

Aan het college van B&W  
T.a.v.: Wethouder P. Langenberg  
Postbus 70012  
3000 KP Rotterdam

Rotterdam, 19 februari 2018

Geachte wethouder Langenberg,

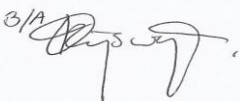
Met genoegen bieden wij u bijgaand onze metroschouw van 2017 aan.

Zoals ieder jaar schouwen de leden van het Burgerpanel Rotterdam de staat van de metrostations en de omgeving daarvan. Eerder werd door onze contactpersonen bij de gemeente aangegeven dat onze schouw nuttige informatie oplevert, maar dat rapportage van 2016 voorlopig voldoende informatie verschaft. Om die reden hebben we schouw van de metrostations dit jaar dan ook beperkt tot de metrostations zelf, het gedeelte dat onder de verantwoordelijkheid van de RET valt. De RET gaf namelijk aan wel prijs te stellen op een jaarlijkse schouw. In bijgaande rapportage leest u onze bevindingen en daarbij de reactie van de RET. Mooi om uit te lichten is wellicht het feit dat dankzij het Burgerpanel de plaatsing en het gebruik van AED's hoger bij de RET op de agenda is komen te staan.

Bijgaand rapport sturen wij u toe ter informatie. Wij verwachten dit keer geen inhoudelijk reactie op ons rapport.

We hopen u hiermee voldoende te hebben bericht. Mocht u nog vragen of opmerkingen hebben, dan zijn wij altijd bereid om in gesprek te gaan.

Met vriendelijke groet,  
namens het Burgerpanel Rotterdam,



Herman Groeneveld

*Cc: Laila Nalawi (cluster Dienstverlening), Maarten Balk (Cluster Stadsontwikkeling), Jeroen Majiers (Cluster Stadsontwikkeling)*

# METROSTATIONS ONDER DE LOEP 2017

Burgerpanel Rotterdam  
4Q 2017



Een schouw van alle RET-metrostations

## Inleiding

Elk jaar voert het Burgerpanel Rotterdam een schouw uit op alle metrostations van Rotterdam. We beoordelen de staat van de station. Zijn ze heel, schoon, veilig, hoe staat het met verlichting, fietsenstallingen en onderhoud?

Dit jaar is de schouw enkel gericht op de stations zelf en niet zozeer op de omgeving van de stations waar de gemeente Rotterdam voor verantwoordelijk is. Dit hebben we gedaan op verzoek van de gemeente Rotterdam. Het rapport van vorig jaar geeft hen voldoende inzicht in de te nemen maatregelen en stappen. Daarom hebben we dit jaar vooral gekeken naar de aspecten die onder de verantwoordelijkheid van RET vallen.

Het onderzoek van het Burgerpanel heeft plaats gevonden in 3 slagen: van Noord naar Zuid, van Oost naar West en een avondschouw gehouden op de Oost-West-lijn. Hieronder leest u de resultaten.

## SCHOUW MEIJERSPLEIN TOT ZALMPLAAT

2 oktober 2017

Ineke Lambermont, Henk Stroeve en Hans Schendstok

### 1. ALGEMENE OPMERKINGEN

#### A. AED

Wij hebben gezien dat op alle stations, behalve Zalmplaat en Hoogvliet, AED's zijn geplaatst. Alle oudere AED's zijn vervangen door nieuwe. Wel moet men zoeken waar de AED hangt; het 'plaatsingsbeleid' is niet consistent. Soms op het perron, soms in de hal binnen de poortjes, soms in de hal voor de poortjes. Bij de kleinere stations hangen ze bij één perron en dan vaak aan één kant van het (lange!) perron bij een uitgang. Dat maakt het zoeken moeilijk en daardoor verliest men te veel tijd als ze echt nodig zijn. Een bewegwijzering naar een AED ontbreekt en er is ook geen bord met de mededeling dat er een AED aanwezig is en waar hij hangt. Op de AED staat vermeld: 'Object staat onder cameratoezicht', echter zien we geen camera die er op gericht is. Er staat op start CPR (Cardiopulmonary resuscitation). Hier zou RET op moeten toezien.



#### B. Netheid

Op het traject Meijersplein tot en met Slinge zijn de perrons over het algemeen redelijk schoon, aangeveegd en voorzien van nette bankjes. De 'ondergrondse' perrons zijn veel schoner dan de perrons bovengronds waar vuile vlekken en kauwgom plekken de vloer ontsieren. De raampartijen en glazen schuifdeuren bij een aantal stations hebben een vieze vuilsluier en worden kennelijk te weinig gezeemd.

De stations vanaf Slinge tot Zalmplaat worden veel minder goed onderhouden: ze zien er gedateerd en sleets uit: vieze vlekken, verkleurd verfwerk, vuile ramen en kozijnen, roestvlekken bij zuilen en pilaren, graffiti, veel onkruid op en nabij het stations-terrein.

Vlak buiten het stationsgebouw, meestal voor de in/uitgang zien we veel peuken en andere rommel. Er zijn dan ook geen asbakken bij de ingang waar de rokers hun peuk kwijt kunnen.

Zie verder de specifieke bevindingen per metrostation.

#### C. Veiligheid

In een evaluatie of tijdens een volgende schouwing zouden wij de aanwezigheid en werking van de toezichts-camera's in de stationshallen en op de perrons extra aandacht willen geven.

Daarbij zou moeten worden onderzocht of adequaat en snel kan worden gereageerd op een incident als die wordt waargenomen of geregistreerd.

De aanwezigheid van bewakingscamera's suggereert toezicht en daarmee veiligheid.

Maar is die er ook? Aanleiding tot dit voorstel is een incident op metrostation Rijnhaven waar onder het oog van de daar aanwezige bewakingscamera's twee van de drie Burgerpanelleden die dit station schouwden zonder aanleiding werden aangevallen door een agressieve man die onze aantekeningen wilde hebben. Hij dacht dat wij zijn gedrag noteerden en greep ons vast, sloeg naar een van ons en

trachtte de ander omver te duwen. Verontrustend is dat de kwaliteit van het cameratoezicht zodanig is dat geen enkele reactie of inmenging kwam. 112 is gebeld, maar die vroegen tijdrovend om een beschrijving van de man en van de omstandigheden, terwijl de man naast ons stond, maar wegliep toen hij merkte dat de politie werd gebeld. Wij trachtten hem te volgen, maar hij verdween in de menigte en de politie zag toen maar af om hulp te bieden.

Er is wel op elk station een 'SOS- zuil'. Op enkele stations zijn deze moeilijk vindbaar. Net zoals bij de AED's zou RET erop moeten toezien dat op de stations een bewegwijzering naar deze zuilen wordt geplaatst en aangegeven wordt waar deze zich bevinden.

Op een enkel station zien de rode brandalarmknoppen en de groene ontsluiters van de afgesloten vluchtdeuren verkleurd en ongebruikt uit. De vraag rijst dan of deze regelmatig worden gecontroleerd op hun werking en worden onderhouden. Deze vraag geldt uiteraard ook voor de overige stations.

Andere aspecten van Veiligheid komen aan de orde tijdens de 'avondschiouwing' van enkele geselecteerde stations.

## **2. DE METROSTATIONS**

### **MEIJERSPLEIN 10:00 UUR**

Buiten: Plein aan de oostkant ziet er keurig uit.

Aan de westkant ('Zestienhovenkant") buiten veel peuken bij de ingang: er is daar dan ook geen asbak. Wel fietsbeugels aanwezig maar geen fietsen, mogelijk vanwege de snelweg erlangs, de bushalte op het plein en de auto-parkeerplaats aan de overkant van de snelweg voor de Metro-forenzen.

De raampartijen en de schuifdeuren beneden zijn zeer vuil. Het plein aan de westkant ziet er voor het overige netjes en aangeveegd uit.

De perrons in beide richtingen zijn netjes.

Op de vloer van de hal beneden aan de oostkant lagen veel kaartjes en bonnetjes van de automaat, ondanks dat vlakbij een ruime prullenbak staat.

AED aanwezig.

### **MELANCHTONWEG 10:15 UUR**

Buiten/ beneden: Het station vormt een viaductbrug boven de Melachtonweg:

Dichtbij zijn scholen waardoor veel fietsen, maar die vormen geen hinderlijk of rommelig beeld.

Wel veel peuken.

Vieze vlekken op de trap.

Veel jongeren verzamelen zich hier.

De liften voor beide perrons bevinden zich aan de uiterste noordkant van het station.

Vanaf de Zuidkant moet men met een vrij hoge trap naar het station of men moet de vierbaanse weg over, wil men met de lift naar boven.

De lift voor het perron richting zuidwaarts werkte niet, dat betekent dat men voor die richting met de trap naar boven moet

Er zijn geen roltrappen.

Hal boven en de perrons zijn netjes en aangeveegd.

Wel vlekken en kauwgom op de tegels.

AED aanwezig, maar alleen aan de noordkant.



### **BLIJDORP 10:25 UUR**

Mooi, net station met een prettige uitstraling en verwijzingen naar de dierentuin met mooie foto's.  
Ook aan de buitenkant.  
Houden zo!  
Toilet en AED aanwezig.

### **ROTTERDAM C.S. OP DE TERUGWEG, 12:45 UUR**

Alleen perron E-lijn beschouwd.  
Mooi nieuw station, goed onderhouden, prettige verlichting, voldoende bankjes en goede bewegwijzering naar de andere metrolijnen, het treinstation, de uitgang en de toiletten.  
Lift, trap en roltrap naar uitgang en treinstation.  
AED aanwezig.

### **STADHUIS 10: 35 UUR**

Wordt binnenkort verbouwd en dat is mogelijk de reden dat er wat achterstallig onderhoud en schoonmaak is:  
De lift is gebruikt als urinoir en stinkt, er is geen bewegwijzering naar het toilet, er zijn naast de trappen met veel zwerfvuil ook roltrappen; de roltrap stadhuiszijde werkte niet.  
AED aanwezig.(zie algemene opmerking AED).

### **BEURS 10:45 UUR**

Leuk opgezet met winkeltjes en snack-corners waar we gebruik van hebben gemaakt.  
Wel een beetje een doolhof: je moet uitchecken om bij de winkeltjes te komen en soms wel, soms niet om naar een andere lijn over te stappen.  
De bewegwijzering naar de overige lijnen en de geboden faciliteiten vraagt daarom meer aandacht, vooral voor toeristen die letterlijk de weg kwijt raken.  
Zo zouden wat meer borden mogen komen die ook duidelijk te begrijpen zijn voor buitenlanders.  
Er is duidelijk zichtbaar RET personeel aanwezig en ook bewakingspersoneel in uniform.  
Er zijn geen liften en ook geen toiletten aan de zijde van de koopgoot.  
Voor een zo groot station met een 'overstap- en kort verblijf –functie' is dat wat karig.  
Op verschillende plaatsen AED-apparaten gezien.

### **LEUVEHAVEN 11:30 UUR**

De betegeling van de verhoging naast 'Mainport' waarop de Zuil met de Metro-logo is bevestigd is op verschillende plaatsen gebarsten of helemaal weg, de directe omgeving is vuil: geen visitekaartje!  
De roltrap aan de overzijde hiervan is defect.  
De perrons zien redelijk schoon uit en zijn aangeveegd.  
De hoek naast de lift Noord/zuidzijde wordt als urinoir gebruikt.  
Naast de toegangspoortjes tot het perron was een aparte, bredere werkingang, waarvan het werkhek openstond.  
AED aanwezig, wel zoeken!

### **WILHELMINAPLEIN 11:45 uur**

Mooi groots opgezet station.  
Ziet er op het eerste gezicht schoon uit, echter aan de zijde Veemstraat vlak bij de roltrap is goed zichtbaar dat het schuine dak boven het spoor zeer vuil is met dikke vlokken stof.



RET personeel is zichtbaar aanwezig: moeten ze wel want de receptieruimte is opgeheven en ze moeten ergens staan of rondlopen.

Bij navraag blijkt dat de receptieruimten van alle Metrostations zijn opgeheven en het aanwezige personeel beklagde zich erover dat ze nergens even terecht kunnen om te zitten anders dan buiten het station.

Duidelijke bewegwijzering naar de verschillende uitgangen.

Toilet aanwezig.

AED aanwezig bij de algemene uitgang.

### **RIJNHAVEN 12:00 UUR**

Buiten/ beneden: Het station is gebouwd hoog boven de begane grond. Je kan met een trap, roltrap of lift naar boven/beneden.

De folie op de deur van de lift aan de Westkant zuidwaarts was half afgescheurd.

Tijdens onze beschouwing werden de ruiten grondig schoongemaakt.

De perrons zagen er redelijk schoon uit en aangeveegd.

AED aanwezig.

Er hingen beveiligingscamera's, maar wij vroegen ons af of deze operationeel waren of dat de meldkamer voldoende attent was. Zie punt 1. Algemene opmerkingen en bevindingen onder C. "Veiligheid".

### **MAASHAVEN -----**

Niet bezocht vanwege de recente uitgebreide rapportage/ afstudeerscriptie van de heer Rens van Steenbruggen waarnaar wij verwijzen.

### **ZUIDPLEIN 12:15 UUR**

Beneden/Buiten: Station is gebouwd hoog boven de begane grond.

Je kan met lift, trap of roltrap naar boven/beneden.

Beneden onder het station een druk bezocht busstation.

Goed voor het overstappen naar verdere bestemmingen.

Zwerfvuil bij entree Zuidplein.

Vuil bij de vieze roltrappen.

De verlichting van het busstation onder de Metro is slecht- het was overdag en de lampen brandden! - en creëert daar een onveilig gevoel.

Boven: Boven in de hal is geen verwijzing naar het publiekstoilet, deze zou beneden bij het busstation zijn, waar je verder wordt verwezen, maar een toilet konden wij niet vinden.

De perrons waren schoon en aangeveegd.

Wij troffen twee AED's aan.

### **SLINGE 12:30 UUR**

De perrons zijn schoon en aangeveegd.

De AED bevindt zich op het perron.

### **RHOON –LAATSTE STATION OP DE TERUGWEG - 13:50 UUR**

Buiten/beneden: Fietsenzooi tot vlak voor de ingang van het station. De lift naar spoor 2 is voor enkele dagen buiten gebruik.

Er ligt aarde op de vloer in de hal binnen bij de poortjes.



De perrons zijn vuil, overal graffiti, er is niet herstelde schade en er is roestvorming op de tegelvloeren bij de “roestvrij stalen” zuilen en pilaren.  
Er ligt braaksel op het perron.  
Er is geen toilet.  
Onbruikbare bank vanwege vieze vettige vlekken.  
Veel achterstallig onderhoud en nalatig schoonmaak.  
Dit allemaal biedt geen prettige blik en geeft geen gevoel van veiligheid.  
Slechte beurt!  
AED aanwezig.

#### **POORTUGAAL – OP DE TERUGWEG- 13:35 UUR**

De vluchtweg in de Oost/Zuidrichting is overwoekerd met braamstruiken en brandnetels.  
De rode brandalarmknoppen en de groene ontsluiters van de afgesloten vluchtdeuren zien er verkleurd en ongebruikt uit. De vraag rijst dan of deze regelmatig worden gecontroleerd op hun werking of worden onderhouden.  
Er is (te) weinig beschutting op de perrons tegen regen en wind.  
De perrons zien er netjes uit met zitbankjes.  
Er is een lift en een roltrap die het beide doen.  
Er is geen toilet,  
Wel een AED

#### **PERNIS – OP DE TERUGWEG- 13:10 UUR**

Een “verlaten” station.  
Graffiti aan ruiten en muren.  
De lift en roltrap werken naar behoren.  
Door zijn ‘verlatenheid’ biedt het station een gevoel van onveiligheid.  
Er is (te) weinig beschutting tegen regen en wind.  
De perrons zijn schoon, er staan zitbankjes en er is een toilet aanwezig.  
AED aanwezig.

#### **TUSSENWATER – OP DE TERUGWEG – 13:00 UUR**

Lift en roltrap werken naar behoren.  
De perrons zijn redelijk schoon. Er is een toilet aanwezig.  
Er zijn zitbankjes op het perron voor de E- lijn, maar niet voor de C-lijn.  
De bankjes hebben roestvlekken.  
Het perron voor de C -lijn biedt weinig bescherming tegen regen en wind.  
AED aanwezig.

#### **HOOGVLIET – OP DE TERUGWEG- 12:45 UUR**

Lift en roltrap aanwezig.  
Op perrons veel roestvorming aan de metalen zuilen en pilaren en op de tegels daarnaast.  
Op het perron staan zitbankjes.  
Geen toilet en  
Geen AED.

### **ZALMPLAAT – EERSTE STATION OP TERUGWEG- 12:40 UUR**

Lift en trap, maar geen roltrap.

Op de begane grond zijn vieze vlekken op de tegels.

De perrons zijn schadevrij; er staan zitbankjes, maar er is geen toilet

Het station biedt over het geheel wel een veilig gevoel, maar er is geen AED.

## **SCHOUW MARCONIPLEIN TOT NESSELANDE**

13 en 16 oktober 2017

Bram van Norden en Frans Helleman

### **1. ALGEMENE OPMERKINGEN**

In tegenstelling tot andere jaren was op elk station een AED geïnstalleerd.

Opvallend is dat er slechts op 1 perron een AED aanwezig is op die plaatsen waar geen centrale hal is en dat op de andere plaatsen geen verwijzing is naar de plaats van de AED.

De AED is groen een niet zo opvallende kleur.

Over het algemeen waren de perrons en stations schoon.

Op plaatsen met bomen in de nabijheid lag hier en daar blad e.d.

Slechts op enkele stations is er een toiletgelegenheid.

Die op het Marconiplein was afgesloten.

Nesselande heeft toilet met tarief 50 cent.

De roestvorming op roestvaste onderdelen is nog steeds zichtbaar, maar lijkt niet te verergeren.

De zitgelegenheid is altijd op de perrons.

### **2. DE METROSTATIONS**

14 oktober 2017

#### **MARCONIPLEIN 10:20 UUR**

Er is zitgelegenheid voldoende.

Het perron en de hal zijn schoon.

Het toilet is afgesloten.

De Kebab-zaak is open ( +/- 11 uur) en de kiosk is dicht zonder verdere aanduiding.

#### **DELFSHAVEN 10:40 UUR**

Er is zitgelegenheid voldoende.

Perron en hal zijn schoon.

AED in de hal.

Er is een onbemand loket.

Buiten is het rommelig.

#### **COOLHAVEN 11:10 UUR**

Zitgelegenheid is beperkt.

Hal en perrons zijn schoon.

De AED hangt in de hal op maaiveldniveau van de kade.

Er is geen roestvorming op onderdelen.

Bewegwijzering is OK.



**DIJKZIGT 11:25 UUR**

Zitgelegenheid beperkt.  
Bewegwijzering is OK.  
AED hangt in de hal op -1.  
Er is een toilet.  
Bewegwijzering is OK.  
Er is geen roest op onderdelen.  
Het vertrek van metro,s wordt buiten goed aangegeven.  
Piepende roltrap.  
Bij lift 10 dient men de groenvoorziening aan te passen.

**EENDRACHTSPLEIN 11:50 UUR**

Zitgelegenheid aanwezig.  
Perrons en hal zijn schoon.  
Bewegwijzering is OK.  
AED bevestigd in de hal op het loket op -1.  
1 roltrap doet het niet.

**BLAAK 12:20 UUR**

Perrons en hal zijn schoon.  
Er is zitgelegenheid voldoende.  
AED hangt in de hal.  
Er is geen toilet.  
Bewegwijzering is matig.



**OOSTPLEIN 12:35 UUR**

Perron en hal zijn schoon.  
Er is zitgelegenheid voldoende.  
Er is geen toilet.  
Er is geen sprake van roestvorming op onderdelen.  
De AED hangt in de hal op -1 buiten de poortjes.  
De bewegwijzering is OK.  
Bij de inspectie is er toezicht in het loket.

**GERDESIAWEG 12:45 UUR**

Perron en hal zijn schoon.  
Er is voldoende zitgelegenheid.  
AED hangt op het perron richting Centrum.

**VOORSCHOTERLAAN 12:55 UUR**

Perrons en hal zijn schoon behoudens wat papiertjes op de vloer in de hal.  
Er is geen bewegwijzering.  
De AED hangt in de hal buiten aan de achterkant/Lambertusstraatzijde buiten het RET-domein.  
Deze is ingeval van nood lastig te vinden.  
Een DHL-locker is aanwezig.

**KRALINGSE ZOOM 13:05 UUR**

Roest op de voetplaten van de kolommen van de stations.  
De perrons zijn niet echt schoon.  
Het loket is bemenst met een medewerkster.  
De AED zit op een kolom bij Backwerk. Die moet je wel zoeken.  
Het busstation is prachtig.

**CAPELSEBRUG 13:40 UUR**

Perrons en hal zijn niet echt schoon; er zijn ook kauwgomvlekken.  
De ruiten zijn erg vuil.  
Er zit roest op de voetplaten van de kolommen.  
De AED zit bij de lift en uitgang pleinzijde.  
Het Capelsebrugpad is prachtig, het plein aan de Lillian Ngoylweg is mooi, de fietsenstalling wordt, zemen, overgenomen door de Gemeente.

**SCHENKEL 14:00 UUR**

De perrons zijn schoon er is beperkte zitgelegenheid.  
De AED hangt op het perron richting Centrum R'dam.  
Er is geen toiletgelegenheid.

**PRINSENLAAN 14:10 UUR**

De perrons en de hal zijn niet echt schoon.  
De AED hangt bij de ingang perron richting Centrum.  
Er is zitgelegenheid op de perrons.  
Enkele voetplaten van banken vertonen roestvlekken.  
Het inchecken een de oostzijde lukte op paal 40.02 niet.

16 oktober 2017

**NESSELANDE 10:45 UUR**

De perrons en de hal zijn schoon.  
Er is een toilet aanwezig.  
Er is weinig zitgelegenheid.  
De AED hangt op het perron richting Centrum.  
Bewegwijzering is OK.

**DE TOCHTEN 11:00 UUR**

De perrons zijn schoon.  
Er zijn bankjes aanwezig.  
Vele krassen op de ruiten.  
De AED hangt in de toegang tot het perron. Het betreft een midden-perron.  
Voetplaten en moeren van kolommen e.d. vertonen roest.

**AMBACHTSLAND 11:15 UUR**

Perrons en entree zijn schoon.  
Er is voldoende zitgelegenheid.  
Bij de oprit naar het perron is een ruitje kapot.

Rommel in het tunneltje.  
Drempel oostkant van het tunneltje zit nog los.  
De AED zit bij de uitgang naar de winkels.

#### **NIEUW VERLAAT 11:45 UUR**

De perrons zijn schoon.  
Er is zitgelegenheid op de perrons.  
Er is roestvorming op moeren en grondplaten.  
De AED zit op het perron richting Nesselande.

#### **HESSEPLAATS 11:55 UUR**

De perrons zijn schoon.  
Er is beperkte zitgelegenheid.  
Het bord met de vertrektijden staat erg ver van het winkelcentrum af.  
De AED zit op het perron richting Nesselande.

#### **GRASKRUID 12:10 UUR**

Dit station heeft een midden-perron. Dat is schoon.  
Er is roestvorming op moeren en voetplaten.  
Zitgelegenheid is beperkt.  
De AED zit bij de ingang van het perron.

#### **ROMEYNSHOF 12:15 UUR**

Er is zitgelegenheid.  
De perrons zijn schoon.  
De AED hangt bij de ingang van het perron richting Binnenhof.

#### **BINNENHOF 12:25 UUR**

De zitgelegenheid is beperkt.  
Het perron is net schoongemaakt en toch liggen er weer bladeren. (het is de tijd van het jaar).  
Roestvorming aanwezig.  
Kapotte peukenstandaard voor het station.  
De AED hangt bij de ingang van het perron richting Centrum.

#### **STATION ALEXANDER 14:00 UUR**

De perrons zijn schoon.  
De roestvorming is beperkt.

Aan de kant van de Willem Alexanderlaan veel peuken aangetroffen.  
Er is zitgelegenheid op de perrons.  
De AED hangt op het perron richting Centrum.

#### **OOSTERFLANK 14:10 UUR**

Veel bladeren op het perron.(tijd van het jaar).  
Verder schoon.  
Er is zitgelegenheid op de perrons.  
De AED hangt bij de ingang perron richting Centrum.

## **AVONDSCHOUW**

30 oktober 2017

Bram van Norden, Frans Helleman, Henk Stroeve en Tatjana van Rijswijk

### **1. ALGEMENE OPMERKINGEN**

Het onderzoek vond plaats van 20.00 tot 22.00 uur. Het is beperkt tot het RET-domein en er zijn een aantal stations bekeken op de Oost-Westlijn. Vorig jaar is uitgebreid gekeken naar de Noord- Zuid-lijn. Over het algemeen waren de stations goed verlicht. Met hier en daar punten voor verbetering. Er is gekeken naar kwaliteit van de verlichting (-niveau), veiligheidsgevoel en de veiligheidssituatie. Hier en daar toch zwerfvuil, papier, tickets e.d. Over het algemeen was er een positief veiligheidsgevoel.

### **2. DE METROSTATIONS**

#### **BEURS**

Goed verlicht. Ondanks het tijdstip toch weinig reizigers. Toezichthouders die langs kwamen zijn alert op de veiligheidssituatie en spreken jongelui aan als daar aanleiding voor is.

#### **COOLHAVEN**

Heeft een midden-perron. Dat is goed verlicht. Wanden van de tunnel zijn mooi afgewerkt met beelden uit de omgeving of van betrokkenen bij het gebied.

De papierbak is overvol en er ligt veel vuil naast.

Ook de tunnel naar de Heemraadssingel is goed verlicht. Wel ook hier en daar zwerfvuil.

#### **DELFSHAVEN**

De perrons en de hal zijn goed verlicht en schoon. De roltrap is een 'zwart gat'.

Er staat nog een grote hoeveelheid fietsen op straat ondanks het al latere tijdstip.

Daar is echt een oplossing voor nodig.

#### **MARCONIPLEIN**

Verlichting duidelijk minder dan op de voorgaande stations.

Ook de wanden van de tunnel zijn grauw. Dat moet beter kunnen (zie Coolhaven).

De witte kolommen zijn verlicht.

De trap naar boven is wel goed verlicht evenals de hal.

De winkel is dicht; de kiosk is nog open lijkt het of ze zijn aan het schoonmaken.

#### **GERDESIAWEG**

Het verlichtingsniveau is goed en ook de roltrap is goed verlicht.

#### **VOORSCHOTERLAAN**

De hal, de perrons en de trap zijn goed verlicht.

Het veiligheidsgevoel is OK.

Het werken met 1 metrostel werkt positief op het gevoel van veiligheid.

## **AMBACHTSLAND**

Perrons en de tunnel zijn goed verlicht wat bijdraagt aan het veiligheidsgevoel.

Winkelcentrum oogt zeer verlaten.

Dankzij de feestverlichting is het verlichtingsniveau redelijk op het plein.

Er is een zeer groot verschil in verlichtingsniveau van de perrons en de omgeving/ plein.

De voetgangerstunnel moet beter worden schoongehouden. (was ook al een punt bij opname in 2016.)

## **Fietsen**

Zoals aangekondigd in onze inleiding hebben we dit keer niet de focus gelegd op de buitenruimte van de stations. Toch is ons het een en ander opgevallen tijdens het schouwen wat de buitenruimte betreft en wat we graag willen delen.

### **Algemeen zuid-lijn**

Opvallend is dat er veel minder fietsen op het terrein nabij de metrostations zijn geparkeerd op de lijn naar het zuiden vanaf Station Leuvehaven. Er zijn dan ook bij die stations geen tot weinig mogelijkheden om je fiets te stallen. Dat komt òf doordat er op “Zuid” veel minder (naar de stations) wordt gefietst en daardoor geen behoefte is aan stallingsplaatsen, òf men plaatst zijn fiets niet bij het station omdat er geen stalling is of fietsrekken zijn (vanwege het risico dat je fiets wordt gejat).

Dat geldt met name voor de stations waar de perrons hoog boven de begane grond zijn gebouwd.

Nabij Station Slinge daarentegen is een grote overdekte fietsenstalling aan de overkant van de straat van de in/uitgang van het station, nabij een parkeerplaats voor auto's. Deze bieden niet direct toegang tot de perrons van het metrostation; men moet de straat over. Deze fietsenstalling is overvol en er zijn in de omgeving veel te weinig 'nietjes' of rekken om aan de overige behoefte aan stalling te voldoen.

### **Meijersplein**

Wel zijn ondanks de zeer ruime mogelijkheden om je fiets daar te stallen veel fietsen geplaatst tegen de bomen en lantarenpalen of los neergezet, vooral van de 'BimBimBikes' en de OV-fietsenverhuur.

Er zijn veel fiets-nietjes, overdekte fietsenrekken en zelfs – als experiment- een “Fietsdock”: een automatische stalling met verdiepingen waar je tegen betaling je fiets kan stallen. Waarschijnlijk – niet onderzocht- wil men niet betalen voor de Fietsdock en zet men zijn fiets dan maar tegen een boom als de nietjes en overdekte rekken vol zijn.

### **Blijdorp**

Wel veel fietsen die niet alle in de spaarzaam aanwezige rekken kunnen worden geplaatst, maar tegen het gebouw worden gezet.

### **Leuvehaven**

Nauwelijks gelegenheid om fietsen te plaatsen, die worden dan ook “ergens maar neergezet”.

### **Rijnhaven**

Er is geen gelegenheid om je fiets te plaatsen in een rek of 'nietje', er waren daar ook heel weinig fietsen: zie Algemene opmerkingen/bevindingen bij 'Fietsen'.

### **Zuidplein**

Veel zwerffietsen om en bij het station.

Zo te zien geen stalling en te weinig rekken of nietjes om je fiets te plaatsen.

### **Slinge**

Beneden: Aan de overkant van de straat van de ingang van het station is een gratis overdekte fietsenstalling; deze is overvol en biedt geen directe doorgang naar de perrons. Nabij het station zijn veel te weinig fietsnietjes of –rekken waardoor veel zwerffietsen en overlast.

### **Pernis**

De fietsenstalling is ontoereikend.

### **Hoogvliet**

Er is een gratis fietsenstalling.

### **Delfshaven**

Fietsen rond het station vraagt om actie. Oplossingen zijn niet gemakkelijk.

(De Gemeente zou b.v. op het Jan Kruiffplein t.o. huisnummer 41 – 47 beugels kunnen bijzetten en op de autoparkeerplaatsen voor de Jumbo beugels plaatsen)

### **Coolhaven**

De Gemeente zou door de schommel en zandbak aan de Rochussenstraatkant wat te verplaatsen (en hier is ruimte voor), fietsparkeerplaatsen kunnen creëren.

### **Blaak**

T.a.v. de Gemeente: De koepel boven het station “strijkijzer” is erg vervuild, en er staan nog nietjes aan de kant van de Blaak ondanks de nieuw fietsparkeergarage.

## **SAMENVATTING ADVIEZEN EN AANDACHTSPUNTEN**

### **AED**

- 1) Op vrijwel alle stations is nu een AED aanwezig. Zij hebben geen vaste plaats. Een goede verwijzing is noodzakelijk. Zeker wanneer de AED hangt aan een kant van de perrons. Er is geen inzicht in de kosten, maar wellicht is een AED op beide perrons zeer verstandig, mede met oog op de gewenste snelheid van handelen ingeval de AED moet worden ingezet.
- 2) De AED op de Voorschotenlaan bevindt zich buiten het RET-gebied in de openbare ruimte.
- 3) Alsnog een AED plaatsen op de stations Zalmplaat en Hoogvliet.
- 4) De aanduiding camera is gericht op AED betekent niet altijd dat er een camera hangt. Dus camera's aanbrengen.

### **Perrons en hal**

- 5) Bovengrondse perrons moeten regelmatig schoon gehouden worden. De ondergrondse perrons zijn duidelijk schoner.
- 6) Er is extra aandacht nodig voor de werking van de toezichtcamera's. Bij een incident op Rijnhaven bleken die niet te leiden tot actie o.i.d.
- 7) De S.O.S-zuil is regelmatig moeilijk te vinden. Verwijzing noodzakelijk.
- 8) Op de perrons mag niet worden gerookt. In een aantal gevallen ontbreekt de asbak bij de ingang. Dat is overigens een verantwoordelijkheid van de gemeente. RET: dit onder aandacht gemeente brengen.
- 9) Er is blijvende aandacht nodig voor de liften ten aanzien van vervuiling en werking. De lift op de





Melanchthonweg was buiten werking tijdens de opname. Het onderhoud/schoonhouden vraagt extra aandacht.

9) De bewegwijzering op station Beurs moet worden verbeterd met name ook met oog op het vele ook buitenlandse publiek.

10) Alle receptieruimten zijn afgesloten. Het RET-personeel is hier niet 'blij 'mee. Actie s.v.p.

11) Er is nog steeds roestvorming op roestvaste onderdelen. Het lijkt zich overigens niet uit te breiden. Schoonmaken of hertsellen.

12) Het verlichtingsniveau op station Marconiplein is duidelijk minder dan in aanpalende stations. Dat moet verbeterd worden (zie b.v. Coolhaven met zijn mooi afgewerkte tunnelwanden).

#### **Toiletten**

13) Deze ontbreken op vele perrons. De verwijzing naar bestaande toiletten moet nadrukkelijk worden verbeterd.



## BIJLAGEN

- Gespreksverslag bespreking rapportage Burgerpanel met RET over metroschouw najaar 2017
- schriftelijke reactie RET op rapportage Burgerpanel

---

### **Gespreksverslag bespreking rapportage Burgerpanel met RET**

**Datum: 22 januari 2018**

#### **Aanwezig**

RET: Eiso Broersma, Gebiedsmanager  
Burgerpanel Rotterdam: Frans Helleman, Hans Schendstok

#### **Algemeen**

De heer Broersma complimenteert het Burgerpanel met het initiatief en de rapportages van de jaarlijkse schouw van de metrostations in Rotterdam.

Het is een goede aanvulling op de eigen inzichten van RET en biedt een overzicht van zaken vanuit een ander perspectief. De rapportages zijn behulpzaam om het waarnemen en denken vanuit een mogelijk verkokerd beeld te kunnen corrigeren. De Rotterdamse Metro bestaat inmiddels 50 jaar. Er komt een voor iedereen toegankelijke tentoonstelling op Metrostation Blaak en de heer Broersma zal nagaan of de betrokken leden van het Burgerpanel kunnen worden uitgenodigd voor het bijwonen van bijzondere, interne evenementen.

#### **Bespreking van de gesignaleerde situatie**

##### **Sigarettenpeuken voor de ingang van de stations**

Op de perrons mag niet worden gerookt en RET heeft speciaal "BOA's" ingezet om dat te handhaven: er wordt ook daarop toegezien met camera's. Zo zijn er in 2017 ongeveer 2000 processenverbaal uitgeschreven. Dit vormt wel een extra additionele administratieve last voor RET.

RET is met het Gemeentebestuur (Eerdmans) in gesprek voor het plaatsen van rookzuilen voor de ingangen van de Metrostation: per slot van rekening behoort het terrein vóór de ingang van een Metrostation tot het grondgebied van de Gemeente. De Gemeente lijkt echter daaraan geen prioriteit te geven. RET overweegt een experiment op een bepaald station door het plaatsen van een rookzuil voor de ingang met een elektronische vetrektijdaanduiding zodat passagiers buiten nog even een sigaretje kunnen opsteken en deze op tijd in de zuil kunnen doven om hun metro nog te halen. Heeft wel een prijskaartje.



### **Netheid van de perrons**

Het Burgerpanel heeft deze keer bewust alleen het RET-domein op de stations op netheid gecontroleerd en de “buitenomgeving” buiten beschouwing gelaten.

De vieze kauwgom- en smeervlekken – vooral op de perrons bovengronds – zijn heel moeilijk te verwijderen: tijdrovend en kostbaar. Het is goedkoper om het hele perron opnieuw te betegelen dan het schoon te stomen. Aangezien de oudere(buiten-)stations binnen een planperiode van 3 – 6 jaar zullen worden gerenoveerd wordt hier minder prioriteit aan gegeven. In de renovatieplannen wordt nagedacht op welke wijze de vloervervuiling aangepakt/ voorkomen kan worden. Elk station wordt dagelijks schoongeveegd en de prullenbakken geleegd, maar het publiek is niet altijd overal even netjes.

### **Toegankelijke toiletten op de stations**

Voorheen waren op enkele grotere Metrostations openbare - en op een enkel station betaalde- toiletten. Deze werden echter vaker door drugsgebruikers en zwervers gebruikt. De toiletten vervuilden en het publiek vermeed het gebruik ervan. Daarop is besloten de toiletten te sluiten en het schoonmaken te staken.

Het Burgerpanel wees op de “Zeiknota” van de Gemeente en de reactie daarop van het Burgerpanel: Met name vanwege het toenemende toerisme en de ambitie van het Gemeentebestuur om Rotterdam als “aantrekkelijke stad” te afficheren zijn bereikbare schone en aantrekkelijke openbare toiletten noodzakelijk. Vraag in dat verband is dan of RET niet in samenwerking met de Gemeente dit streven zou moeten realiseren gelet op concentratie en hoge doorloop van mensen op de Metrostations in de binnenstad en vanwege de herkenbaarheid van de ingang van de Metro en de beschikbare ruimte op de stations.

### **AED's**

De uitvoering van de (her) plaatsing, beleid en controle op de werking van de AED's op de Metrostations is uitbesteed aan “RISK- ORGANISATIE”.

De signalen en opmerkingen in de voorlaatste Rapportage van het Burgerpanel (Schouw Metrostations RET 2016) hebben tot nadenken geleid en heeft ertoe geleid dat RET een project heeft opgestart om de AED's te verbeteren/ vervangen en de doelstelling daarvan als grondslag van het beleid en de toegankelijkheid te (her)overwegen. (“waarvoor hebben wij de AED's op de stations geplaatst?”)

Inmiddels is elk station voorzien van een AED, zijn de oudere modellen vervangen door nieuwe, heeft het personeel een “opfriscursus” gekregen en wordt de procedure herzien om de toegankelijkheid en het gebruik te verbeteren. Zo zijn de AED's dichtbij de ‘SOS-zuilen’



geplaatst en worden camera's op deze beide units gericht. Als een AED moet worden gebruikt zou men 112 bellen of op de SOS-knop moeten drukken. Dan worden de camera's geactiveerd en worden de in dat Metrogebied patrouillerende BOA's gewaarschuwd die dan op het alarm moeten reageren. Op de grote stations patrouilleert een team, voor de kleinere partouilleren BOA's tussen 4 aansluitende stations)

De AED's zullen niet meer met een slot worden afgesloten, maar wel verzegeld: alle AED's moeten bereikbaar zijn voor iedereen om hulp te kunnen bieden.

Deze instructies zijn inmiddels op de site van RET geplaatst en RET zal zorgen voor pictogrammen op de stations om het publiek de weg naar de SOS-zuilen en de AED's te wijzen.

### **Cameratoezicht**

RET heeft 4 monitorunits: twee, gericht op de grotere stations, zijn permanent bemand, de andere twee worden als extra ingezet bij evenementen. Per station zijn – afhankelijk van de grootte – 8 tot 32 camera's geplaatst, gericht op 'strategische' plaatsen (roltrappen, kaartautomaten, SOS- zuilen en AED's, ingangspoorten en perrons) . De stations worden waargenomen middels een "tourniquet-systeem": de camera's tonen de stations niet alle tegelijkertijd maar één voor één opeenvolgend.

De procedure verloopt als volgt:

De opgenomen beelden worden 14 dagen bewaard en daarna vernietigd als deze niet worden opgevraagd. Indien de beelden worden opgevraagd, bijvoorbeeld bij een melding van agressie, wordt de aanmelder verzocht bij de politie aangifte te doen en zo nauwkeurig mogelijk daarbij te vermelden datum, het metrostation en daarbij de plaats van de aangemelde gebeurtenis, indien het incident plaatsvond op een perron: de rijrichting. Belangrijk is om vooral het tijdstip zo nauwkeurig mogelijk aan te geven om de opnames van het incident te kunnen achterhalen. De desbetreffende beelden worden dan vastgehouden totdat de politie ze opvraagt en zolang het onderzoek duurt.

Bij het incident op 2 oktober 12:00 uur op het Metrostation Rijnhaven, waarbij twee leden van het Burgerpanel tijdens de schouw werden aangevallen door een man is deze procedure correct uitgevoerd. De beelden zijn opgevraagd bij de RET en er is aangifte gedaan bij de politie. Op verzoek van de heer Boersma werd ter plekke bevestigd dat de desbetreffende beelden door RET zijn opgehouden om op verzoek van de Officier van Justitie te worden vrijgegeven aan de politie. De politie heeft echter tot 22 januari 2018 (dag van deze bespreking van de Metroschouw) de beelden niet opgevraagd. De camerabeelden worden dus nog door RET bewaard tot gemeld wordt dat het onderzoek door de politie is afgerond of afgelast. Dat is tot heden niet gebeurd.

-----

Tatjana van Rijswijk  
projectleider Burgerpanel Rotterdam

e. [info@burgerpanelrotterdam.nl](mailto:info@burgerpanelrotterdam.nl)

<b>Datum:</b>	<b>22 januari 2018</b>	<b>Uw kenmerk:</b>	02-10-2017 rapport
<b>Telefoon:</b>	+31(0)10 447 66 50	<b>Ons kenmerk:</b>	GM20180122EB
<b>Behandeld door:</b>	Eiso Broersma	<b>Afdeling:</b>	Veiligheid - staf
<b>Onderwerp:</b>	Reactie bespreking rapportage RET.		

Beste Tatjana,

Naar aanleiding van ons gesprek hedenmorgen met twee panelleden kan ik u nog het volgende melden:

- Woensdag 7 februari heb ik gereserveerd voor een werkbezoek aan de afdeling cameratoezicht van RET. U wordt hier van 10:00 uur tot 12:00 uur verwacht voor een introductie. Adres Nautastraat 2, Rotterdam. Ik zal persoonlijk om 09:45 uur aanwezig zijn om de delegatie te ontvangen. De locatie is moeilijk met het OV te bereiken. Het is vanaf metrostation Kralingse Zoom, via de s'Gravenweg, ongeveer 10 minuten lopen. Er is voldoende parkeerruimte aanwezig. Graag verneem ik van u hoeveel vertegenwoordigers u laat komen en hun persoonsgegevens t.b.v. de bezoekersregistratie.
- AED project  
Naar aanleiding van uw rapportage en het gesprek van hedenmorgen heb ik e.e.a. nog eens even nagevraagd bij onze afdeling RISK. Naar aanleiding van een eerdere rapportage van uw panel heeft RET een AED-project opgestart om de AED's te controleren en te verbeteren. Dit project is in overleg met de MRDH (Metropool Regio Rotterdam Den Haag) opgestart en gefinancierd. Het uitgangspunt van dit project was om het aantal AED's uit te breiden van ongeveer 24 metrostations, naar alle 77 metrostations met minimaal één AED unit. Op de grote stations zijn dat er twee. Een AED moet op een locatie hangen die binnen de gesteld tijd van zes minuten bij het slachtoffer moet kunnen worden gebracht. Deze norm wordt op alle metrostations gehaald. Het project is nog niet helemaal afgerond, maar bijna klaar. Binnen het eerste kwartaal 2018 zal er een media campagne worden opgezet om de reizigers hiervan op de hoogte te brengen.

AED units hangen altijd in de directe omgeving van een SOS-zuil, dus bij gebruik kan direct alarm worden geslagen bij de CVL en worden ook de camera's op dit station geactiveerd. Aangezien ieder wordt geadviseerd, ook vermeld op de AED, om 112 te bellen wordt over het algemeen RET ook via de politiemeldkamer geïnformeerd en worden ook dan alle maatregelen



door RET getroffen. De AED units zitten niet meer in een met slot afgesloten kast. MRDH heeft als voorwaarde gesteld dat alle units bereikbaar moeten zijn voor iedereen. De kasten zijn wel verzegeld, dit zegel kan worden verbroken. Recent is er een instructie video op de site van RET geplaatst t.b.v. medewerkers, inclusief een video instructie. De instructie op de AED spreekt ook voor zich en kan door iedereen worden toegepast, in bepaalde gevallen zelfs met reanimatie instructie. Door middel van pictogrammen wordt de weg naar de AED aangeduid.

Ik wil het platform nogmaals namen RET bedanken voor uw nuttige metroschouwen en signalen. Juist door uw vragen over de AED in een vorige rapportage is het project gestart en zien we daar nu de resultaten van.

- Metro 50 jaar  
Ten aanzien van de evenementen rond het jubileum van de metro kan ik melden dat er vanaf volgende week meer over wordt gecommuniceerd in de media en dat er een openbare tentoonstelling wordt georganiseerd op metrostation Blaak. Indien er intern nog bijzondere dingen worden georganiseerd zal ik kijken of ik iets voor jullie kan betekenen.
- Ten aanzien van vervuiling door sigarettenpeuken hebben wij al besproken dat RET hierover overleg heeft met de gemeente Rotterdam. Ik verwacht dat wij hiervoor later dit jaar iets meer en hopelijk concreter over kunnen melden.

Met vriendelijke groeten,

Eiso Broersma  
Gebiedsmanager sociale veiligheid LMO

Bijlage(n): AED instructie medewerkers