdend) autoverkeer. Daarnaast is er een terras op de hoek van het kruispunt waar bezoekers bijna op de rijweg (Amstel) staan. De verkeerssituatie wordt extra chaotisch doordat taxiverkeer langzaam rijdend afslaat de Halvemaansbrug op, gokkend op het snel oppikken van klanten.

2.2 Fietsverkeer



Fietsers lijken veelal Amsterdammers te zijn die goed bekend zijn met het uitgaansgebied.

Trekken hun eigen plan: parkeren overal en nergens en ontwijken toegangscontroles om te kunnen blijven fietsen.

Vanwege de bekendheid met het uitgaansgebied kunnen ze benaderd worden als een heel andere doelgroep, met veelal gerichte bezoeken (vaste kroegen) en eigen gewoontes qua rijroutes en parkeren.



Gebrek aan goede stallingsruimte leidt tot rommelige en onoverzichtelijke plekken in het uitgaansgebied, omdat fietsen overal en nergens geparkeerd worden.

2.3 Voetgangers

In de bijlagen is een globaal overzicht van de bezoekersstromen weergegeven. De volgende drukke looproutes (maar ook veel fietsers!) lijken de volgende relatie met de bredere omgeving te hebben:



- Reguliersdwarsstraat: looproute Rembrandtplein – Leidseplein
- Reguliersbreestraat: looproute Rembrandtplein - Centraal Station en Leidseplein
- Halvemaansteeg: looproute Rembrandtplein – Nieuwmarkt
- Amstelstraat: metroverbinding, club Air en Club Abe

OV



Trams op een festivalterrein zijn een uitdaging. We gaan er vanuit dat trams tot even na middernacht een gegeven zijn. De nachtbussen zijn dan echter nog wel een punt. De GVB vertrektijden indicatie werkt niet voor de nachtbussen

2.4 Conclusies, adviezen en nadere verkenning

De logistieke inrichting van het gebied is onvoldoende afgestemd op de feitelijke bezoekersstromen en onherkenbaar voor bezoekers. Dit zorgt ervoor dat taxi's buiten de taxistandplaatsen meer kans hebben om klanten op te pikken, maar ook dat een relatief klein deel van het uitgaansgebied wordt belast met de meeste aan-/afvoerstromen. Hierdoor ontstaan gevaarlijke verkeerssituaties op plekken waar autoverkeer eenvoudig gescheiden kan worden van (brom)fietsverkeer/scooter en voetgangers.

We adviseren dan ook om de aan-/afvoer van bezoekers eenvoudiger en beter herkenbaar te maken. Het belangrijkste is dat het aantal alternatieve (sluip)routes beperkt wordt.

Voorstellen die we nader willen verkennen:

	<ul style="list-style-type: none">⦿ Verbeteringen taxistandplaatsen (incl. K&R en Uber); zie 'voorzieningen' en 'verwijzingen' voor een uitwerking van hiervan. In het kort stellen we twee taxistandplaatsen voor waar goed naar verwezen wordt. We voorkomen daarmee dat 'verdwaalde' bezoekers langs de grachten en op andere plekken op zoek gaan naar taxi's. Maar ook ouders die jongeren naar het plein brengen, worden op deze manier gefaciliteerd en gaan geen rondjes meer rijden op zoek naar een goede plek. Idem voor halen/brengen met Uber.
	<ul style="list-style-type: none">⦿ Andere routes en betere haltering nachtbussen. We stellen voor de opstapplaats van de nachtbussen te combineren met taxistandplaatsen bij The Bank. Vanaf hier kunnen de nachtbussen ook gebruik maken van de rijroute Utrechtsestraat – Amstelstraat, zodat een bus niet dwars door het uitgaanspubliek hoeft. In overleg met betrokken partijen worden gekeken naar een goede route richting o.a. CS vanaf het einde van de Amstelstraat.
	<ul style="list-style-type: none">⦿ Goed functionerende taxistandplaatsen vereisen bufferplaatsen buiten het gebied. Hier dient samen met betrokken naar gekeken te worden.⦿ Verwijzingen beginnen al buiten het gebied. O.a. borden K&R. Hierover meer bij 'verwijzingen'.
	<ul style="list-style-type: none">⦿ Afsluiten Herengracht. Op de kaart is een gewenste rijroute weergegeven, waarbij rekening gehouden is met de nieuwe verkeerssituatie in het gebied. Het uitgangspunt is dat verkeer langs de grachten (bewonersgebied) voorkomen wordt. Bij goed functionerende taxistandplaatsen, K&R en Uber hebben deze straten namelijk geen functie meer voor verkeer (uitgezonderd bewoners).⦿ Oriëntatie op mogelijkheden fietsen van de pleinen te weren. Inmiddels lopen er plannen om fietsen van het plein te weren. Veranderingen t.o.v. de huidige situatie worden geanalyseerd en meegenomen in samenhang met andere maatregelen.

3 Voorzieningen

Een flink aantal basisvoorzieningen die passen bij de festival gedachte, zijn te beperkt aanwezig of ontbreken in het gebied. Terrassen, kroegen en bankjes/zitmogelijkheden op plein zijn er voldoende, maar ondersteunende voorzieningen ontbreken veelal of zijn slecht herkenbaar. Het gaat om de volgende beperkt aanwezige of ontbrekende voorzieningen:



Taxi en nachtbus wachtplekken

- ⦿ Betere herkenbaarheid, inrichting en plaatsing is nodig om goed werkende wacht- en opstapplekken te creëren. Goed werkende wachtplekken zijn niet alleen faciliterend voor bezoekers, maar dragen ook bij aan beter gedrag van taxichauffeurs. Het verkleint de kans op potentiële klanten op willekeurige plekken in het gebied en maakt rondjes rijden daardoor minder lonend. Nadenken over bufferen is daarbij ook van belang, liefst verder buiten het uitgaansgebied.



Kiss en Ride en Uber

- ⦿ Observatoren spraken enkele ouders die aangaven dat een goede Kiss en Ride plek gewenst is om kinderen af te zetten in het uitgaansgebied. Zij kiezen er nu vaak voor om dit bij de uitgang Thorbeckeplein te doen. Daarnaast hanteert Uber voor de omgeving Rembrandtplein opstapplekken in de app die buiten de taxistandplaatsen vallen, uitgang Thorbeckeplein is een voorbeeld. Hoewel de mate van overlast moeilijk in te schatten is, geeft het een verkeerd beeld dat bezoekers schijnbaar 'overal' taxi's kunnen pakken.



Openbare toiletten

- ⦿ In een horecaconcentratiegebied krijgt de openbare ruimte ook een functie als verblijfsplek. Voldoende openbare toiletten zijn dan ook gewenst, zeker ook voor vrouwen en invaliden. Op de meeste festivals hebben de toiletten een businessmodel. Mogelijk zijn er commerciële partijen die wekelijks op een vaste locatie een 'wc-hoek' willen inrichten en kleine vergoedingen vragen aan bezoekers.
- ⦿ Daarnaast zijn de huidige voorzieningen voor mannen (uri-liften) slecht zichtbaar en herkenbaar. Er zijn er ook te weinig van (zie experimenten wildplassen Schapensteeg). Een combinatie van de diverse toiletvoorzieningen (gratis, betaald, in/uitpandig) vereist overigens een doordacht 'totaal plan'.



EHBO

- ⦿ Een festival met een omvang gelijk aan de bezoekersaantallen van het Rembrandtplein heeft normaal gesproken een EHBO-post. Het ontbreken van deze voorziening werd duidelijk toen tijdens de observaties een dronken (laveloos) bezoeker uit een kroeg op het Thorbeckeplein werd gezet en naar een bankje op het Rembrandtplein werd gebracht. Vervolgens keek er niemand meer om naar deze bezoeker. Er dient een centraal punt te zijn waar bezoekers die enige vorm van zorg nodig hebben naartoe gebracht kunnen worden en waar ze verzekerd zijn van hulp.



Fietsparkeren

- ⦿ Gebrek aan stallingsruimte. Het willekeurige fietsparkeren leidt tot rommelige en onoverzichtelijke plekken.



Parkeerruimte voor Handhaving en Toezicht, politie (ME) en derden

- ⦿ Bussen van Handhaving en Toezicht en de politie staan geparkeerd op de stoep, op en rond de brug over de Herengracht bij de ingang Thorbeckeplein. Samen met de aanhanger met de hekken van de hosts. In de huidige situatie geeft dit een erg rommelig beeld.

Eten **Eten en drinken**

- en drinken ⦿ Hoewel eetgelegenheden ook concentratieplekken van afval en overlast kunnen zijn, is het belangrijk dat er goede eet- en alcoholvrije-drinkgelegenheden zijn. Enerzijds om de aandacht af te leiden van de drinkcultuur op het plein, anderzijds omdat het ook de status van bezoekers verbetert. Eten en drinken ontuchttert enigszins. Op dit moment zien we dat er voldoende eetgelegenheden zijn, maar dat een uitbreiding of verandering naar plekken waar je ook goed kunt verblijven nog ontbreekt. Daarnaast sluiten alle eetgelegenheden om 04:00 uur (vanaf 03:30 worden geen gasten meer binnengelaten). Aan het Rokin zijn tot 06:00 uur een McDonalds en een Burger King open. Er dient nog eens kritisch gekeken te worden of het wenselijk is om mensen in deze fase van de nacht naar het Rokin te sturen en waar ze eventueel op CS gaan slenteren, of dat bezoekers langer terecht moeten kunnen in het uitgaansgebied Rembrandtplein.
- ⦿ Er is één waterpunt op het plein, deze is beperkt zichtbaar.

3.1 Conclusies, adviezen en nadere verkenning

Veel probleemgedrag kan voorkomen worden door bezoekers beter te faciliteren. Noodzakelijke voorzieningen zijn te beperkt aanwezig, niet tactisch geplaatst of slecht zichtbaar/herkenbaar. We adviseren hier - in combinatie met de te kiezen logistieke oplossingen – snel maatregelen te nemen. Voorstellen die we nader willen verkennen:



- ⦿ Verkenning om de taxi en OV wacht-/opstapplaatsen op hoog niveau te brengen (referentie Sydney en Manchester). Dit zowel bij de arcade van The Bank als bij de arcade Vijzel/Munt. Huiskamer gevoel. Goede indicatie door verlichting (op gebouwen?)



- ⦿ Toiletten. Verkennen betere verlichting/herkenbaarheid bestaande toiletten. Toevoegen hoog niveau (festival) toiletten (afbreekbaar). Bijvoorbeeld op rustiger deel Rembrandtplein of in combi met wachtplekken taxi/OV. Nadenken over uitbesteden: kan een goed businessmodel achter hoog niveau (festival) toiletten zitten.
 - ⦿ Een belangrijk aandachtspunt is toiletten voor invaliden en vrouwen. Toiletten voor vrouwen (incl. spiegels, deo/zeep etc.) dragen bij aan de vrouwvriendelijkheid van het plein. Dit kan er voor zorgen dat meer vrouwen naar het uitgaansgebied gaan en er langer verblijven. Dit heeft vervolgens weer zijn invloed op de sfeer op het plein. Hetzelfde geldt voor voorzieningen en horeca-aanbod voor ouderen. Hier kan met de horeca over nagedacht worden.
- ⦿ Resultaten wildplaxperimenten implementeren. Resultaten laten o.a. het bereik

	<p>van een wc-voorziening zien. Doel: het hele plein 'gedekt'; overal een bruikbare voorziening binnen bereik.</p> <ul style="list-style-type: none"> EHBO. Voldoende plek op het plein (met name grasveld) om zo snel mogelijk een EHBO voorziening te plaatsen. Belangrijk: portiers, politie, hosts, beveiliging etc. dienen allemaal op de hoogte te zijn van de EHBO post en hulpbehoevende bezoekers hier daadwerkelijk naartoe te brengen.
	<ul style="list-style-type: none"> K&R + Uber nabij Stopera. Met name voor K&R is het belangrijk dat er goede verwijzingen naar deze plek in het hele gebied. Bijvoorbeeld op de Wibautstraat (t.h.v. Hogeschool) al verkeer splitsen in K&R Rembrandtplein en Leidseplein.
	<ul style="list-style-type: none"> Betere opstelplekken politie/handhaving en materialen hosts. De bus van Handhaving en de aanhanger met hekken hoeven niet bij een drukke toegang (Thorbeckeplein) te staan en daar onnodig de beperkt beschikbare ruimte in te nemen. De Bakkerstraat is eventueel een alternatief.
	<ul style="list-style-type: none"> Oriëntatie op mogelijkheden om fietsen van de pleinen te weren en/of betere parkeerplekken. Inmiddels lopen er plannen om fietsen van het plein te weren. Veranderingen t.o.v. de huidige situatie worden geanalyseerd en meegenomen in samenhang met andere maatregelen. Bijvoorbeeld verwijzingen naar de nieuwe plekken.
Eten en drinken	<ul style="list-style-type: none"> het aanbod van eten en alcoholvrij drinken en de inrichting van deze horecazaken. Gewenste situatie: aantrekkelijke, comfortabele en schone plekken, die worden gezien als onderdeel van de avond uit, waar je rustig kunt chillen. In combinatie met de verkoop (of zelfs gratis uitdelen) van water (of andere alcoholvrije dranken) kunnen tevens bezoekers die teveel hebben gedronken weer een beetje nuchter worden voordat ze het openbaar vervoer ingaan of taxi's opzoeken. Denk bijvoorbeeld aan de mensen die rond 04:00 uur naar het CS lopen en daar op de eerste trein gaan wachten, faciliteren met goed eten en alcoholvrij drinken is bij deze groep gewenst (en heeft mogelijk ook een business model?!). The Bank arcade als wachtplek is de perfecte plek voor een chill-ruimte met eten en drinken, voordat mensen in het openbaar vervoer belanden? Let erop dat de voorzieningen ook aantrekkelijk en bruikbaar zijn voor de doelgroep die veel overlast veroorzaakt. Dus ook de grote drinkers moeten verleid worden om water te gaan drinken en iets te eten. Business model voor eet- en drinkvoorzieningen in combinatie met geadviseerde businessmodel achter toiletten en EHBO? Organiseer eens een creatieve denksessie met een aantal partijen. Meer waterpunten op straat.

4 Communicatie

Informatieverstrekking en verwijzingen

Onder communicatie verstaan we huidige wijze van communiceren met bezoekers, met name de wijze waarop regels worden vermeld, en verwijzingen naar voorzieningen in en buiten het uitgaansgebied. We onderscheiden in paragraaf 3.1 fysieke communicatie en in paragraaf 3.2 sociale communicatie.

4.1 Fysieke communicatie

Fysieke communicatie bestaat voornamelijk uit verwijzingen, door middel van borden, lichtprojecties etc.



In het hele uitgaansgebied is geen enkele verwijzing te vinden naar taxi wachtplekken, de nachtbus halte, Centraal Station, openbare toiletten en andere uitgaansgebieden in Amsterdam. Het ontbreken hiervan draagt bij aan chaotische situaties en mogelijkheden om bezoekersstromen te sturen worden hierdoor onbenut gelaten.

4.2 Sociale communicatie

Sociale communicatie betreft de communicatie waarbij er sprake is van sociale interactie. Bezoekers met vragen ontvangen informatie van een host, beveiliging, politie, handhaver etc..

Kijkend naar de sociale communicatie vallen een aantal dingen op:

Handhavers worden veelvuldig aangesproken, meestal om de weg te wijzen. Er is dus een behoefte aan informatie.

Hosts vervullen een groot deel van de sociale communicatie en leveren een belangrijke bijdrage. De algemene indruk is echter dat er meer winst te behalen valt met de hosts. Te vaak zien we hosts in koppeltjes rondlopen, vooral druk in gesprek met elkaar. Daarnaast is het te vaak onduidelijk welke rol de host precies heeft, een groot deel van de kleine overtredingen laten ze gaan zonder er iets van te zeggen. De wijze waarop ze bij de toegangscontrole staan doet echter vermoeden dat ze wél horen te reageren op kleine overtredingen, zoals o.a. lawaai, (toch) doorfietsen en wildplassen.

Er lijkt geen sprake te zijn van een echt lerende aanpak die gebaseerd is op degelijke analyse (doel van de hosts in relatie tot de veranderende problemen). Het beeld is dat hosts helemaal bij de start nog echt naar buiten gericht waren, zoekend, helpend en dat vrij snel daarna het beeld er eerder een werd van twee met elkaar pratende hosts die vooral op elkaar gericht zijn.

4.3 Conclusies, adviezen en nadere verkenning

Op een doorsnee festivalterrein zijn voorzieningen vrijwel overal op het terrein waarneembaar. Met name door eenduidige en goed waarneembare verwijzingen. In de huidige situatie ontbreekt dit volledig. We zien dan ook dat bezoekers veelvuldig op zoek gaan naar informatie bij handhavers en hosts. Een punt waar nog meer winst te behalen is.

Goede verwijzingen in het uitgaansgebied Rembrandtplein kunnen als noodzakelijke aanvulling gezien worden op de eerdere geadviseerde maatregelen. Overigens kan daarbij verlichting ook dienen als gedrag beïnvloedende verwijzer.

Voorstellen die we nader willen verkennen:



- Signage nader uitwerken en bespreken met Mijksenaar Wayfinding
 - denk ook aan eenvoudige flyers met plattegrond die hosts kunnen uitdelen.
 - Signage kan al in de horeca beginnen. Denk aan: eenvoudige plattegronden op tv-schermen, digitale klok met vertrektijden nachtbus, barpersoneel en portiers informeren over de rol van goede informatievoorziening en de locatie van faciliteiten zoals officiële taxi-wachtplekken.
- In ieder geval dienen er bij elke entree/uitgang goede verwijzingen te zijn naar andere uitgaansgebieden en voorzieningen zoals taxi's, metro, bussen en CS, maar ook wc's en EHBO.



- Nadere verkenning van virtuele verwijzing/dienstverlening (model Arena). We spraken bijvoorbeeld LiveCrowd die online communicatie tijdens Beyonce en Coldplay in de Arena deden, maar ook Lowlands. Een pilot op het Rembrandtplein zou een optie kunnen zijn.
- Overleg met hosts om betere inzet te verkennen. Waar lopen ze tegenaan, hoe kunnen ze bijdragen aan een hogere efficiëntie en wat zien zij zelf als verbeterpunten?

5 Aanbod en programmering van horeca




Er is een gebrek aan variatie in het huidige aanbod en de programmering van horeca. Hierdoor wordt een eenzijdige doelgroep aangetrokken. Daarbij is het voor nieuwkomers op het plein niet duidelijk welke proposities waar zijn te vinden.

Het aanbod en de programmering van horeca bepalen voor een groot deel de bezoekerssamenstelling in het gebied. Het huidige aanbod in het uitgaansgebied Rembrandtplein is behoorlijk eenzijdig en trekt over het algemeen een doelgroep aan die doorgaans meer dan gemiddeld overlast veroorzaakt. Meer variatie in het uitgaanspubliek (man/vrouw, jong/oud) wordt normaal gesproken gelinkt aan een rustiger verloop van een uitgaansnacht en minder agressieve sferen.



In eerste instantie valt de programmering en het horeca aanbod buiten de focus van dit onderzoek en wordt het op dit moment alleen als aandachtspunt aangegeven.

6 Probleemgedrag

Uit gesprekken met politie, handhaving en hosts blijkt dat met name hangjongeren en nep-dope dealers voor een negatieve sfeer zorgen. Tijdens de observaties viel ook op dat jongeren de hele avond op het plein hangen en zodra de kans zich voordoet afstormen op opstootjes. Politie en hosts lopen voor een groot deel tegen het probleem aan dat ze preventief weinig kunnen doen tegen deze personen. Wel zijn de zogenaamde hot spots bekend bij de politie en houden zij bepaalde plekken later in de nacht extra in de gaten. Desondanks vallen er een aantal zaken op waar winst gehaald kan worden.

-
- ⦿ Veel opstootjes en ander geweld beginnen in de horeca zelf, of blijven zelfs binnen. De samenwerking met portiers is echter beperkt.
-
- ⦿ Nep-dope dealers verdienen dusdanig goed dat zij zich niets van de politie aantrekken. Het verdien-model moet eruit om het probleem echt aan te pakken.
-
-  ⦿ Veel glas op straat. Laat in de nacht geeft het gekraak en gerinkel van glas op straat een negatieve sfeer.
-
-  ⦿ Onze vrouwelijke observant werd veelvuldig aangesproken door dronken mannen en kreeg regelmatig drugs aangeboden.
-
-  ⦿ Op het Rembrandtplein, vooral hoek Smokeys, zitten de hele avond jongeren op de bankjes te wachten tot er ergens een opstootje ontstaat. Stormen er vervolgens direct op af om mee te doen.
 - ⦿ Er is sprake van een 'omslagmoment', rond 03:00 uur. Redenen hiervoor zijn vaak: het percentage vrouwen daalt (gaan gemiddeld eerder naar huis), verveling kan enigszins toeslaan, meer mensen onder (hoge) invloed van drank (en drugs).
-

Verbeteringen

-
-  ⦿ Mogelijkheden voor nachtelijke opruimdiensten verkennen. Bijvoorbeeld glas opruimen vlak vóór het omslagpunt rond 03:00 uur.
-
-  ⦿ Verkenning van betere samenwerking tussen portiers en politie. Meer portieroverleggen, aangestuurd door de politie, zijn een goed begin.
-
- ⦿ Zodra maatregelen getest of definitief ingevoerd worden is het van groot belang dat alle betrokken partijen hiervan op de hoogte zijn en waar mogelijk er ook naar verwijzen. Het driewekelijkse uitvoeringsoverleg is daarbij het moment om leidinggevendend tijdig te informeren. De briefing is hét moment om uitvoerend personeel per avond te instrueren over ingevoerde maatregelen.
-
- ⦿ Voor veel incidenten geldt: zo lang het horeca aanbod eentonig is en het nationale drugsbeleid niet verandert (verdienmodel nep-dope), blijven dezelfde problemen zich altijd in bepaalde mate voordoen. Politie heeft over het
-

algemeen echter wel goed zicht op waar problemen zich voordoen en wie er bij betrokken is. In het kader van dit onderzoek raden we dan ook vooral aan om rust te creëren op het plein en de directe omgeving door de genoemde maatregelen op de overige onderdelen uit te voeren.

We hebben – vooruitkijkend naar mogelijke experimenten in het kader van 'Rembrandtplein Schoon' ook nog gekeken naar afval en vervuilingsproblemen. Er is hier zondermeer winst te halen, bijvoorbeeld alleen al door – vergelijk de toilet problemen – de afvalbakken beter zichtbaar, herkenbaar en 'leuker' te maken. We gaan op het 'schoon/vuil' hier verder niet in, aangezien we daarvoor een apart traject met een universitaire stagiair overwegen (gemeente, universiteit, DSP-groep).

7 Organisatie en samenwerking

Naast de geschetste verbeteringsmogelijkheden vereist ook de totale organisatiestructuur verbetering.

Met organisatiestructuur bedoelen we: de (vooral interne) samenwerking tussen beveiliging, hosts, portiers en de verschillende betrokken (hulp) diensten.

In dit hoofdstuk geven we aan hoe de structuur eruit zou zien op een normaal regulier (dance) festival.

7.1 Plein niveau

Op een festival is tijdens de showuren de CP (centrale productie) in command. Er is een iemand die het porto-verkeer aanhoort, filtert, en doorverwijst. Idem voor het live uitkijken van camerabeelden. Fysiek zit deze CP in een portocabin (zie control tower op de kaart), samen met CP beveiliging, CP Horeca + Finance, CP (site) productie, CP artiesten en CP Crowd Services. Daarnaast zit er iemand van Gemeente, politie, brandweer en EHBO bij. Kort toegelicht de relevante focus:

- ④ CP beveiliging: stuurt beveiliging toegang, beveiliging statische posities, algemene beveiliging en mobiele (interventie) teams aan.
- ④ CP (site productie): stuurt productie team, sitecrew, en creatives aan.
- ④ CP artiesten: stuurt artiesten runners, (assistent) stagemanagers, chauffeurs, en hospitality personeel aan.
- ④ CP Crowd Services: stuurt traffic support en overig logistiek personeel, crowd service personeel,

In het geval van een calamiteit wordt opgeschaald naar een niveau waarbij bovenstaande structuur vervalst, en wordt de boel overgenomen door gemeente en politie. Alleen crowd services is daar dan mee gemoeid ten behoeve van interne (door) communicatie.

Als we dit model als oriëntatie overzetten naar een structuur voor het 'festivalterrein Rembrandtplein' ziet dat er – op basis van een mogelijke kanaalindeling voor portofoonverkeer – als volgt uit:

Kanaal 1: CP Organisatie (eventueel inclusief EHBO) = overkoepelende manager, kan direct contact opnemen met (hulp) diensten, filtert porto verkeer en smeert uit. (statisch, kan meekijken met camera) . Eventueel een assistent die mobiel aanwezig is op plein.

Kanaal 2: CP Beveiliging: een hoofdbeveiliging die de leiding heeft over alle verschillende beveiligers en portiers van de verschillende horeca; kan bij opschaling direct schakelen met kanaal 1. (statische positie)

Kanaal 3: CP Host; er is een hoofd-host die leiding geeft aan alle verschillende hosts. (statische positie)

Kanaal 4: CP Crowd Services; neemt meerdere taken op zich. Bemoeit zich veelal met logistieke zaken, stuurt traffic support voor taxi's aan. Houdt parkeergarages in de gaten, maar neemt bijvoorbeeld ook knelpunten waar (drukte bij nachtbus, hoek Thorbecke/Rembrandtplein etc.), maar signaleert bijvoorbeeld

ook slechte doorgang door afval, of plekken waar te veel fietsen worden neergezet. Zeer observerend en is mobiel.

In bovenstaand voorbeeld zien we het plein als een festival terrein en de verschillende horeca gelegenheden zien we als de verschillende stages op een festivalterrein.

Naast een organisatie/communicatie structuur dient er ook beleid te komen dat een goede handhaving mogelijk maakt. Een pijnlijk voorbeeld was het feit dat er een te dronken jongen een club wordt uitgezet. De jongen wordt buiten op een bankje geplaatst en aan zijn lot overgelaten. Later op de avond hoorde onze observant een groepje toeristen zich zorgen maken over een vriend die in geen velden of wegen te bekennen was. Dit groepje vrienden had geen flauw idee wat ze moesten doen om hun vriend te vinden.

Leermomenten:

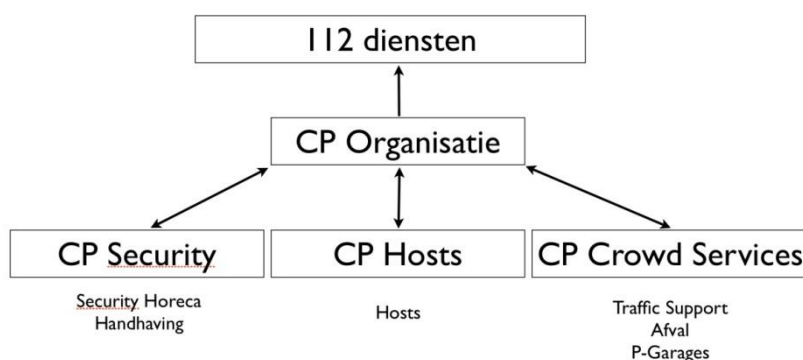
- 1 De jongen** wordt aan zijn lot overgelaten, omdat de portier/beveiligger zich enkel verantwoordelijk voelt voor zijn eigen club. Hier zou een overdracht naar een van de diensten (hosts/EHBO) plaats moeten vinden. In plaats van verantwoordelijkheid voor de club, zou er verantwoordelijkheid moeten worden genomen over de persoon.
- 2 Zijn vrienden** maken zich ernstige zorgen. Uitkomst is dat zij waarschijnlijk naar de politie zullen gaan. De politie heeft ook geen idee waar hun vriend is en zo ontstaat onnodige werkdruk.

Tijdens gesprekken gaf de politie aan dat horecazaken gestraft worden als er dronken mensen uit hun zaak op straat moeten worden gezet. Hierdoor geven portiers deze uitzettingen niet door aan bijvoorbeeld de hosts. Zijn er mogelijkheden om horecagelegenheden niet meer te straffen als ze dronken mensen uit de zaak zetten of afleveren bij de hosts? Het belang van de bezoeker staat hier voorop.

7.2 Stadsniveau

De structuur zoals beschreven in 6.1 is ook toe te passen op stadsniveau. Daarin is het uitgangspunt dat de verschillende uitgaansgebieden de verschillende stages zijn en de stad fungeert als festival terrein.

We houden dezelfde structuur aan behalve dat we een niveau hoger gaan zitten met betrekking tot de porto cabin van de CP. Ergens midden in de stad hebben we dan het hoofd CP, die dezelfde structuur aanstuurt op plein niveau. Schematisch ziet dat er als volgt uit:



8 Verbeteringen

Van quick wins tot ingrijpende maatregelen

In de eerste bijlage is een schematisch overzicht gegeven van de verbetervoorstellen die we doen. We beschrijven per thema de quick wins en meer ingrijpende maatregelen en geven waar mogelijk aan wat nodig is voor de uitvoering.

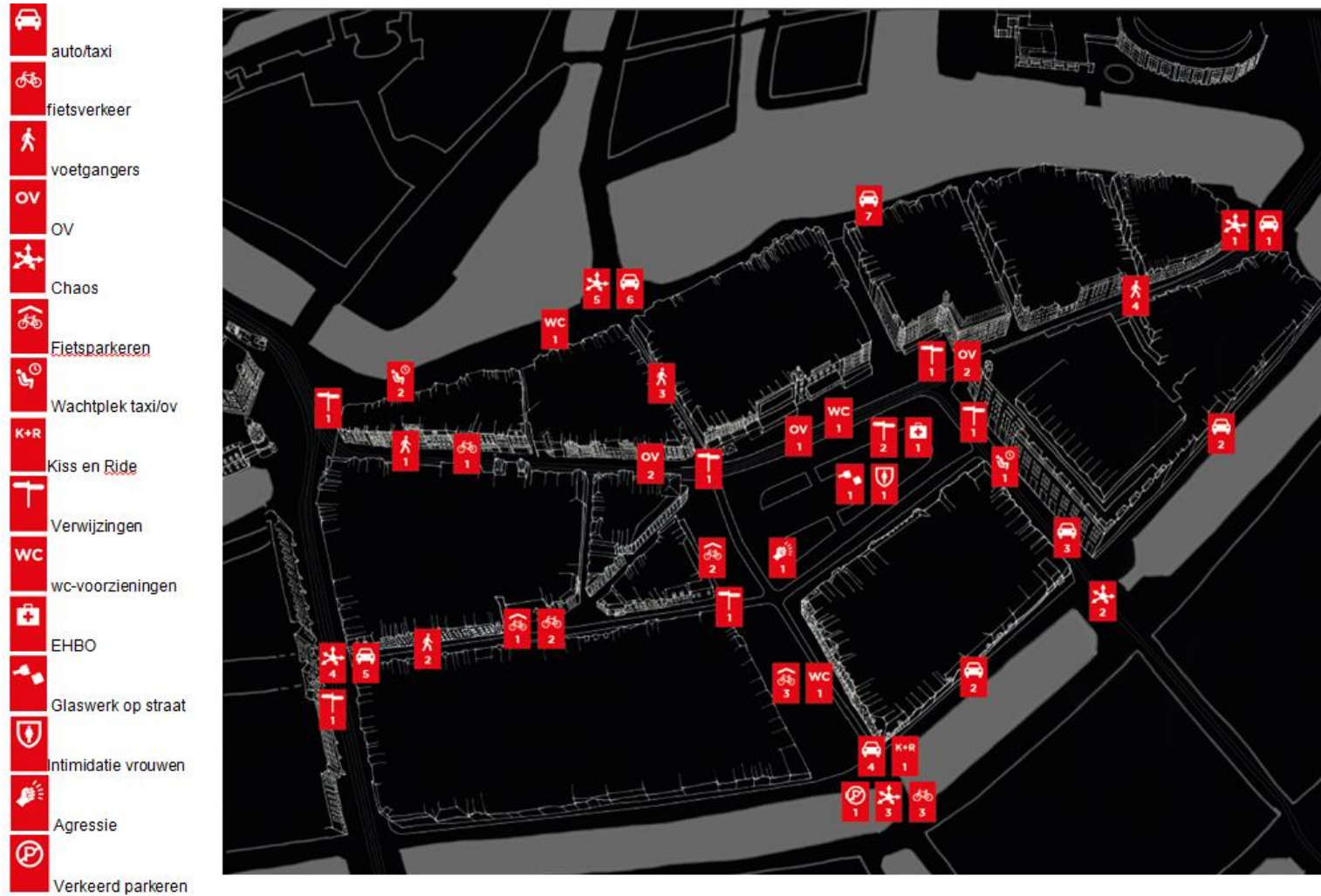
Bijlage 1 Samenvatting verbetervoorstellen

Thema	Doel	Quick wins	Lange termijn maatregelen	Wat is nodig voor uitvoering?
Logistieke aan-/afvoer	Eenvoudiger en beter herkenbare logistieke inrichting. Beperk het aantal alternatieve (sluip)routes	Geen. De logistieke inrichting dient als één geheel benaderd en beter ingericht te worden. Hoewel maatregelen experimenteel getest kunnen worden, zien we geen quick wins voor dit thema.	Twee verkeersradialen hanteren tijdens de uitgaansnacht: Utrechtsestraat-Amstelstraat en Vijzelstraat. Dit voor alle verkeer dus ook voor de nachtbussen. Zijstraten nabij het uitgaansgebied zoals de Herengracht afsluiten voor (taxi)verkeer. Uitproberen en evalueren of het gebruik van deze radialen en de scheiding van autoverkeer en fietsers en voetgangers op straten zoals de Amstel en Herengracht tot een acceptabele situatie leidt of dat er aanvullende maatregelen voor fietsverkeer nodig zijn.	Overleg met interne en externe partners
Voorzieningen	Basisbehoeften die horen bij een uitgaansgebied beter faciliteren	<p>Kiss en ride plek (bij de Stopera?). Eventueel aangevuld met een wachtplek voor Uber.</p> <p>Centrale plek met EHBO en toiletvoorzieningen. Grasveld plein, Bakkerstraat of bij taxi/OV plekken?. Gegroepeerde toiletvoorzieningen (ook vrouw en invalide) hebben potentieel businessmodel (uitbesteden aan de markt) en maken het plein vrouwvriendelijker.</p> <p>Bestaande toilet voorzieningen voor mannen (uri-liften) beter zichtbaar en herkenbaar maken. Resultaten wildplaxperimenten implementeren: het hele gebied 'dekkend' maken met voorzieningen: overal een bruikbare voorziening binnen bereik.</p> <p>Bussen Handhaving en Toezicht, politie (ME) en aanhangert met hekken verplaatsen. Bakkerstraat en grasveld Rplein hebben ruimte.</p> <p>Eten en drinken: meer (gratis) waterpunten en eetgelegenheden aan het einde van de nacht.</p>	<p>Goed ingerichte wachtplekken voor taxi en nachtbus. Locaties: huidige wachtplek Utrechtsestraat (verbeteren en nachtbus halte toevoegen) en nieuwe wachtplek creëren aan de Vijzelstraat. Beide hebben een arcade die zo ingericht kan worden dat het ook bij slecht weer een goede wachtplek is.</p> <p>Bufferplekken voor taxi's verder buiten het gebied regelen. Evt. Frederiksplein en Weteringsschans.</p> <p>Opvallende vaste WC-zuilen langs aanlooproutes. Afgestemd op bezoekersstromen en potentieel bereik van een WC-zuil.</p> <p>Eten en drinken (alcoholvrij) een prominentere rol geven in het gebied. Prettige verblijfsplekken creëren waar bezoekers kunnen chillen of wachten op vervoer i.p.v. rondhangen op straat. Focus van de uitgaansnacht breder maken dan alleen de drinkcultuur, bijvoorbeeld met 'foodtrucks' of andere tijdelijke eetgelegenheden.</p>	<p>Overleg met GVB en Taxibeleid over positionering wachtplekken en mogelijke bufferlocaties.</p> <p>Overleg met Uber over aanpassen ophaallocaties in de app.</p> <p>In gesprek met marktpartijen over uitbesteden van toiletten en EHBO.</p> <p>In gesprek met Horeca over positionering van eten en drinken in het uitgaansaanbod.</p>

Communicatie	Betere informatieverstrekking aan alle doelgroepen	<p>Kijk bij huidige en nieuwe bebording kritisch of het voldoende duidelijk is voor buitenlandse toeristen.</p> <p>Centraal overzicht van looproutes midden op het Rembrandtplein. Aangevuld met:</p> <p>Looproute Leidseplein zichtbaar maken aan begin Reguliersdwarstraat</p> <p>Looproute Centraal Station zichtbaar maken aan begin Reguliersbreestraat</p> <p>Looproute Nieuwmarkt zichtbaar maken aan begin Halvemaansteeg</p> <p>Looproute metro zichtbaar maken aan begin Amstelstraat</p> <p>Denk bij al deze verwijzingen aan: zichtbaar maken van de looproute en looptijden. Bijvoorbeeld met een heel eenvoudige kaart van het gebied waarop A en B worden verbonden met de beste looproute.</p>	<p>Eenduidig pakket aan verwijzingen en markeringen van voorzieningen (toilet, EHBO, taxi, nachtbus) ontwikkelen. Liefst met symbolen.</p> <p>Denk bij taxi en nachtbus wachtplekken aan digitale weergave van wachttijden.</p> <p>'Digitale host' waar bezoekers via een app of centraal telefoonnummer vragen kunnen stellen.</p>	<p>Zie verwijzingen als noodzakelijke voorwaarde om voorzieningen en logistieke routes optimaal te laten functioneren.</p> <p>Contact leggen met Mijksenaar Wayfinding</p> <p>Digitale hosts: we leggen contact met ontwikkelaars hiervan in het Arenagebied. Zie bijvoorbeeld LiveCrowd</p>
Programmering en horeca aanbod	Diversiteit; in aanbod en daarmee ook in bezoekers	-	Met name bij wisseling van horeca: maak gebruik van gemeentelijke invloed om nieuwe typen horeca te stimuleren.	
Probleemgedrag	Op incidentniveau huidige aanpakken verbeteren.	Schoonmaakrondes glas opruimen vóór 03:00 uur Samenwerking portiers en politie en host	Verdienmodel nep-dope dealers verkleinen	Heldere afspraken over tijdsinvestering in dit onderdeel. Thema probleemgedrag speelt zich veelal af op incidentniveau af en valt daarmee niet onder de directe focus van dit onderzoek. Wel is er in de huidige opdracht ruimte voor een eerste verkenning.
Organisatie en samenwerking	Betere organisatie/samenwerking op uitvoeringsniveau	Structuur in de samenwerking op niveau Rembrandtplein. O.b.v. geadviseerde kanaalindeling zoals dit op een festival het geval zou zijn:	Structuur in samenwerking op stadsniveau.	Verkenning met partijen uit de festivalwereld

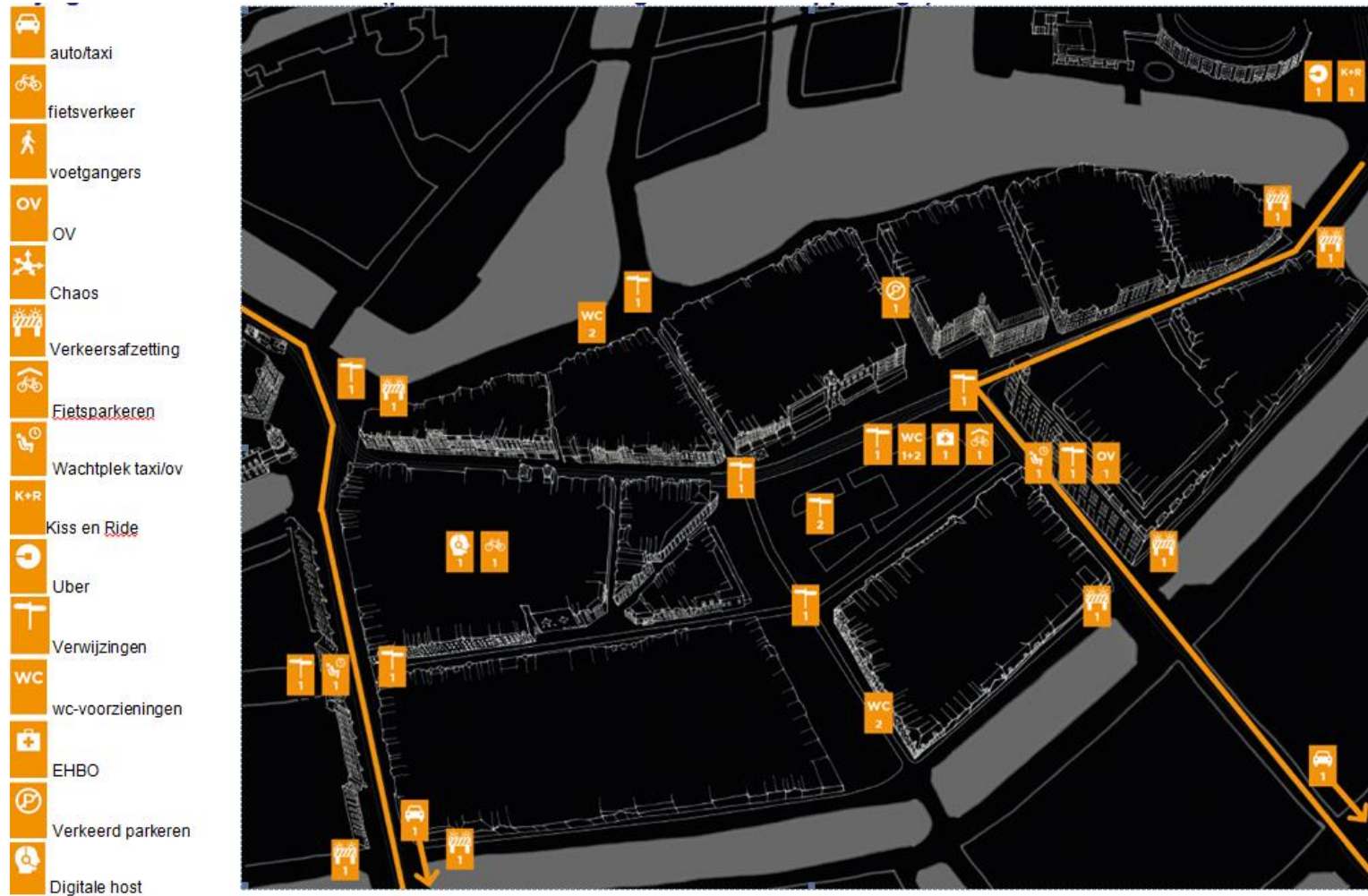
Bijlage 2: Problemenkaart

(per icoon/thema a.d.h.v. nummering toegelicht in de rapportage)

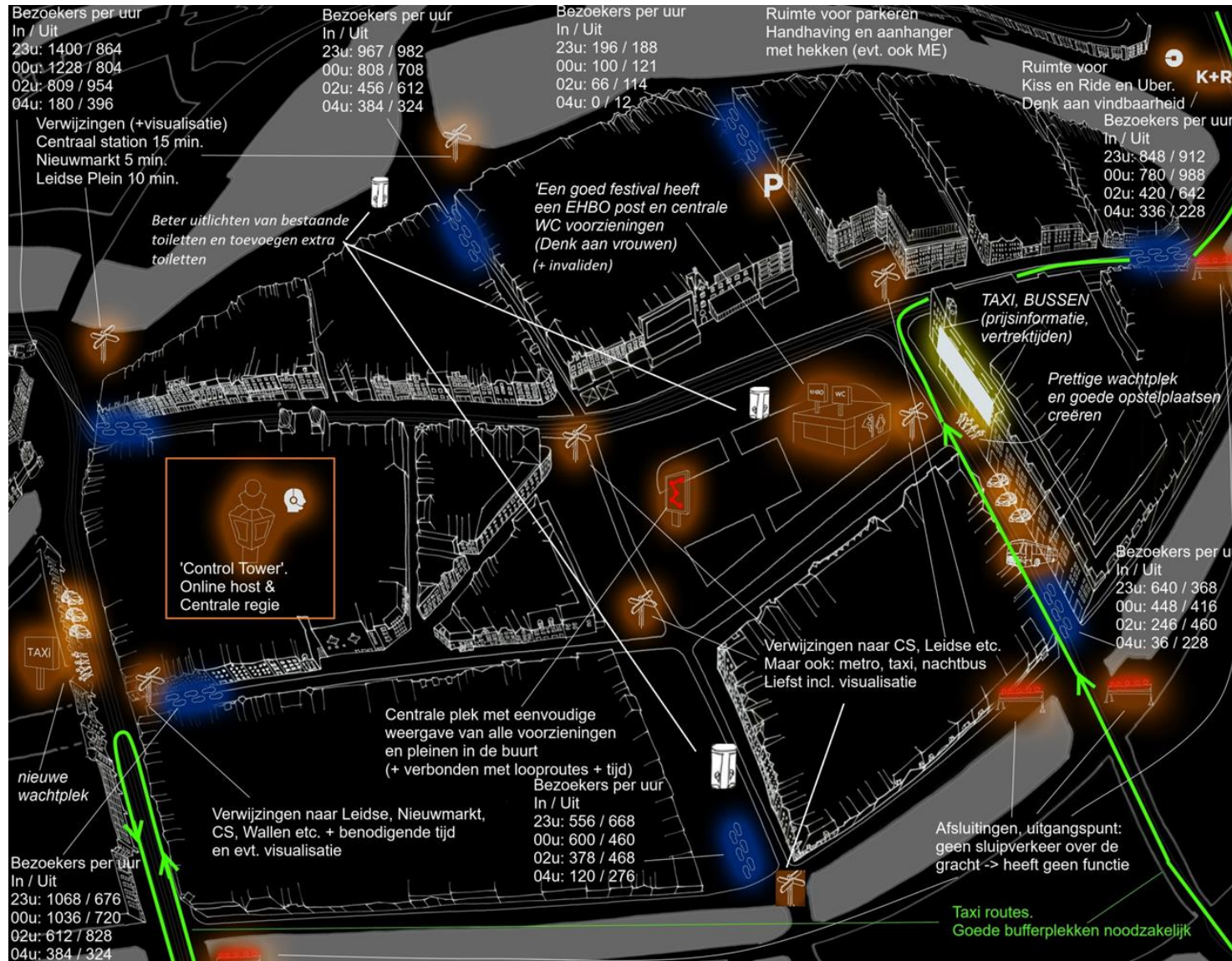


Bijlage 3: Verbetervoorstellen

(per icoon/thema toegelicht in de rapportage)



Bijlage 4 Nieuwe oplossingenkaart



Bijlage 5 Tellingen bezoekersstromen

(concept/ruwe opmaak, tellingen reeds verwerkt in bijlage 3)



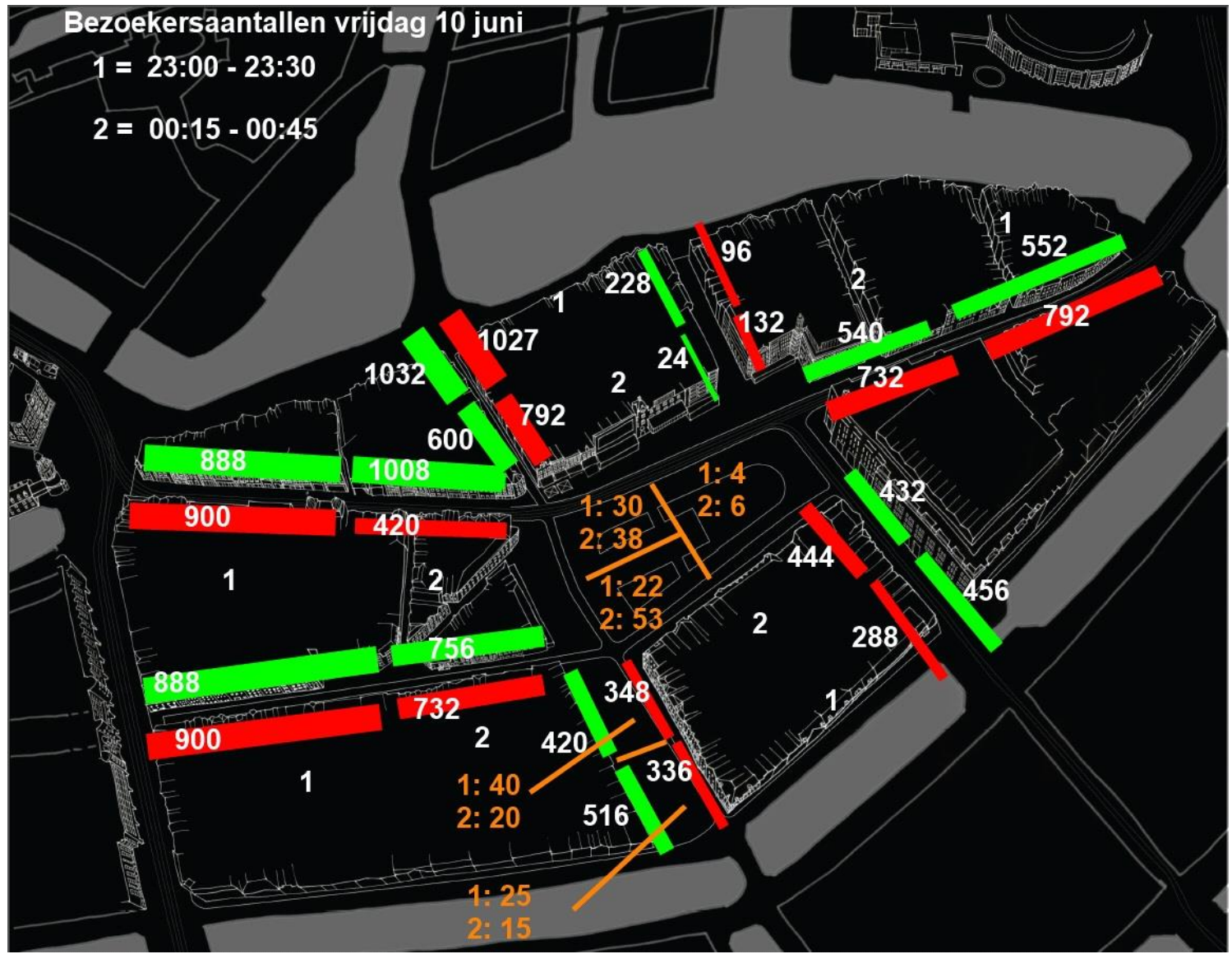
Legenda:

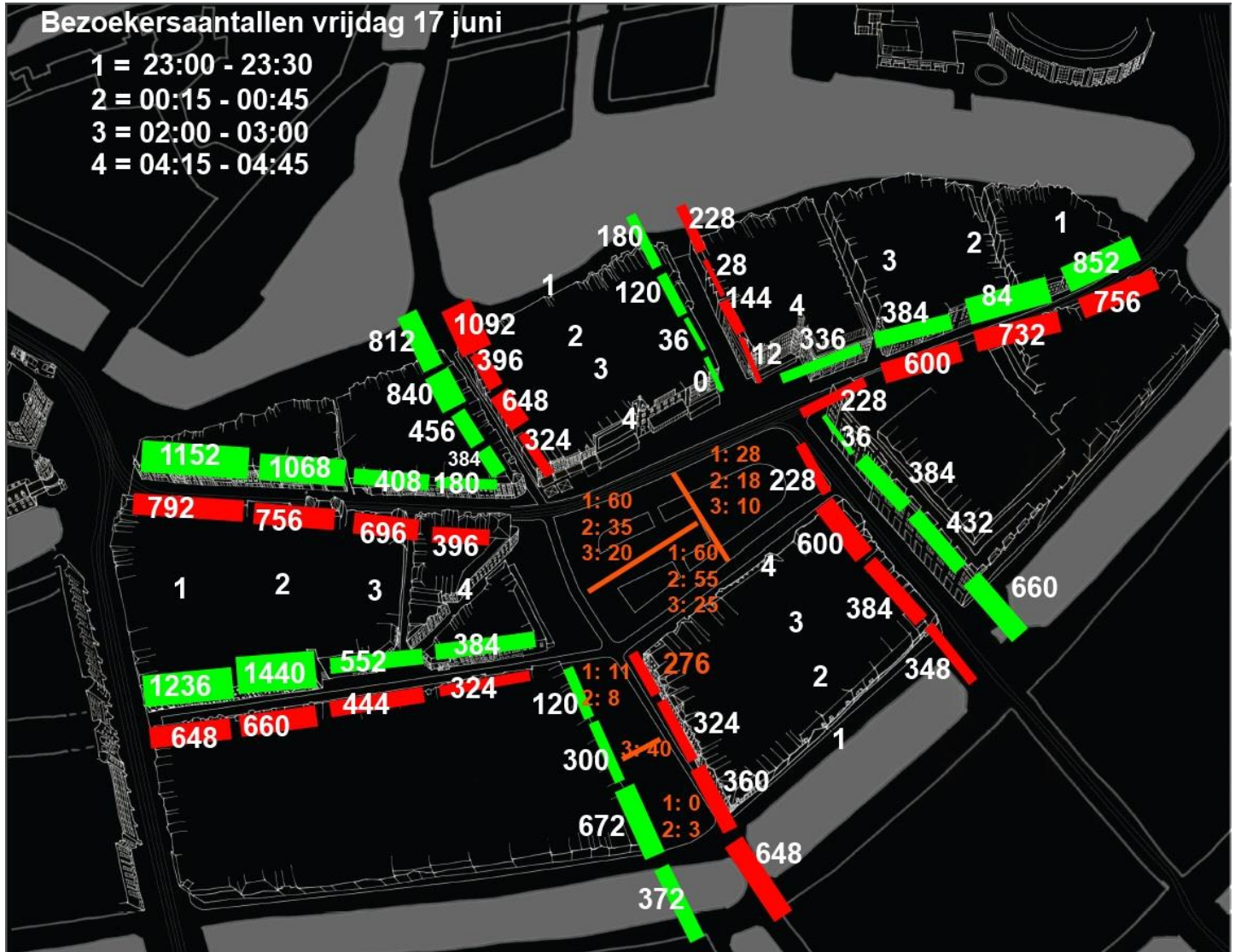
groen = ingaande bezoekers

rood = uitgaande bezoekers

Tijdvakken van buiten naar binnen

Tellingen in tijdvak 4 achterwege gelaten i.v.m. te kleine aantallen





Legenda:

- groen = ingaande bezoekers
- rood = uitgaande bezoekers

Tijdvakken van buiten naar binnen

DSP-groep BV
Van Diemenstraat 374
1013 CR Amsterdam
+31 (0)20 625 75 37

dsp@dsp-groep.nl

KvK 33176766

www.dsp-groep.nl

DSP-groep, opgericht in 1984, is een onafhankelijk landelijk bureau voor onderzoek, advies en management, met vijftig medewerkers. We werken in opdracht van overheden en maatschappelijke organisaties op regionaal, lokaal en (inter)nationaal niveau.

Werkvelden

De werkvelden waarop we de meeste expertise hebben opgebouwd zijn veiligheid, jeugd, sport, kunst en cultuur, onderwijs, openbare ruimte en groen, sociaal beleid, stedelijke vernieuwing, zorg en welzijn, wonen en wijkgericht werken.

Dienstverlening

We ondersteunen onze opdrachtgevers bij complexe vraagstukken. We kunnen onderzoek doen, een registratiesysteem of monitor ontwikkelen, een advies uitbrengen, een beleidsvisie voorbereiden, een plan toetsen of tijdelijk het management voeren. DSP-groep geeft ook trainingen, workshops en lezingen.

Meer weten?

Neem vrijblijvend contact met ons op voor meer informatie of om een afspraak te maken. Bezoek onze website www.dsp-groep.nl voor onze projecten, publicaties en opdrachtgevers.