

# BurgerPanel ROTTERDAM

Rapportage productie Gastvrij Rotterdam

## Een dagje Rotterdam...

Hoe welkom voel je je?

betrokken bij de stad



Rotterdam, 13 mei 2008

## Een dagje Rotterdam ...

*Hoe welkom voel je je?*

### **Missie**

*Het BurgerPanelRotterdam toetst kritisch en onafhankelijk de beleving van de Rotterdammers wat betreft de dienstverlening van de gemeente. Het panel wil hiermee een positieve bijdrage leveren aan het leefklimaat van de stad.*

**Rotterdam, 13 mei 2008**

**BurgerPanelRotterdam Productiegroep Gastvrij Rotterdam  
Maria Esquivel, Frank Faber, Ans Olie, Gulay Ozsin, Tiny van Raaij, Annie Ras, Ruud Schürmann, Henny Stigter, Lia de Vries, projectleiding Aart Martin de Jong (SONOR)**

BurgerPanelRotterdam  
Postbus 3226  
3003 AE ROTTERDAM  
t 06 11492855 en 06 43877939  
e [info@burgerpanelrotterdam.nl](mailto:info@burgerpanelrotterdam.nl)  
w [www.burgerpanelrotterdam.nl](http://www.burgerpanelrotterdam.nl)

## **INHOUD**

<b>Woord vooraf</b>	<b>3</b>
---------------------	----------

### **HET ONDERZOEK**

<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>Over het BurgerPanelRotterdam</b>	<b>4</b>
<b>Verkennend onderzoek</b>	<b>5</b>
<b>Hulp van InHolland</b>	<b>5</b>
<b>De onderzoeksopdracht</b>	<b>6</b>
<b>Wat van de studenten verwacht werd</b>	<b>7</b>
<b>De werkwijze</b>	<b>7</b>

### **DE RESULTATEN**

<b>InHolland De conclusies</b>	<b>8</b>
<b>De aanbevelingen</b>	<b>9</b>
<b>BurgerPanelRotterdam De conclusies</b>	<b>10</b>
<b>De aanbevelingen</b>	<b>11</b>

<b>Bijlagen: I</b>	<b>Overzicht van de InHollandrapportages</b>	<b>12</b>
<b>II</b>	<b>Voorbeeld enquête English Version 2 TMB gr B2</b>	<b>13</b>
<b>III</b>	<b>'Dagje Rotterdam'-arrangement 2 TMA pg 4</b>	<b>16</b>
<b>IV</b>	<b>Rotterdamse impressies</b>	<b>17</b>



## Woord vooraf

Hoe gastvrij is Rotterdam? Deze vraag kwam naar boven tijdens de brainstormsessies van het BurgerPanelRotterdam. Negen enthousiaste BurgerPanelleden werden hierdoor geïnspireerd en sloten zich aan bij de Productiegroep Gastvrij Rotterdam.

Hoe gaan wij zo iets onderzoeken? Welke onderwerpen zijn relevant voor het onderzoek? De nodige hersencellen zijn gekraakt en na een verkennend onderzoek door de leden zelf kwamen zij tot de kern. Voor de uitvoering van het onderzoek is (voor het eerst in het bestaan van het panel) samenwerking gezocht met de Hogeschool InHolland. Kan de Productiegroep Gastvrij Rotterdam de onderzoeksvraag uitzetten bij de studenten van InHolland? Binnen de studierichting Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs bleek dat mogelijk, het kwam tot een prettige samenwerking.

De leden van de Productiegroep Gastvrij Rotterdam, en ook ik zelf, zijn dan ook de studenten en docenten zeer dankbaar voor hun bijdrage aan het onderzoek *Een dagje Rotterdam ...*. Wat ons betreft zal dit in de toekomst vaker gebeuren!

*Rotterdam, april 2008*

Aart Martin de Jong  
*projectleider Productie Gastvrij Rotterdam BurgerPanelRotterdam*



## HET ONDERZOEK

### Inleiding

Hoe ervaren bezoekers de stad Rotterdam? En niet alleen bezoekers van buiten de stad maar ook Rotterdammers zelf?. Met de focus op die vraag is de Productiegroep Gastvrij Rotterdam van het BurgerPanelRotterdam aan de slag gegaan.

Hoe gastvrij is Rotterdam? Heeft de stad een warme uitstraling zodat bezoekers zich helemaal of een beetje thuis voelen? Hoe welkom voelt een mens zich in Rotterdam? Tijdens het onderzoek merkte een bezoeker op dat "Gastvrijheid begint in de gedachten van een mens". Daarmee wordt de kern van het onderzoek geraakt: als een bezoeker zich op zijn gemak voelt, is een stad gastvrij te noemen.

In dit rapport wordt eerst de werkwijze van de Productiegroep Gastvrij Rotterdam toegelicht en de panelopdracht aan de studenten van de Hogeschool InHolland. Daarna volgt een compacte samenvatting van de tien rapportages van de studenten en tot slot de verantwoording van de conclusies en aanbevelingen van de Productiegroep Gastvrij Rotterdam.

#### De top 10 gastvrijheidstips:

1. Wees vriendelijk
2. Neem de tijd
3. Goede omgangsvormen
4. Laat toewijding en passie zien
5. Snelheid in de service
6. Schone, opgeruimde omgeving
7. Aandacht voor aankleding en ambiance
8. Een goede prijs/kwaliteit verhouding

#### De top 10 van ergernissen van gasten zijn:

1. Slechte omgangsvormen medewerkers
2. Medewerkers met weinig interesse en toewijding
3. Medewerkers te weinig aandacht voor de gast
4. Wachten
5. Medewerkers niet snel genoeg
6. Locatie is vies
7. Medewerkers onvriendelijk
8. Aankleding en ambiance van de locatie is slecht

Uit: Nationaal Gastvrijheidsonderzoek 2007

### Over het BurgerPanelRotterdam

Het BurgerPanelRotterdam is op initiatief van het college van B&W tot stand gekomen. Het panel is officieel in september 2006 van start gegaan en bestaat uit zo'n 30 à 40 vrijwilligers 'met hart voor hun stad'. Zij onderzoeken de kwaliteit van de dienstverlening van Rotterdam vanuit het oogpunt van de burger in de meest brede zin van het woord.

De missie is:

*Het BurgerPanelRotterdam toetst kritisch en onafhankelijk de beleving van de Rotterdammers wat betreft de dienstverlening van de gemeente Rotterdam. Het panel wil hiermee een positieve bijdrage leveren aan het leefklimaat van de stad.*

Voor meer informatie: [www.burgerpanelrotterdam.nl](http://www.burgerpanelrotterdam.nl).

Het BurgerPanel werkt op dit moment tegelijkertijd aan drie zogenoemde 'producties' (= onderwerpen). Één van de groepen is de Productiegroep Gastvrij Rotterdam.

## Verkennend onderzoek

De leden van de Productiegroep Gastvrij Rotterdam hebben eerst zelf een verkennend onderzoek gedaan met betrekking tot de gastvrijheid van de stad. Dit was toegespitst op de volgende onderwerpen: concrete informatie, aantrekkelijk beeld, vermaak en mobiliteit. Dat leverde beeldende verhalen op en vergelijkingen met andere grote steden (zie Bijlage IV). Uiteindelijk besloot de productiegroep om het onderzoek (geografisch) te beperken tot het centrum van Rotterdam met als centrale vraag *Hoe welkom voel je je in Rotterdam?*

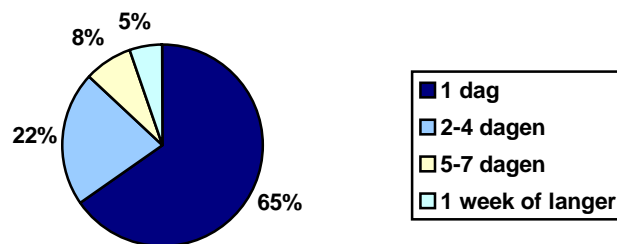
Uit het verkennend onderzoek zijn de volgende onderwerpen naar voren gekomen:

- > Bewegwijzering
- > Infopunten
- > Openbare toiletten
- > Openbaar vervoer
- > P+R voorziening
- > Chipknip.

Met deze onderwerpen zijn de negen BurgerPanelleden de stad ingegaan om zelf het gastvrije van Rotterdam te ervaren. Zij kwamen tot de conclusie dat het niet goed gesteld is met de bewegwijzering, infopunten en openbare toiletten en dat de P+R voorzieningen relatief onbekend zijn. Maar dit waren de ervaringen van negen rasrotterdamers. Wat zou de mening van een bezoeker zijn?

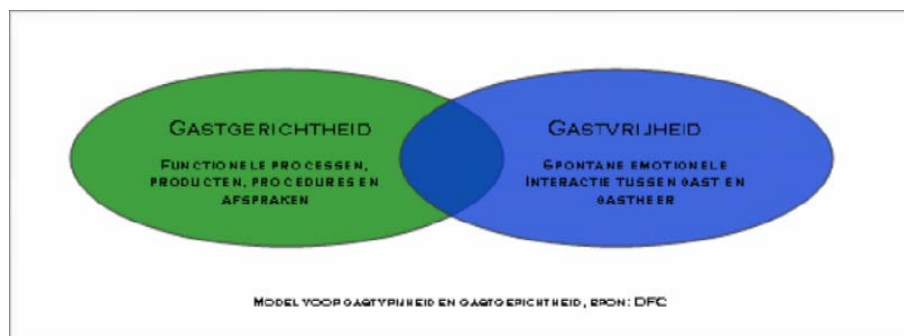
## Hoeveel dagen bent u in Rotterdam?

Bron: onderzoek W.I.R. team



## Hulp van InHolland

De Productiegroep Gastvrij Rotterdam wilde deze keer meer de breedte ingaan en heeft daarom de hulp ingeroepen van de Hogeschool InHolland. Is het mogelijk dat de studenten een onderzoeksopdracht voor het BurgerPanel uitvoeren? De Hogeschool InHolland heeft er wel oren naar en zo was een samenwerkingsverband een feit. Wel moest de opdracht passen binnen het vrij strakke studieprogramma van de studenten, dat hield in dat de panelproductie langer zou lopen dan de 'normale' drie à vier maanden. Want vanaf februari 2008 gingen de tien onderzoeksteams van InHolland, afdeling Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs, de straat op.



Bron:  
IH klas 2b  
groep 3

## De onderzoeksopdracht

De Productiegroep Gastvrij Rotterdam heeft de opdracht aan de InHolland-studenten nader gepreciseerd, zie onderstaand schema.

Onderwerp	Subonderwerpen
Bewegwijzering	Beleving gebruiker (toerist/Rotterdammer) Wat vinden zij van: <ul style="list-style-type: none"><li>- Locatie</li><li>- Plaatsing</li><li>- Hoeveelheid</li><li>- Duidelijkheid</li></ul>
Infopunten	Beleving gebruiker Wat vinden zij van: <ul style="list-style-type: none"><li>- Locatie</li><li>- (Logische) plekken</li><li>- Service</li><li>- Kwalitatief infomateriaal</li><li>- Hoeveelheid infomateriaal</li><li>- Bereikbaarheid</li></ul>
Openbare toiletten	Beleving gebruiker Wat vinden zij van: <ul style="list-style-type: none"><li>- Hoeveelheid</li><li>- Locatie</li><li>- Herkenbaarheid</li><li>- Hygiëne</li><li>- Waar moeten zij komen?</li></ul>
Openbaar vervoer	Beleving gebruiker Wat vinden zij van: <ul style="list-style-type: none"><li>- Infoborden zowel buiten als in de tram/bus/metro</li><li>- Frequentie</li><li>- Netheid</li><li>- Service</li></ul>
P+R	Beleving gebruiker Wat vinden zij van: <ul style="list-style-type: none"><li>- Bereikbaarheid</li><li>- Aansluiting OV</li><li>- Verwijzing vanaf de snelweg</li><li>- Veiligheid</li></ul>
Chipknip	Beleving gebruiker

## Wat van de studenten verwacht werd

De Productiegroep Gastvrij Rotterdam verwachtte dat de studenten de straat op gingen om de doelgroepen (toeristen en 'dagje-Rotterdam'ers) aan te spreken en te bevragen op de hier bovenstaande onderwerpen.

Per onderwerp zou minimaal aan de orde moeten komen:

1. de wijze van selecteren en benaderen van de doelgroep, wat per onderwerp kan verschillen;
2. de methode van bevragen uitwerken zodat dit een reëel en representatief inzicht kan geven in de wensen/het behoeftepatroon van de doelgroep;
3. een analyse waarbij de wensen afgezet worden tegen de Rotterdamse werkelijkheid;
4. het doen van concrete aanbevelingen.

Het een en ander moet leiden tot een rapportage van maximaal 4 A-4tjes per onderwerp met de kwantitatieve gegevens in een bijlage.

## De werkwijze

Op maandag 4 februari 2008 vond de Kick off plaats van de studiemodule Hospitality Research Rotterdam voor de opdracht van het BurgerPanelRotterdam. De studenten konden kennis maken met de leden van de productiegroep en zich door hen laten informeren. Voordat de studenten echt op pad gingen, had de productiegroep zich over hun onderzoeksopzet gebogen en deze zo nodig van commentaar voorzien.

In de week van 3 t/m 7 maart 2008 zijn de studenten de straat opgegaan in tien groepen van gemiddeld zeven studenten. Zij hebben rond de 5.000 mensen (bezoekers) geïnterviewd. Iedere groep heeft meer dan 300 enquêtes gehouden. Dat is een studie-eis om het onderzoek representatief te laten zijn.

De Productiegroep Gastvrij Rotterdam kreeg dus tien uitgebreide onderzoeksrapporten binnen, die de studenten op maandag 31 maart moesten toelichten en 'verdedigen'. De productiegroep is bijzonder verrast over de kwaliteit van de rapporten, de studenten hebben er hard aan gewerkt.



De productiegroep stond voor de schone taak om uit deze tien rapporten conclusies te trekken en aanbevelingen te doen. De bij de voorbereiding gevraagde vergelijkbaarheid van de rapportages bleek redelijk gelukt. Daarmee kon de productiegroep goed uit de voeten.

Om inzicht te geven in wat de studenten hebben geconcludeerd en aanbevolen volgt hieronder een beknopte samenvatting. De productiegroep heeft hierbij gekeken naar de grootste gemeenschappelijke deler. De complete rapporten kunnen op verzoek ter inzage gegeven worden.



## DE RESULTATEN

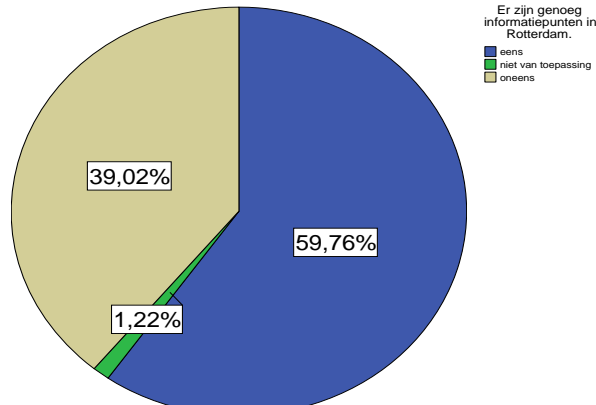
### De conclusies van InHolland

#### **Bewegwijzering**

- Over het algemeen is men tevreden over de bewegwijzering.
- Opvallend is dat de (stads)plattegronden worden gemist.

#### **Infopunten**

- Slechts een kleine groep bezoekers maakt gebruik van de infopunten.
- De meningen zijn verdeeld over de bereikbaarheid van de infopunten.
- De service en kwaliteit van de informatie worden hoog gewaardeerd.



Titel: Informatiepunt bezocht/genoeg informatiepunten  
Eigen onderzoek 2 TMB groep 4

#### **Openbare toiletten**

- Een kwart van de ondervraagden maakt gebruik van een openbaar toilet.
- Zij zijn ontevreden over de hygiëne.
- De toiletten zijn moeilijk te vinden. Voor vrouwen groter probleem dan voor mannen.

#### **Openbaarvervoer**

- Over het algemeen is men tevreden over het openbaar vervoer.
- Kritiek is er wegens gevoel van onveiligheid
- en slechte service.

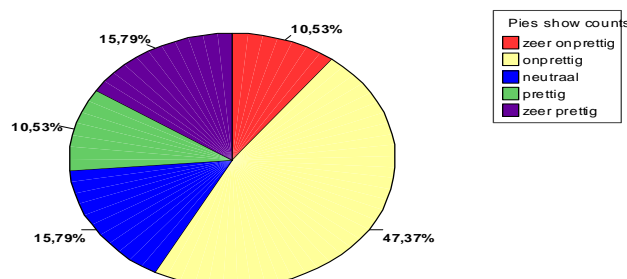
#### **P + R**

- Erg weinig bezoekers maken gebruik van de P+R service.
- De onbekendheid met de P+ R terreinen is groot.
- Diegenen die er wel gebruik van maken, zijn tevreden.

#### **Chip knip**

- Hier constateren de studenten een tweedeling:  
= Bezoekers mét een chipknip zijn tevreden over het systeem  
= maar - het zal de lezer niet verbazen - bezoekers zonder chipknip zijn niet tevreden. De alternatieven zijn slecht/niet aanwezig.

Beoordeling parkeren met de chipknip, leeftijd 50<=75 jaar



Bron: Gastvrijheidsonderzoek Burgerpanel Rotterdam, 2008

## De aanbevelingen van InHolland

### **Bewegwijzering**

- Blijf kritisch kijken naar de kwaliteit van de bewegwijzering.
- Hou het niveau hoog.

### **Infopunten**

- Doe aan meer promotie voor de infopunten
- Maak gebruik van nieuwe communicatiemiddelen.

### **Openbare toiletten**

- Zorg voor meer openbare toiletten.
- En een betere hygiëne
- En een duidelijke bewegwijzering.

### **Openbaar vervoer**

- Hou de kwaliteit van het o.v. vast.
- Zorg voor een veiliger gevoel.

### **P+R**

- Maak meer promotie voor de P+R-mogelijkheden.

### **Chipknip**

- Realiseer parkeerautomaten met meerdere betalingsmogelijkheden zoals pinpas en muntgeld.
- Zorg ook voor voldoende oplaadpunten voor de chipknip.

## **SWOT-analyse**

<b>Strengths</b>	<b>Weaknesses</b>
Het Rotterdamse openbaar vervoer is handig en rijdt volgens de dienstregeling.	Het openbaar vervoer wordt slecht onderhouden en wordt door een grote groep als onveilig beschouwd.
De bewegwijzering is duidelijk en er zijn nauwelijks klachten over.	De OV chipkaart is een zwarte plek in het positieve beeld dat men van het Rotterdamse openbaar vervoer heeft.
De bezoekers vinden de bewegwijzering goed en klagen niet over dat ze de weg niet kunnen vinden.	Het beeld dat bezoekers bij openbare toiletten hebben is erg negatief.
De informatiepunten zijn duidelijk, vriendelijk, efficiënt en gebruiksvriendelijkheid.	Rotterdam heeft te weinig oplaadpunten voor de chipknip.
	De bezoekers voelen zich niet altijd veilig in Rotterdam.
<b>Opportunities</b>	<b>Threats</b>
Met meer bekendheid zouden P+R gelegenheden mogelijk vaker gebruikt worden. Dit zal files, opstoppingen en luchtvervuiling kunnen verminderen.	Bezoekers dreigen problemen te gaan krijgen met de OV chipkaart, indien het gebruik ervan niet op korte termijn verbeterd wordt.
Als meer bezoekers gebruik zouden maken van de informatiepunten kunnen zij zich beter laten informeren en met meer tevredenheid terug kijken op hun bezoek, doordat zij beter geïnformeerd zijn en minder tijd hoeven te verspillen.	Doordat bezoekers Rotterdam centrum over het algemeen niet veilig vinden kan het beeld ontstaan dat Rotterdam een onveilige stad is.

Bron: eigen onderzoek InHolland-team Gastvrijheid in Rotterdam

## Conclusies en aanbevelingen BurgerPanelRotterdam

De Productiegroep Gastvrij Rotterdam haalt uit de onderzoeksgegevens van de studenten de volgende aanvullende conclusies en aanbevelingen naar voren.

### Conclusies

#### **1. Bewegwijzering**

Over het algemeen is de bezoeker tevreden over de bewegwijzering. Meestal gaan de kritische opmerkingen over het formaat van het bord en de geboden informatie.

#### **2. Infopunten**

Er zijn weinig bezoekers die gebruikmaken van de infopunten (25%). Redenen zijn: weinig infopunten en 'weet niet waar ze zijn'. De bezoekers die de infopunten wel hebben gevonden, zijn erg tevreden over de klantvriendelijkheid en de geboden informatie.

#### **3. Openbare toiletten.**

Slechts een kwart van de ondervraagden maakt gebruik van een openbaar toilet. De redenen die aangegeven worden, zijn: niet te vinden, te weinig, slecht herkenbaar, smerig en geen faciliteiten (wc-papier, zeep, enz.).



#### **4. Openbaar vervoer**

Over het algemeen is de bezoeker tevreden over het openbaar vervoer. De negatieve opmerkingen betroffen het gevoel van onveiligheid en het achterstallige onderhoud. Ook viel het op dat er een beeld bestaat dat het materieel 'op zuid' beter is dan 'op noord'.

#### **5. P+R**

Wat betekent P+R? Park en ride??? Veelvuldig kwam deze vraag terug. Slechts 8% van de ondervraagden maakt gebruik van een P+R-voorziening.

#### **6. Chipknip**

Het verschil van mening over dit onderwerp wordt bepaald door de (on)bekendheid met de betaalkaart. Gebruikers van de chipknip zijn tevreden over het gebruik bij het parkeren. Maar dat zijn meestal inwoners van Rotterdam. Bezoekers/toeristen zijn minder te spreken over het feit dat je alleen met een chipknip kan betalen om te parkeren in de stad. Sterker geformuleerd: de chipknip wordt als erg onhandig en gastonvriendelijk beschouwd.

## Aanbevelingen

### **1. Bewegwijzering**

- Combineer tekst met plaatjes (afbeeldingen) ter verbetering van de leesbaarheid.
- Vertaal de teksten bij belangrijke attracties in het Engels.

### **2. Infopunten**

- Zorg dat de infopunten daar zijn waar je ze het meest mag verwachten (CS, Koopgoot, knooppunten van verkeer).
- Zorg voor meer bekendheid van de infopunten (promotie).

### **3. Openbare toiletten**

- Begin met het meer schoonhouden van de bestaande toiletten met de nodige faciliteiten.
- Geef ook duidelijk aan waar ze zijn.
- Zorg voor kwaliteit.
- Zorg ook voor meer openbare toiletten.



### **4. Openbaar vervoer**

- Hou de kwaliteit vast.
- Zet meer servicemedewerkers in op drukke stations.
- Onderzoek nader hoe het veiligheidsgevoel verbeterd kan worden.

### **5. P+R**

- Bezoekers weten vaak niet waar en dat er überhaupt een P+R-terrein is: geef meer bekendheid aan de gemeentelijke P+R-parkeerwijzer.
- Zorg dat via de website van de stad de P+R-voorzieningen duidelijk zijn.
- Besteed aandacht aan de logica van de verwijzingen naar de P+R-terreinen. Eenmaal van de snel-/ringweg af kunnen automobilisten verdwalen. Controleer de verwijsborden en verbeter daar waar het nodig is.

### **6. Chip Knip**

- Voorzie alle parkeerautomaten ook van mogelijkheden tot betaling met de pinpas.
- Plaats bij toeristische plekken parkeerautomaten voor muntgeld.

## BIJLAGE I

### OVERZICHT van de studentenrapportages InHolland 2008

#### 1. *Rotterdam Verwelkomt / 2TMD pg 5*

Gina Samson  
Djotie Banarsi  
Brigitte van Rij  
Mark de Zoete  
Veronica Dekker

#### 2. *Een stad uit duizenden / 2TMB gr 1*

Michella den Arend  
Kayleigh Fischer  
Ellis Klok  
Jacqueline landman  
Michel Shenouda  
Danny Verheij  
Sally Wong

#### 3. *Hoe gastvrij is Rotterdam? / 2TMD*

*pg 1*

Natalie Bitton  
Edith Bezuijen  
Vikash Gainda  
Stephanie Sippens  
Jessica Alves Monteiro

#### 4. *Gastvrij Rotterdam. Gastvrij*

*Rotterdam? / 2B groep 3*

Sharida van den Eng  
Arlinda Kertopawiro  
Shaïsta Joemmanbaks  
Sibel Safak  
Danny Uijterlinde  
Saskia Smits  
Melvin Slingerland

#### 5. *Sterker door Strijd / 2 TMD pg D2*

Jessica van der Veer  
Stefan Langerveld  
Mirte van Dis  
Nancy ter Beek  
Rick Brand  
Sabrina Kneefel

#### 6. *Gastvrijheid in Rotterdam*

Njorjetta Garmes  
Lana Schepens  
Danielle van den Berg  
Mitchell Kruithof  
Rashmi Sheombarsing

#### 7. *Onderzoek Gastvrijheid Rotterdam / 2TMB pg B2*

Eva van der Hoeven  
Peter Teeuwen  
Amanda Kranendonk  
Annette van der Zwart  
Andor Verbaas  
Rick van Grondelle  
Jessica Balk

#### 8. *Ja, wij zijn gastvrij! Nee, dat zijn wij niet / 2 TMA pg 4*

Tia de Bruin  
Helen de Brie  
Vera Wansink  
Arthur Snijders  
Samira Zariouh  
Nadine Langerak  
Kirstin Lunenburg  
Johannes Solomon

#### 9. *Onderzoeksrapport InHolland/ 2TMB pg 4*

Ellen Schuurman  
Sheila Oomen  
Mercan Sahin  
Mandy Lalihatu  
Claudia Slangen  
Cimberly Maclean  
Iryna Loyanych

#### 10. *Gastvrij Rotterdam / 2 TMB pg D4*

Desiree de Groot  
Bianca den Uijl  
Berthe Kabaganwa  
Meliza Jimenez  
Arienne Braber  
Nathalie Borsboom



## BIJLAGE II (3 pagina's)

### English Version

We are students of INHolland Rotterdam and the Burgerpanel of Rotterdam (an organisation which tries to improve the hospitality of Rotterdam) gave us, a group of 7 people, an assignment to investigate the hospitality of Rotterdam. Our method to investigate that is with enquêtes. Would you please fill in one of our enquêtes so we can improve the hospitality of Rotterdam.

Thanks to you!

#### General information

- Gender: M/F  
Level of education: No level of education/High School/University  
Age: \_\_\_\_\_  
Nationality: \_\_\_\_\_  
Type of visit:  
 Stays longer than 24 hours in Rotterdam  
 Stays less than 24 hours in Rotterdam  
 You're in Rotterdam for business

#### Park & Ride

- 1) Have you already used the Park and Ride facility's in Rotterdam?  
 No, go to question 2 and skip the questions 3 and 4  
 Yes, go to the questions 3 and 4
- 2) You haven't parked your car on the Park and Rides, because...  
 You couldn't find one  
 You think it isn't safe to park your car there  
 You didn't have to use a Park and Ride  
 You're not familiar with it
- 3) Do you think, there are enough Park and Ride-possibilities in Rotterdam?  
 There are too few Park and Rides in Rotterdam  
 There are enough Park and Rides in Rotterdam
- 4) Have you had difficulties with fully Park and Rides?  
 No, it has never happened to me  
 Yes, it occurred that a Park and Ride was full up

#### Chipknip

- 5) Do you think that there are enough locations to use your Chipknip?  
 Yes, I think there are enough chipknip possibilities in Rotterdam  
 No, I think there are not enough chipknip possibilities  
 I don't use the Chipknip
- 6) Do you think that there are enough locations to load your Chipknip?  
 Yes, I think there are enough chipknip possibilities in Rotterdam  
 No, I think there are not enough chipknip possibilities  
 I don't use the Chipknip
- 7) When you are parking in Rotterdam you think it is handy to pay with the Chipknip?  
 Yes, it's better than to pay in cash  
 No, I think it's handy to pay in cash  
 No, I prefer to pay with the credit card

### Directions

- 8) Do you find that there are plenty of plain and convenient maps of the city?  
 Yes  
 No
- 9) Do you find that there are plenty of convenient direction signs in the city?  
 Yes  
 No
- 10) What do you find an improvement for the city maps?  
 Place more maps  
 Easier to spot/visible  
 More foreign languages (German/English/Arab/etc.)  
 More detailed (more locations/facilities on it)  
 Make it more easier to read  
 There is no need to improve the city maps
- 11) What do you find an improvement for the city direction signs ?  
 Place more signs  
 Easier to spot/visible  
 More foreign languages (German/English/Arab/etc.)  
 More detailed (more locations/facilities on it)  
 Make it easier to read  
 There is no need to improve the city maps

### Public transport

- 12) Do you use the public transport in Rotterdam?  
 Yes, go further to question 13  
 No, go further to question 14
- 13) What do you think about the next parts in the public transport in Rotterdam?  
Give a mark for these parts in the public transport. (1=very bad and 10=very good)
- |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| - Destinations   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| - Services   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| - Seats  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| - Upkeep/cleaning  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| - Services of the staff                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| - Safety or supervision                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| - Connection to the other public transport possibilities | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

### Public Toilets

- 14) Have you ever used a public toilet in Rotterdam?  
 Yes, go to the questions 15 and 17 and skip question 16  
 No, go to question 16 and skip the questions 15 and 17
- 15) Do you think there are enough public toilets in Rotterdam?  
 Yes  
 No
- 16) Why don't you use an public toilet in Rotterdam?  
 I don't want to  
 They aren't hygienic enough  
 I use a toilet in a store or hospitality business  
 I can't find the public toilets in Rotterdam
- 17) How hygienic do you think the public toilets are in Rotterdam?  
Very hygienic |       | Very unhygienic

Informationpoints

- 18) Did you ever used a information point in Rotterdam?  
 Yes, please go to the questions 19, 20 and 21  
 No. I did never used a information point. Please go to question 22
- 19) In your opinion, are there enough information points in Rotterdam?  
 Yes  
 No, not enough.
- 20) What do you think of the service at the information points?  
 Good, the people who work there helped me very good.  
 Not very good, the service could be better.  
 Terrible, the people who work their didn't help me like they should.
- 21) The information points gave me a good overview of Rotterdam.  
True |       | False

Catering Industry

- 22) In your opinion, are there enough diner opportunities in Rotterdam?  
 No, there should be more  
 Yes, there are enough
- 23) What do you think about the price/quality proportion of the following aspects?  
Give a mark (1 = very bad en 10 = very good)
- |                     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                           |
|---------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---------------------------|
| - Hotels            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | <input type="radio"/> NVT |
| - Restaurants       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | <input type="radio"/> NVT |
| - Cafeteria         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | <input type="radio"/> NVT |
| - Bars/discotheques | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | <input type="radio"/> NVT |

## BIJLAGE III

### **‘Dagje Rotterdam’-arrangement van groep: 2 TMA pg 4**

#### **Arrangement Rotterdam**

Door het onderzoeksteam is er een arrangement van één dag opgesteld binnen de stad Rotterdam. Zo zullen de toeristen een goed beeld krijgen van wat Rotterdam te bieden heeft.

Op de dag zelf worden de toeristen om 10.00 uur verwacht op het Centraal Station in Rotterdam. Vanuit hier gaan we per bus naar de Spido. Om 10.30 uur gaan we aan boord van de Spido, de rondvaart duurt iets meer dan een uur en zal de toeristen langs de haven van Rotterdam voeren. Aan boord zijn drankjes en kleine versnaperingen verkrijgbaar.

Om 12.00 uur vertrekken we dan weer per bus naar Café Brasserie Dudok, om daar te genieten van de Afternoon Tea, met theesoorten van het fameuze theebedrijf Betjeman and Barton uit Parijs. En natuurlijk hoort daar ook de welbekende appeltaart en koffie bij. Hier krijgen de toeristen een uur voor.

Om 13.00 uur vertrekken we dan weer per bus naar de Euromast. Vanaf de Euromast heeft de toerist een prachtig uitzicht over Rotterdam. Onderweg rijden we ook nog even over de Erasmusbrug, om zo te genieten van de ‘skyline’ van Rotterdam.

Om 14.30 uur vertrekken we opnieuw per bus naar Museum Boijmans van Beuningen om daar een van de tentoonstellingen te bekijken. Boijmans van Beuningen biedt een groot scala aan schilderijen, onder andere over Oude Meesters, Moderne Klassieken en Hedendaagse Kunst, Surrealisme, Design, en Tekeningen en Prenten.

Om 17.00 uur vertrekken we dan per bus naar het voormalige hoofdkantoor van de Holland Amerika Lijn: Hotel New York. Om daar te gaan genieten van het diner. Hotel New York biedt vanuit de eetzaal een prachtig uitzicht op het water en op de stad. Hotel New York maakt gebruik van een weekmenu, wat er op het menu staat verschilt dus per week.

Na afloop van het diner, rond 18.30-19.00 uur worden de toeristen afgezet op het Centraal Station.



#### **Prijs van het arrangement**

De prijs van het arrangement bedraagt €55,00. Dit is inclusief het gebruik van de bus, de Spido-rondvaart, het bezoek aan de Euromast, het bezoek aan Boijmans van Beuningen, de lunch in Café Brasserie Dudok en het diner in Hotel New York. Exclusief zijn de drankjes en versnaperingen aan boord van de Spido en alle alcoholische drankjes in Café Brasserie Dudok en Hotel New York.

## Rotterdamse impressies leden Productiegroep Gastvrij Rotterdam

### Oktober 2007, Henny Stigter

*“... gestart op P+R bij station Capelsebrug. Als je vroeg genoeg bent is parkeren gemakkelijk, bij terugkomst waren diverse auto's zoekende naar een parkeerplaats. Ook is het parkeren gratis, dus geen gezeur met wel of niet kunnen chippen. Dezelfde situatie gevonden bij P+R station Kralingse Zoom. Is wel duidelijk drukker weet ik uit ervaring. Waarschijnlijk omdat deze parkeerplaats bewaakt is. Capelsebrug heeft een flinke informatiebalie bemand door twee personen. Ik werd heel vriendelijk geholpen. Goede informatie, ook in het Engels (Frans blijft altijd een beetje moeilijk, maar verwacht wordt van buitenlandse toeristen dat zij een woordje Engels spreken). Aan bezoekers wordt gevraagd of zij veel met het OV willen reizen, of alleen maar naar het Centrum willen om e.e.a. te bezichtigen. Bij 'veel' wordt de dagkaart aanbevolen (€ 6,40), wil men dit niet kan nu nog steeds een strippenkaart worden gekocht of een onpersoonlijke OV kaart. Het loket is wel behoorlijk druk, want heel veel mensen van buiten de stad nemen dit station. Dus is het even wachten geblazen. Bij de ingang was wat commotie omdat iemand wel de kaart voor de lezer had gehouden maar de deuren toch niet open gingen. Dit werd opgelost door een RET'er. Mij is gebleken dat op alle stations wel een 'losse' medewerker aanwezig is om te assisteren bij problemen ...”.*

### Oktober 2007, Lia de Vries en Tiny van Raaij

*Lia gaat van het Kleiwegkwartier H'berg naar Tiny aan de Wildbaan in de deelgemeente Feijenoord. “...en ik heb thuis wel even in de kaart van R'dam gekeken naar een route. Dat was slim, anders was ik er nooit gearriveerd, vrees ik. Helaas vergat ik het stratenboek, dus toen werd het 'echt' toeristisch. Vanaf NS-station Noord naar CS. Daar zag ik pijlen 'Tourist Information'. Die leidden echter tot niets, dus ben ik gestopt met die te volgen. Ik wist nog dat de metro naar Slinge me in de buurt van Tiny bracht, dus dan maar daarheen.*

*Volgend probleem: hoe kom ik door het poortje? Ik heb mijn OV-pas nog niet geactiveerd, maar het merendeel van de toeristen hebben die waarschijnlijk ook niet. Dus: op weg met de strippenkaart. Op NS-station Noord had ik gelijk voor de hele reis gestempeld. De metroscanners herkennen dat niet, dus moest ik opnieuw stempelen om er in te komen.*

*Bij Slinge vond ik een globale, grootschalige kaart, toegespitst op de lijnen van het OV. Tiny's straat stond er natuurlijk niet op, te bescheiden. Geen andere infobron te vinden, rondlopende burgers keken mij alleen glazig aan en schudden het hoofd. Dus Tiny maar gebeld. Instructie ontvangen, Tiny zal wachten bij de halte waar ik er uit moet. Fijn, fijn.*

*Helaas, pindakaas. Bij de halte geen Tiny. Vragen bij mensen naar de Wildbaan levert weer niente informatie op. Gelukkig zie ik dan T. aankomen ...”.*

### Oktober 2008, Ans Olie op weg voor een dagje centrum Rotterdam

*“... ik kom de trap van het stationsperron in Rotterdam af en weet niet welke kant ik op moet om in het centrum te komen, er zijn twee uitgangen! Geen enkele aanwijzing. Ga met de grootste stroom mee. Kan bij de pictogrammen de lift niet vinden, wel de wc. Is trap op naar boven, vooraf 50 cent betalen. NERGENS aan de wand of wat dan ook een kaart van Rotterdam te bekennen. Wacht, daar staat een gele automaat voor gratis kaarten van het centrum van Rotterdam. Helaas, leeg en kapot. Overal wél info en plattegronden van het bouwen voor het nieuwe CS, maar daar heb ik niks aan, ik wil info over Rotterdam: waar zijn de highlights, de winkels, de Koopgoot? Dan maar meteen naar het VVV=Tourist Information. Ik volg de pijlen van de tijdelijke gele borden. Die palen wijzen naar van alles en nog wat, vooral commercie, geen TI. Onduidelijk, ik ga verkeerd. Naar links is het dus niet, dan maar naar rechts? Nee. Voorbijganger weet het per toeval. TI ligt niet logisch en wel ver. Blijkt grote ruimte met héél veel paars (is dit de kleur van Rotterdam vraag ik mij af? Is dat niet groen met wit?), geen toerist te bekennen. Het ruikt er vies: Rotterdams riool? City mapje en boekje Rotterdam bij de hand gekregen. NERGENS een kaart van Rotterdam aan de muur. In de metro zoek ik een plattegrondje van Rotterdam, is er niet, NERGENS, wel veel reclame. Ik heb geen overzicht. Geen openbare wc meer gezien ...”.*