

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

Rotterdam, 25 maart 2019

Geachte mevrouw Bokhove,

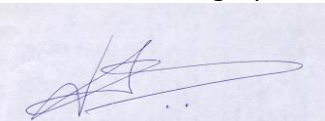
Met genoegen bieden wij u bijgaand ons advies aan 'Metrostations, hoe staat het nu met...?'.

Het Burgerpanel Rotterdam schouwt ieder jaar de metrostations van Rotterdam. We kijken dan of de stations schoon, heel en veilig zijn, of de bewegwijzering in orde is en hoe het staat met zaken als AED's en toiletvoorzieningen. De uitkomsten rapporteren dan we vervolgens aan de RET en aan de gemeente. Want we kijken ook naar de omgeving rond de stations, zijn er voldoende fietsplekken, asbakken en is de verlichting in de avonduren voldoende? Dit jaar hebben de adviezen van voorgaande jaren erbij gepakt en hebben we gekeken op welke stations de afgelopen jaren echt actie nodig was volgens ons. Vervolgens hebben we de betreffende stations opnieuw bezocht. In bijgaande rapportage leest u het resultaat van deze follow-up-schouw. Nog niet alle bezochte stations zijn op orde wat ons betreft. Zo is er nog steeds behoefte aan meer fietsparkeerplekken, asbakken en betere verlichting buiten de stations.

Normaliter sturen wij bij deze rapportage ook de reactie van de RET. Echter laat de reactie van de RET onverhoopt lang op zich wachten dat wij besloten hebben de metrorapportage aan u te verzenden zonder inhoudelijke reactie van de RET.

Wij zijn benieuwd naar uw reactie op ons advies.

Met vriendelijke groet,
namens het Burgerpanel Rotterdam,



Herman Groeneveld
Voorzitter Burgerpanel Rotterdam

Cc: Laila Na'lawi (cluster Dienstverlening), Eiso Broersma (RET), Maarten Balk (Cluster Stadsontwikkeling), Jeroen Maijers (Cluster Stadsontwikkeling)

Metrostations, hoe staat het nu met...?

Een follow-up over onze metrostation-adviezen in 2016 en 2017

Burgerpanel Rotterdam - December 2018

Voorwoord

Het is inmiddels een jaarlijkse traditie: de leden van het Burgerpanel schouwen eenmaal per jaar alle Rotterdamse metrostations en letten daarbij op de verlichting, hoe schoon en netjes de stations zijn, roestvorming, bewegwijzering, werking van liften en roltrappen en de aanwezigheid en bereikbaarheid van de AED's. Daarbij bekijken we ook altijd de omgeving van de stations waar fietsenstallingen, verlichting en een aangename buitenruimte een grote rol spelen. De stations vallen onder de verantwoordelijkheid van de RET, de omgeving van de stations valt onder de verantwoordelijkheid van de gemeente.



Dit jaar breken we met de traditie. Dat houdt in dat we dit jaar alleen de stations hebben geschouwd waarvan wij voorgaande jaren in onze rapportages hebben aangegeven dat verbetering noodzakelijk is. In deze zogenoemde follow-up is gekeken of onze adviezen zijn opgevolgd of dat er nog steeds werk aan de winkel is voor de betreffende stations.

Schouwdoelen

A. Follow up eerdere adviezen

In de metrorapportage van 2016 en 2017 hebben wij advies uitgebracht over alle Rotterdamse metrostations. Op tien van die stations adviseerden wij verbetering op het vlak van netheid, roestvorming, toiletten en fietsparkeren. De vraag voor dit jaar: zijn die verbetering op die betreffende stations inmiddels doorgevoerd? Is de huidige status van de tien stations acceptabel?

Het betreft de volgende stations: *Binnenhof, Ambachtsland, Prinsenlaan, Capelse Brug, Kralingse Zoom, Blaak, Beurs, Marconiplein, Delfshaven en Coolhaven.*

We hebben deze stations bekeken op de volgende punten:

- netheid van de binnenhal en de perrons
- roestvorming
- bewegwijzering op de grotere stations
- de aanwezigheid van toiletten en de toegankelijkheid daarvan voor de reizigers
- de netheid van de ruimte buiten de metrostations bij de in- en uitgang
- (voldoende) voorzieningen om fietsen te plaatsen
- (voldoende) prullenbakken voor afval
- (voldoende) asbakken voor sigaretpeuken.

B. Avondschouw (veiligheidsbeleving)

Ook dit jaar hebben we een nieuwe avondschouw gedaan, waarbij we een aantal stations van de metrolijn C en E hebben geschouwd en waarbij is gekeken naar de veiligheidsbeleving. Welke zaken vragen om verbetering? Welke stations voldoen en welke voldoen niet?

Veiligheidsbeleving wordt wat ons betreft in de avond bevorderd door:

- goede verlichting op en om de stations
- aanwezigheid van RET-personeel

C. Avondschouw extra (AED, toiletten en fietsenstallingen)

De aanwezigheid van de AED en toiletten is in onze avondschouw meegenomen en er is door ons ook gekeken naar de fietsenstallingen.

- Zijn er overal AED's en zijn die vindbaar en bereikbaar?
- Wat is de staat van de fietsenstallingen. (Domein gemeente Rotterdam)?
- Zijn er toiletten zijn ze vindbaar en beschikbaar voor de reizigers?

De avondschouw is door drie leden van ons panel gehouden op donderdagavond 18 oktober 2018 tussen 19.30 uur en 22.30 uur. Zij bezochten de stations Zuidplein, Maashaven, Wilhelminaplein, Leuvehaven, Melanchthonweg en Pernis.



Werkwijze

Zoals aangegeven hebben we ook dit jaar weer gewerkt met de schouwmethode. Twee tot drie personen van het panel gaan op pad en reizen de betreffende stations af. Ze bekijken de stations tot in details en tot in de kleinste hoekjes en gaatjes.

Bevindingen

Ad A: Follow up eerdere adviezen

- De entreehal en de perrons waren over het algemeen redelijk tot heel schoon: goed aangeveegd en weinig rommel en zwerfvuil. Wel waren, zoals vaker geconstateerd, bij sommige stations kaartjes en betaalslips op de vloer bij de kaartjesautomaten, omdat daar dan geen prullenbak aanwezig was of veel te ver van de kaartjesautomaat.
- Overall op de perrons zijn prullenbakken geplaatst, die dan ook worden gebruikt.
- We zagen toch weer roestvorming bij de bouten waarmee de RVS-zitbanken en de palen van de SOS-kasten aan de vloer zijn geschroefd. Wij vermoeden dat de schroefdraden die in de vloer zijn gemetseld waaraan de bouten worden geschroefd niet roestvrij zijn.

- Wij zagen ook roestvorming door de verflaag heen op sommige steunbalken van de dak- of perronconstructie. Dat zou volgens ons door deskundigen van de RET nader moeten worden bekeken.
- De roltrappen en liften verkeerden in goede staat. De meeste waren schoon en functioneerden alle goed. De liften gaan wel erg langzaam.
- De bewegwijzering is over het algemeen goed en begrijpelijk : de borden hangen op een zichtbare hoogte maar er zijn ook wegwijzers op de vloeren geplakt. Dat werkt goed, alleen van sommige was de tekst weggesleten of afgescheurd. Alleen bij de grote stations waar ook winkels en reclamezuilen op de perrons aanwezig zijn, vallen de wegwijzers die aan de plafonds hangen weg in het gekrioel van reclame.



Bevindingen per station

Station	Nog steeds niet op orde	Inmiddels op orde	Vraagt om aandacht
Binnenhof	Roestvorming; asbakken	Schoon en netjes	Bepanting buiten
Ambachtsland	Roestvorming; asbakken	Schoon en netjes	Vuile invalidenhelling
Prinsenlaan	Roestvorming; asbakken	Schoon en netjes	
Capelse Brug	Roestvorming; asbakken	Schoon en netjes	
Kralingse zoom	Asbakken; toilet ver weg en geen bewegwijzering	Schoon en netjes; voldoende prullenbakken	
Blaak	Fietsparkeren is niet voldoende	Schoon en netjes; duidelijke bewegwijzering op ooghoogte	Sommige bewegwijzering op de vloer is versleten; gevaarlijke korte trappen bij de tramhalte
Beurs	Wegwijzers vallen weg in de drukte; slechte fietsparkeervoorzieningen, toilet buiten gebruik	Schoon en netjes	
Marconiplein	Toilet is niet toegankelijk; asbakken; te weinig plek voor fietsparkeren	Schoon en netjes	
Delfshaven	Te weinig plek voor fietsparkeren	Schoon en netjes	
Coolhaven	Te weinig plek voor fietsparkeren	Redelijk schoon en netjes	

Ad B. Avondschouw (veiligheidsbeleving)

Op onze ritten met verschillende metrostellen viel ons op dat op bijna alle metro's deze avond 2 RET surveillanten aanwezig waren. De surveillanten wisselden na een paar haltes van voorste naar achterste deel of stonden achterin om zicht te hebben op beide delen. Er was duidelijk een zekere alertheid/waakzaamheid te bespeuren bij de surveillanten.

- De verlichting op alle stations was zeer goed te noemen. Maar als we buiten kwamen op een paar stations, stonden we min of meer in het donker. Over het algemeen is de verlichting buiten de metrostations erg matig. Bij station Leuvehaven is deze zelfs slecht te noemen.
- De netheid van de stations was over het algemeen goed. De prullenbakken waren soms net geleegd.
- In zijn algemeenheid hadden wij en de reizigers die we spraken een veilig gevoel bij het reizen met de metro in de avonduren en zagen de meeste stations er goed verzorgd en verlicht uit. Ondanks het feit dat er in de week van 22 oktober zich een aantal vervelende incidenten hebben voorgedaan met personeel van de RET. Wij hadden die ervaring in het geheel niet gedurende onze reis van 3 uur.

Bevindingen avondschouw per station

Station	Veiligheidsgevoel	Aandachtspunten
Zuidplein	<i>Op het station prima, buiten matig</i>	<i>Veel spinrag op de plafonds en vuil rond de lampen. Schoonmaakactie geen overbodige luxe. Verbeter de buitenverlichting.</i>
Maashaven	<i>Op het station prima, buiten slecht</i>	<i>De bouwkundige staat van station Maashaven laat wel erg te wensen over. Stenen en beton zijn afgebrokkeld, er is roestvorming te zien en ramen zijn aan de buitenzijde behoorlijk vuil. Dit vereist wel een spoedige aanpak.</i>
Wilhelminaplein	<i>Op het station prima, buiten redelijk</i>	<i>geen</i>
Leuvehaven	<i>Op het station prima, buiten aan de Noordwestzijde matig</i>	<i>Bord met eindbestemming metro mist aan de Noordoostzijde. Verlichting buiten moet beter en de lift kan beter verlicht. Ook aandacht schenken aan de rommel rond de kaartautomaten.</i>
Melanchthonweg	<i>Op het station prima, buiten redelijk</i>	<i>geen</i>
Pernis	<i>Op het station prima, buiten matig</i>	<i>Verlichting aan de buitenzijde van het station kan beter.</i>

Ad C. Avondschouw extra (AED, toiletten en fietsenstallingen)

Toiletten:

- De kleinere stations hebben geen toiletruimte op de grotere stations zijn ook niet overal toiletten of ze zijn onvindbaar, want er is geen wegwijzer ernaar toe. Waar we wel een dames- en een herentoilet aantreffen, waren deze op slot en niet toegankelijk voor de reizigers. We troffen ook geen bewaker die een sleutel voor het toilet zou kunnen aanreiken.
- Op de grotere stations waren de toiletten tijdens de avondschouw goed te vinden en ook schoon.

AED:

- De AED's waren op alle door ons bezochte stations goed zichtbaar aanwezig.

Fietsenstalling:

- De fietsenstallingen zijn in de avond niet druk bezocht meer en waren op de bezochte stations goed verlicht.

Conclusies

Conclusies ad A. Follow up eerdere adviezen

- De netheid op de genoemde stations is verbeterd. Maar het aantal peuken voor de ingang is bij de meeste stations een doorn in het oog. Ook het afval bij kaartautomaten valt op.
- De bewegwijzering op Beurs en Blaak is aanwezig, maar niet altijd even duidelijk. Soms te hoog, soms versleten.
- Het fietsparkeren op de dag blijkt op de meeste stations nog steeds een groot probleem. Fietsen staan overall rondom de stations geparkeerd. Het probleem lijkt niet kleiner geworden sinds onze adviezen in 2016/2017.
- De roestvorming op de poten van de zitbanken en op de SOS-palen is niet aangepakt sinds onze adviezen in 2016/2017.

Conclusies ad B. Avondschouw (veiligheid beleving)

De veiligheidsbeleving op de door ons bezochte stations is voldoende. De verlichting op de stations is prima, maar buiten de stations is er zeker ruimte voor verbetering. Alleen station Leuvehaven voldoet wat ons betreft niet aan een voldoende gevoel van veiligheid.

Conclusies ad C. Avondschouw extra (AED, toiletten en fietsenstallingen)

- AED's waren in de bezochte stations goed bereikbaar en beschikbaar.
- De toiletten op de bezochte stations waren niet aanwezig, niet toegankelijk of slecht te vinden. Dat zou niet moeten mogen.
- Het fietsparkeren is in de avond geen probleem.

Aanbevelingen

Ad A. Follow up eerdere adviezen

- Het fietsparkeren blijft bij de meeste metrostations een groot probleem. Wij adviseren een integraal plan op te stellen voor het fietsparkeerprobleem rond de metrostations. Het Burgerpanel zal dit deel apart adresseren bij de gemeente en verwacht van de RET dat zij dit vanuit hun rol ook zullen doen.
- De roestvorming is sinds onze vorige rapportages niet aangepakt. Wij dringen erop aan een plan van aanpak te maken v.w.b. de roestvorming op palen en balken.
- Plaats meer asbakken bij de ingang van de stations of zorg dat ze regelmatig geleegd worden.

Ad B. Avondschouw (veiligheid beleving)

- Verbeter de verlichting bij het verlaten van de metrostations. Te vaak is de overgang van licht (binnen) naar donker (buiten) te groot. Dit geeft een onveilig gevoel.
- Renoveer spoedig station Maashaven en maak daarbij een lichtplan zowel voor binnen als buiten.
- Zorg voor een grote schoonmaakactie op station Zuidplein en zorg dat dit station zich kan meten met de frisheid van bijvoorbeeld Wilhelminahaven.

Ad C. Avondschouw extra (AED, toiletten en fietsenstallingen).

- Maak ook op kleinere stations toiletten. Verbeter of breng bewegwijzering naar de toiletten aan.
- Formuleer een RET-beleid m.b.t. openbare toiletten op metrostations.