

Rapportage productiegroep Woorden en Daden

februari 2009 – november 2009

GWMD - Geen Woorden Maar Daden

een evaluatie

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 november 2009

Productiegroep Woorden en Daden

Josje Everse, Chris van de Graaf, Pim Janse, Zora Jordacevic, Wendelien Lans, Baukje Meijer, Myriam van Mil, Annie Ras, Yamina Saidi, Elske Schreuder, Nadine Siewnath, Henny Stigter, Marijke Trost, Femia Winkelman, projectleiding Aart Martin de Jong & Esther Brix (SONOR).

BurgerPanelRotterdam

Postbus 3226

3003 AE Rotterdam

06 43877939, 06 11492855

info@burgerpanelrotterdam.nl

www.burgerpanelrotterdam.nl

VOORWOORD

Voor u ligt de rapportage van de productie 'Woorden en Daden'. Een interessante productie, want in de rapportage worden acht afgeronde producties van het BurgerPanelRotterdam onder de loep genomen en geëvalueerd. Dit heeft gezorgd voor een rapport van aanzienlijke omvang. Het was een enorm karwei maar wij zijn blij met het uiteindelijke resultaat.

Gezien de omvang van het rapport is er gekozen om een korte leeswijzer toe te voegen om u, de lezer, wegwijs te maken.

*Productiegroep Woorden en Daden
BurgerPanelRotterdam*

Leeswijzer

- Het rapport begint met een korte samenvatting voor de zeer snelle lezer.
- Alle achterliggende informatie waaruit de samenvatting is opgebouwd is te vinden in dit rapport. Wanneer er enige onduidelijkheid is over een productie en/of wanneer men geïnteresseerd is in de volledige rapportages verwijzen wij u door naar het verslag van de afgeronde producties. Deze zijn allemaal te vinden op de website van het panel: www.BurgerPanelRotterdam.nl onder het kopje 'Gedaan'.
- Dit rapport geeft per afgeronde productie een samenvatting van de rapportages en van de (schriftelijke) reactie van het College van Burgemeester en Wethouders.
- De afgeronde producties zijn makkelijk herkenbaar en te vinden door een apart toegevoegd voorblad in deze rapportage.
- Dit wordt weer gevolgd door evaluatie zoals die in deze productie tot stand is gekomen.
- Het rapport eindigt met een kritische beschouwing van de effecten.

Voornemen

Het BurgerPanelRotterdam heeft het voornemen om de ervaringen die zijn opgedaan tijdens deze evaluatie mee te nemen in het komende evaluatiegesprek met het College van Burgemeester en Wethouders.

INHOUDSOPGAVE

0)	SAMENVATTING	1
1)	INLEIDING	3
2)	VRAAGSTELLING EN WERKWIJZE	4
3)	RESULTATEN PER PRODUCTIE	5
3.1	“Quickscan Stadswinkels”	
	De productie	7
	Resultaten	7
3.2	“Kunt u mij de weg op Rotterdam.nl vertellen, meneer/mevrouw?”	
	De productie	11
	Resultaten	11
3.3	“Groen-Wit-Groen, wat vinden de Rotterdammers van het groen in hun wijk?”	
	De productie	17
	Resultaten	17
3.4	“Opgeruimd... staat netjes, meningen over vervuiling van de straat”	
	De productie	23
	Resultaten	23
3.5	“Wie een kuil graaft”	
	De productie	29
	Resultaten	29
3.6	“Als u begrijpt wat de gemeente bedoelt”	
	De productie	37
	Resultaten	37
3.7	“Een dagje Rotterdam..., hoe welkom voel je je?”	
	De productie	43
	Resultaten	44
4)	EFFECT VAN DE INSPANNING	49
	Eindoordeel	51
5)	EPILOOG	52
 Bijlage		
A)	Schriftelijke reactie Gastvrij	53

O) SAMENVATTING

Het BurgerPanelRotterdam heeft de taak om gevraagd en ongevraagd advies te geven aan het College van Burgemeester en Wethouders met betrekking tot onderwerpen waarbij helderheid in communicatie en burgervriendelijkheid van de gemeente naar de burger toe een rol spelen. Het Panel is nu zo'n 2 ½ jaar actief en heeft een tiental onderwerpen aangepakt. Het BurgerPanelRotterdam wil na deze periode nagaan wat de inspanningen teweeg hebben gebracht.

De activiteiten over een bepaald onderwerp worden een *productie* genoemd. Bij elke productie stelt het BurgerPanelRotterdam zich de vraag, hoe "de burger" regelgeving en dienstverlening van de gemeente ervaart. Om die vraag voor een bepaald onderwerp te beantwoorden wordt het één en ander uitgezocht en onderzocht. De resultaten van deze activiteiten worden gerapporteerd aan het College van Burgemeester en Wethouders die er – na een officiële aanbieding – schriftelijk op reageren. Het College geeft in deze schriftelijke reactie aan of en hoe de aanbevelingen van het BurgerPanelRotterdam in beleid en uitvoering zullen worden gerealiseerd.

De vraagstelling van deze evaluatie luidt als volgt:

Wat is het effect van de inspanningen van het BurgerPanelRotterdam met betrekking tot de producties die in de afgelopen 2½ jaar zijn afgerond?

Dit effect kan worden waargenomen door de reactie van het College nog eens nauwkeurig te bestuderen en vooral door de (mate van) realisatie van de toezeggingen te achterhalen.

Het spreekt vanzelf, dat de gemeente tijd nodig heeft om haar voornemens in acties om te zetten. Daarom zijn de laatste producties niet in deze evaluatie betrokken. Het gaat om de producties "Bijzondere Bijstand", "Bakens" en "Wij Willen Wonen". Over de productie "Fiets", één van de eerste producties, is veel gecorrespondeerd. Daarom is deze in de evaluatie buiten beschouwing gelaten.

In het rapport is de evaluatie van de volgende producties beschreven: "Stadswinkels", "Nadien" (1 en 2), "Groen-Wit-Groen", "Opgeruimd", "Bouwput", "Begrijpelijk" en "Gastvrij"¹.

Het BurgerPanel is als volgt te werk gegaan. Voor elke productie zijn (onderzoek) vragen geformuleerd. Op verschillende wijzen is daarop een antwoord gezocht. In de meeste gevallen heeft een interview plaats gevonden met ambtenaren van de bij het specifieke onderwerp betrokken diensten. In de rapportage zijn de resultaten per productie weergegeven.

Om de resultaten van effecten van de producties beknopt weer te geven, is op grond van de gevonden (grotendeels kwalitatieve) resultaten, voor elke productie een beoordeling gegeven op een driepuntsschaal. Het effect van de verschillende aanbevelingen is beoordeeld als positief (+), matig positief (+/-) of negatief (-). Deze resultaten per productie zijn, uitgedrukt in percentages, weergegeven in onderstaande

¹ Van de laatste, "Gastvrij", zijn de resultaten te laat verkregen, zodat verwerking niet meer mogelijk was. De schriftelijke reactie van de verschillende bij deze productie betrokken diensten is in een bijlage opgenomen.

tabel. In de laatste kolom van de tabel is weergegeven of het percentage positieve (+) effecten groter is dan het percentage negatieve effecten (aanbeveling niet overgenomen door het College of niet uitgevoerd). De gegevens wijzen erop dat het resultaat bij een krappe meerderheid van de producties positief is.

Productie	totaal aantal aanbevelingen	% +	% +/-	% -	overwegend pos. of neg.
Stadswinkels	5	20 %	60 %	20 %	evenveel + als -
Nadien (1+2)	11	55 %		45 %	meer + dan -
Groen-Wit-Groen	5	100 %			meer + dan -
Opgeruimd	8	50 %	12,5 %	37,5 %	meer+ dan -
Bouwput	12	75 %		25 %	meer + dan -
Begrijpelijk	7	43 %	14 %	43 %	evenveel + als -
Gastvrij	7	---	---	---	--- ²

Tabel: overzicht van percentage positief en negatief beoordeelde effecten per productie

Uit het onderzoek kwamen ook andere, niet te kwantificeren aspecten naar voren:

- Op verschillende manieren geeft de gemeente er blijk van dat de inspanningen van het BurgerPanelRotterdam worden gewaardeerd
- Het College van Burgemeester en Wethouders blijkt nogal eens op één lijn te zitten met het BurgerPanelRotterdam: sommige onderwerpen die het BurgerPanelRotterdam aanpakt, zijn ook door het College aan de orde gesteld en worden maatregelen in gang gezet
- De communicatie met de burger, het speerpunt van het BurgerPanelRotterdam, blijkt in niet alle gevallen voldoende of op een effectieve manier, plaats te vinden. De vaak ingewikkelde overwegingen komen niet bij de burger over. De burger heeft kritiek op de gemeente omdat deze vindt dat het eenvoudiger zou kunnen. In sommige gevallen kan een effectieve afhandeling aanleiding geven tot minder transparantie. Ook de hiërarchische lijnen en non-communicatie tussen verschillende diensten kunnen het handelen van de gemeente voor de burger onbegrijpelijk maken. Vanzelfsprekend probeert de gemeente helder en up-to-date naar de burgers te communiceren, maar het BurgerPanelRotterdam constateert, dat beide aspecten nog te wensen over laten
- Punt van aandacht, voor BurgerPanelRotterdam zowel als voor het College van Burgemeester en Wethouders : Hoe kunnen burgers zich (mede) verantwoordelijk voelen voor het reilen en zeilen van de stad of de eigen buurt?
- Vooral tijdens deze evaluatie hebben leden van het BurgerPanelRotterdam ervaren, dat het gemeentelijk apparaat ook voor hen nog (te) weinig toegankelijk is. Het maken en het nakomen van afspraken bleek nogal eens tot problemen te leiden

² Resultaten niet tijdig beschikbaar

1) INLEIDING

Het BurgerPanelRotterdam heeft de taak om gevraagd en ongevraagd advies te geven aan het College van Burgemeester en Wethouders met betrekking tot onderwerpen waarbij helderheid in communicatie en burgervriendelijkheid van de gemeente naar de burger toe een rol spelen. Het panel is nu zo'n 2 ½ jaar actief en heeft een tiental onderwerpen (producties) aangepakt. Het BurgerPanelRotterdam wil na deze periode nagaan wat de inspanningen teweeg hebben gebracht.

De uitwerkingen van een bepaald onderwerp worden een *productie* genoemd. Bij elke productie stelt het BurgerPanelRotterdam zich de vraag, hoe "de burger" regelgeving en dienstverlening van de gemeente ervaart. Om die vraag voor een bepaald onderwerp te beantwoorden wordt het één en ander uitgezocht en onderzocht. De resultaten van deze activiteiten worden weergegeven in rapportage aan het College van Burgemeester en Wethouders. Elke rapportage bevat conclusies en aanbevelingen. Over de productie wordt gecommuniceerd met het College op de volgende wijze.

Het BurgerPanelRotterdam zendt het rapport naar de voor het onderwerp verantwoordelijke wethouder(s). De officiële aanbieding aan deze wethouder(s) vindt enkele weken daarna plaats. In een presentatie wordt de inhoud door de leden van het BurgerPanelRotterdam verwoord en verbeeld, waarna de wethouder een mondelinge reactie geeft. De afspraak is dat zes weken na deze ontmoeting een schriftelijke reactie van het College van Burgemeester en Wethouders volgt. In deze reactie wordt aangegeven of en hoe het College de aanbevelingen concreet in beleid en uitvoering zal omzetten. Niet bij alle producties heeft het College van Burgemeester en Wethouders zich precies aan de termijn om te reageren gehouden. In dit rapport wordt de termijn waarop de reactie is gegeven bij elke productie vermeld.

Zoals is aangegeven, stellen de leden van het BurgerPanelRotterdam zich de vraag: "Wat is het uiteindelijke effect van de inspanningen van het panel voor de burger?"

Daarvoor hebben leden van het BurgerPanelRotterdam de verschillende rapportages nog eens de revue laten passeren en het effect ervan onderzocht.

Na beschrijving van de vraagstelling en de werkwijze, worden de resultaten per productie weergegeven. Het rapport eindigt met een compilatie waarin het effect van de inspanningen wordt verwoord.

2) VRAAGSTELLING EN WERKWIJZE

Zoals is vermeld, heeft het College van Burgemeester en Wethouders op elke productie schriftelijk gereageerd. De vraag is nu of de voornemens met betrekking tot beleid en uitvoering door de gemeente inderdaad zijn gerealiseerd.

De vraagstelling voor deze evaluatie luidt daarom als volgt:

Wat is het effect van de inspanningen van het BurgerPanelRotterdam met betrekking tot de producties die in de afgelopen 2½ jaar zijn afgerond?

Dit effect kan worden waargenomen door de reactie van het College nog eens nauwkeurig te bestuderen maar vooral door de (mate van) realisatie van de toezeggingen te achterhalen.

Het spreekt vanzelf, dat de gemeente tijd nodig heeft om haar voornemens in "acties" om te zetten. Daarom zijn de laatste producties niet in deze evaluatie betrokken. Het gaat om de producties "Bijzondere Bijstand", "Bakens" en "Wij Willen Wonen"³ De productie "Fiets" (september 2007) heeft indertijd geleid tot een langdurige, frequente briefwisseling tussen het College van Burgemeester en Wethouders en het BurgerPanelRotterdam, waarbij nogal wat misverstanden zijn ontstaan. Het leek daarom beter om deze productie buiten beschouwing te laten.

In tabel 1 zijn de geëvalueerde producties weergegeven.

productiegroep	titel rapport	datum van aanbidding
Stadswinkels	Quick scan Stadswinkels	januari 2007
Nadien 1	Productiegroei Nadien	mei 2007
Nadien 2	Kunt u mij de weg op Rotterdam.nl vertellen, meneer/mevrouw?	september 2007
Groen	Groen-Wit-Groen, wat vinden Rotterdammers van het groen in hun wijk?	juli 2007
Opgeruimd	Opgeruimd ... staat netjes, meningen over vervuiling van de straat	oktober 2007
Bouwput	Wie een kuil graaft..., hoe is het gesteld met de veiligheid, het ongemak en de bewegwijzering van/voor de voetgangers en fietsers bij 'bouwputten'?	februari 2008
Begrijpelijk	Als u begrijpt wat de gemeente bedoelt	maart 2008
Gastvrij	Een dagje Rotterdam... Hoe welkom voel je je?	mei 2008

Tabel 1: producties die in de evaluatie zijn betrokken

³ De titels van de rapportages luiden:

"Tegenvallers en meevallers, over het financiële vangnet van Rotterdam", november 2008,

"Kerkgebouwen leven, ervaren Rotterdammers kerkgebouwen als bakens?" januari 2009,

"Wij willen wonen, ervaringen van woningzoekenden", februari 2009.

Om na te gaan of en in hoeverre er van realisatie sprake is en of het effect daarvan al merkbaar is, heeft het BurgerPanelRotterdam voor elk onderwerp één of enkele onderzoeksvragen geformuleerd. Deze zijn (per definitie) voor elke productie verschillend. Voor elke vraag afzonderlijk is een toegesneden werkwijze bedacht om er antwoord op te krijgen. De aanpak is dus afhankelijk van de aard van de vraag. Wanneer (bijvoorbeeld) het College in een bepaald geval in haar reactie heeft aangegeven dat de website zal worden aangepast, is de onderzoeksvraag gesteld: "Is de website op dit punt aangepast?"

Het antwoord op een dergelijke vraag kon verkregen worden door de website te bezoeken en deze te vergelijken met de eerdere versie ervan. In andere gevallen is het adequaat om vragen te stellen aan een instantie of aan een burger die met het aspect te maken heeft gehad. Als laatste stap heeft het BurgerPanelRotterdam bij elke aanbeveling een globale beoordeling gegeven op een driepuntsschaal (+, +/- en -). Daarmee is aangegeven of en in hoeverre de aanbeveling effect heeft gehad volgens de in deze evaluatie verzamelde gegevens.

Bij de meeste onderzoeksvragen bleek het nodig om contact op te nemen met een ambtenaar die bij het betreffende onderwerp betrokken is en hem of haar te vragen of een en ander inderdaad is gerealiseerd (op welke wijze en met welk effect). Deze gesprekken waren verhelderend en interessant. Soms riep het gesprek nieuwe vragen op. Een deel van de antwoorden daarop is in dit rapport meegenomen. In sommige gevallen is de communicatie met de betreffende diensten vlot tot stand gekomen. In andere gevallen heeft het de leden van het BurgerPanelRotterdam heel veel moeite gekost om in contact te komen met degenen die bij het onderwerp betrokken zijn of om op andere wijze van hen de nodige gegevens te krijgen. Bij de beschrijving van de producties zijn deze ervaringen vermeld.

3) RESULTATEN PER PRODUCTIE

In dit hoofdstuk worden de producties stuk voor stuk beschreven. Na een samenvatting van de inhoud van de productie wordt per aanbeveling of groep van aanbevelingen ingegaan op de conclusies en aanbevelingen van het BurgerPanelRotterdam en de schriftelijke reactie hierop van het College, verwoord in de brief. Daarna wordt het effect vermeld dat het BurgerPanelRotterdam op grond van de diverse bronnen meent waar te nemen. Meestal zijn de gegevens gebaseerd op voornoemde contacten met ambtenaren, maar de leden hebben ook eigen waarnemingen gedaan. In de brieven van het College en in de gesprekken die met ambtenaren zijn gevoerd, is niet op alle aanbevelingen ingegaan. Ook dit is vermeld.

3.1 Quickscan Stadswinkels Productiegroep 'Stadswinkels'

De productie

Om de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente te verbeteren, heeft de gemeente Rotterdam zogenoemde Stadswinkels ingesteld. Deze zijn veelal gevestigd in het gebouw waar ook de betreffende deelgemeente haar kantoren heeft. Het BurgerPanelRotterdam is in deze productie nagegaan of Rotterdammers bekend zijn met het fenomeen Stadswinkel of deze goed bereikbaar en toegankelijk zijn en of de mensen weten 'wat er te halen valt'; het dienstenpakket.

In verschillende deelgemeenten zijn straat enquêtes gehouden, gedeeltelijk in de buurt van een vestiging van een Stadswinkel en gedeeltelijk daarbuiten (ergens in de deelgemeente). De reactie van het College van Burgemeester en Wethouders is na vijf weken ontvangen.

Om na te gaan welk effect de aanbevelingen hebben gehad, heeft de dienst Publiekszaken vragen van het BurgerPanelRotterdam schriftelijk beantwoord. Dit is in een telefoongesprek met een medewerkster van deze dienst afgesproken. Na een eerste telefoongesprek heeft het echter lang geduurd voordat de antwoorden op de vragenlijst door de dienst Publiekszaken bij het BurgerPanelRotterdam binnenkwamen. Een herinnering per e-mail vond drie keer plaats. Ondertussen zijn de antwoorden met de ouderwetse post verstuurd naar het postadres van het BurgerPanelRotterdam. Diverse vakanties hebben voor verdere vertraging gezorgd⁴.

Resultaten

Bekendheid

Volgens het rapport van het BurgerPanelRotterdam maken de enquêteresultaten duidelijk dat de Rotterdammer niet algemeen bekend is met Stadswinkels. En dat er vaak verwarring bestaat over het verschil tussen Stadswinkel en deelgemeente. Het BurgerPanelRotterdam beveelt daarom aan om huis aan huis informatie over de Stadswinkel te verspreiden en routebordjes in de stad te plaatsen.

Het College van Burgemeester en Wethouders laat in zijn brief weten dat de aanbevelingen passen in de communicatiestrategie van de gemeente. De bekendheid zal geleidelijk worden vergroot, omdat nog niet alle deelgemeenten een Stadswinkel hebben. Het dienstenpakket was in het begin nog niet compleet, een reden om voorzichtig te zijn met een publiekscampagne want men wilde teleurstellingen voorkomen. In de eerste helft van 2007 zou volgens de brief een stedelijke campagne worden gestart. Vermeld wordt, dat de Stadswinkels worden gezien als belangrijk communicatiekanaal, naast telefoon en internet.

In het antwoord op de vragenlijst voor het evaluatieonderzoek is aangegeven, dat er inmiddels een communicatieplan is ontwikkeld en wordt uitgevoerd.

De gemeente heeft de volgende middelen ingezet: radiocommercials, banners in de stadskrant en op Rotterdam.nl, posters in de buitenruimte en de metro, plattegrond voor studenten en nog andere plattegronden die verspreid zijn in Rotterdam bij benzinstations. Er is een Z-CARD (uitvouwfolder) uitgedeeld door een promotieteam. De door het BurgerPanelRotterdam aanbevolen routebordjes worden niet apart

⁴ Een snellere afhandeling zou mogelijk zijn geweest en veel misverstanden zouden zijn voorkomen als de correspondentie per e-mail zou zijn vervolgd.

genoemd, deze lijken te worden meegenomen in het algemene routebeleid. Er worden daarover verder geen mededelingen gedaan.

Volgens waarneming van leden van het BurgerPanelRotterdam was deze folder begin september niet aanwezig in de Stadswinkel van Rotterdam Noord. Bij navraag was er een kopie van een website pagina beschikbaar waarop de openingstijden zijn vermeld.

Dienstverlening: openingstijden, website, folders

In het rapport van het BurgerPanelRotterdam wordt gewezen op een verschil in openingstijden tussen de verschillende Stadswinkels en tussen de werkelijke en de op de website vermelde tijden. Volgens het rapport is de sluitingstijd vroeg voor burgers die overdag werken.

Het College van Burgemeester en Wethouders antwoordt in zijn brief dat oorspronkelijk is gekozen voor een gebiedsgerichte aankondiging maar binnen een jaar zouden de openingstijden overeenstemmen. Daarbij wordt gestreefd naar een avondloket, dat elke dag op een andere plaats geopend zal zijn. Uitbreiding van de openingstijden zou volgens de brief ook via de website plaats vinden door het invoeren van zogenoemde e-loketten. Foutieve informatie op internet zal worden gecorrigeerd. Volgens de brief van het College kan de burger kiezen uit vier kanalen: balie, telefoon, post/e-mail en e-loket.

Bij de evaluatie komt uit de antwoorden op de vragenlijst naar voren, dat variabele informatie (bijvoorbeeld over openingstijden) zoveel mogelijk wordt geconcentreerd op de website, wat ook gemakkelijk is om informatie te corrigeren.

Het e-loket ("MIJN LOKET") bestaat inmiddels, maar niet alle producten kan men via dit loket aanvragen; dit heeft te maken met juridische beperkingen, die bijvoorbeeld gelden voor het aanvragen van een paspoort.

Leden van het BurgerPanelRotterdam hebben in augustus 2009 de website bezocht. Het blijkt dat de openingstijden niet uniform zijn. Wel kan men op minstens vier avonden (dinsdag tot en met vrijdag) ergens in Rotterdam in een Stadswinkel terecht.

Met betrekking tot de website adviseert het BurgerPanelRotterdam in het rapport om de Stadswinkel prominenter op de (deel)gemeentelijke website te zetten.

In de brief van het College wordt hierop niet expliciet ingegaan; men kan veronderstellen, dat dit impliciet is vermeld bij de geleidelijke bekendmaking van de Stadswinkels. In de antwoorden op de vragenlijst wordt aangegeven dat de Stadswinkels nu op de website staan. Bij een steekproef (augustus 2009) bleek dat dit voor de meeste Stadswinkels het geval. De Stadswinkel wordt direct of na maximaal één keer klikken op de website Rotterdam.nl zichtbaar. In sommige gevallen wordt de Stadswinkel aangeduid als "servicebalie". Het blijkt dat de website bij één Stadswinkel slecht te vinden is.

In het rapport doet het BurgerPanelRotterdam de aanbeveling om voor alle bewoners kaartjes te verspreiden met aan de voorkant adres en openingstijden en aan de andere kant het dienstenpakket. De brief van het College gaat hier niet op in.

Uit de beantwoording van de evaluatievragen blijkt dat er een Z-CARD is verspreid (begin 2008). Zoals is aangegeven, was deze in september 2009 niet verkrijgbaar bij Stadswinkel Rotterdam-Noord.

Het BurgerPanelRotterdam adviseert in het rapport om één verantwoordelijke dossiereigenaar te benoemen, maar het College geeft aan dat er per dienst een overeenkomst wordt afgesloten. Uit de antwoorden op de evaluatievragen blijkt dat dit niet is gecommuniceerd naar de burger omdat dit geen zaak is voor de burger.

Ter afsluiting

Het BurgerPanelRotterdam constateert dat de gemeente de adviezen voor een deel ter harte heeft genomen. De bekendheid van de Stadswinkels is zeker vergroot, onder andere door huis-aan-huis verspreiding van informatie over het bestaan ervan. De fysieke vindbaarheid is toegenomen dank zij een Z-CARD en de website via de deelgemeenten. De Z-CARD is echter niet overal aangetroffen. De openingstijden zijn (nog) niet uniform, maar men kan op vier doordeweekse avonden minstens één Stadswinkel bezoeken. Via de website van de deelgemeenten zijn de Stadswinkels altijd te bereiken. De Z-CARDS zijn weliswaar niet specifiek voor verspreiding van informatie van de Stadswinkel, maar de Stadswinkels komen er prominent op voor.

In tabel 2 is het resultaat weergegeven.

aanbeveling	brief B&W	realisatie/ effect	+ / -
huis aan huis verspreiden van informatie	bekendheid zal geleidelijk worden vergroot; 1 ^e helft 2007: publiekscampagne	communicatieplan is ontwikkeld; Z-CARD is uitgedeeld; geen routebordjes.	+ / -
Afstemmen openingstijden	zal in 2008 zijn geregeld altijd 1 winkel open in de avond via e-loketten zal de Stadswinkel altijd open zijn.	nog geen uniforme openingstijden altijd 1 loket open in de avond	+ / -
prominente plaats op websites		digitaal vindbare Stadswinkels	+
A6-kaartjes	niet vermeld	Z-CARD niet speciaal voor dienstenpakket Stadswinkel; Z-CARD niet overal aanwezig	+ / -
één dossiereigenaar	per dienst is een overeenkomst afgesloten	niet gecommuniceerd naar de burger. Hoe de interne organisatie van de gemeente is, is voor de burger niet interessant.	-

Tabel 2: weergave van de effecten met betrekking tot de productie "Stadswinkels".

3.2 “Kunt u mij de weg op Rotterdam.nl vertellen, meneer/mevrouw?” Productiegroep ‘Nadien1’ en ‘Nadien2’

De productie

De gebruiksvriendelijkheid van een website wordt voor een aanzienlijk deel bepaald door de bruikbaarheid van de eraan gekoppelde zoekmachine. Het College van Burgemeester en Wethouders heeft het BurgerPanelRotterdam gevraagd om onderzoek naar de website van de gemeente Rotterdam te doen. Het gevraagde advies is verwoord in twee rapportages. De eerste is voornamelijk gericht op de zoekmachine en op één aspect van de website: een formulier waarmee de burger onveiligheid, klachten en daarmee verwante aspecten kan melden. De tweede rapportage heeft meer oog voor de algehele gebruiksvriendelijkheid van de website “Rotterdam.nl”.

De leden van het BurgerPanelRotterdam hebben bij de eerste productie zelf op de website gezocht, met behulp van verschillende zoekmachines. Hun ervaringen hiermee en met het invullen van de formulieren zijn in het rapport weergegeven. Bij de tweede productie hebben leden van het BurgerPanelRotterdam eerst zelf informatie op de website gezocht, daarna hebben zij vrienden en bekenden (33 in getal) gevraagd om hun ervaringen met het zoeken naar informatie over bepaalde onderwerpen volgens een vast 'format' weer te geven.

De reactie van het College van Burgemeester en Wethouders op de producties heeft in beide gevallen 8 à 9 weken geduurd.

Voor de evaluatie hebben leden van het BurgerPanelRotterdam een gesprek gehad met ambtenaren van de dienst Publiekszaken. Een afspraak voor het gesprek kon bij het eerste telefonische contact worden gemaakt. De correspondentie werd correct en snel uitgevoerd. Men kan spreken van een constructieve wijze van samenwerking en overleg met de dienst Publiekszaken.

Resultaten

In deze paragraaf wordt verwezen naar documenten die op beide producties betrekking hebben. Het gaat om de volgende: Het rapport van de productie Nadien1, de brief van het College van Burgemeester en Wethouders als reactie op de productie (hierna: brief 1), het rapport van de productie Nadien2 en de brief van het College als reactie op die productie (hierna: brief 2).

Algemeen

Uit het gesprek voor deze evaluatie is duidelijk geworden dat er een compleet nieuwe website in de maak is. Rotterdam.nl zal namelijk worden omgebouwd tot een City Portal. Dat houdt in dat ook verschillende partners van de gemeente worden betrokken bij de vernieuwde site; te denken valt aan het Havenbedrijf, de Kamer van Koophandel en musea. Vanwege de drastische vernieuwing is er echter een grote vertraging ontstaan in de oplevering. Hier is het BurgerPanelRotterdam in mei 2009 over geïnformeerd maar vanwege een onjuiste adressering heeft de informatie het Panel pas later bereikt. In de tweede helft van 2009 wordt verwacht dat het panel opnieuw wordt ingeschakeld om een oordeel over de vernieuwde website te geven. Het BurgerPanelRotterdam krijgt dan de mogelijkheid om te toetsen of de eerdere aanbevelingen zijn meegenomen voor de totstandkoming van de vernieuwde website. De evaluatie geeft daarom een tussenstand weer.

Zoekmachines

Uit het zelfonderzoek (Nadien1) blijkt dat verschillende gebruikers, leden van het BurgerPanelRotterdam, aan verschillende zoekmachines de voorkeur geven. De resultaten van een testvraag naar "parkeervoorzieningen" zijn in het rapport weergegeven. Bij deze vergelijking blijkt dat alleen het zoekprogramma "Nadine" een zinvol resultaat oplevert (De zoekmachines "gemeenteloket" en "aquabrowser" geven geen hints). Uit de overige resultaten (die niet zijn vermeld in het rapport) zou blijken dat de manier waarop een gebruiker een vraag stelt, grote invloed heeft op het zoekresultaat. Dit geldt voor alle drie de zoekmachines. De zoekmachine "Nadine" blijkt volgens het rapport de beste zoeker te zijn (Nadien1). Het BurgerPanelRotterdam vraagt zich af, waarom niet met de gerenommeerde zoekmachine Google gezocht kan worden (Nadien2). Voor de gebruiker, aldus het BurgerPanelRotterdam, is niet duidelijk dat hij of zij een keuze moet maken. In het rapport wordt dan ook geadviseerd om één zoekmachine te installeren zodat verwarring bij de gebruiker kan worden voorkomen (Nadien2).

In de brief van het College (brief 2) en in het gesprek ten behoeve van het evaluatieonderzoek wordt aangegeven dat de krachtige Google technologie wordt geïnstalleerd. In het gesprek komt verder naar voren dat "Nadine" beschikbaar blijft met stem, vooral voor visueel gehandicapten en er zijn (nu al) synoniemen beschikbaar; er is dus rekening gehouden met variabel taalgebruik wat het zoeken op de website zal vergemakkelijken.

Browser

Het BurgerPanelRotterdam heeft geconstateerd, dat de website alleen goed functioneert via Internet Explorer (Nadien2). Met een browser als bijvoorbeeld Firefox zijn de resultaten veel minder goed.

Het College van Burgemeester en Wethouders schrijft dat de nieuwe website volgens internationale (W3C) en nationale ("Drempelsweg") richtlijnen zal worden gebouwd; zo kan de website ook gebruikt worden door visueel gehandicapten (brief 2). Zoals is aangegeven, zal dit in de tweede helft van 2009 worden verwezenlijkt. In juli 2009 hebben leden van het BurgerPanelRotterdam de website bezocht; daarbij is gebleken dat de website op dat moment nog steeds alleen met de Internet Explorer browser volledig en zonder problemen kan worden gebruikt.

Correct taalgebruik

Het BurgerPanelRotterdam constateert dat een gebruiker alleen antwoord krijgt op zijn vraag als hij de vraag taalkundig correct formuleert (zonder synoniemen of taalfouten). In het eerste rapport wordt aanbevolen om de zoekmachine ook te laten reageren bij minder correct taalgebruik (schrijffouten en synoniemen), zoals bij de zoekmachine "Google" het geval is (Nadien1).

Het College van Burgemeester en Wethouders laat in zijn brief (brief 1) weten dat "Nadine" een lerend systeem is: stukje bij beetje wordt het systeem opgebouwd. Het bezit de mogelijkheid om schrijffouten en synoniemen te detecteren. In de tijd volgend op de brief zal de gemeente hieraan de nodige aandacht besteden (brief 1).

In het gesprek komt naar voren dat bij het ontwikkelen van de geheel vernieuwde website aandacht wordt besteed aan synoniemen en variabel taalgebruik.

In de rapportage vermeldt het BurgerPanelRotterdam dat het taalgebruik met betrekking tot de website het niveau zal moeten hebben van groep 6 van het basisonderwijs. Dit is noch in de brief van het College, noch in het gesprek ter sprake gekomen.

Lay-out

Hoewel de antwoorden van de zoekmachine "Nadine" correct en informatief zijn, laat de lay-out van de website, vooral van de home page, te wensen over volgens het rapport van het BurgerPanelRotterdam. Men moet scrollen om alle informatie die op één pagina staat aan het oog voorbij te kunnen laten gaan. Dit vindt het BurgerPanelRotterdam onoverzichtelijk. Veel scrollen en klikken kan tot RSI-klachten leiden (Nadien2).

Het College van Burgemeester en Wethouders belooft dat er aan verbetering gewerkt zal worden. Het is echter, volgens het College, niet goed mogelijk om zonder te scrollen voldoende gegevens op één webpagina te vinden. Ook bij websites van andere steden (bijvoorbeeld Barcelona, Berlijn, Londen) is scrollen noodzakelijk omdat er een groot aanbod aan informatie is (brief 2).

Het BurgerPanelRotterdam vermeldt in het rapport dat de verschillende vensters van de website zo op elkaar lijken, dat een gebruiker niet of nauwelijks merkt dat hij van het ene naar het andere venster overgaat. Dit wekt verwarring (Nadien2). De gemeente Rotterdam zegt juist gekozen te hebben voor deze herkenbare, uniforme lay-out voor verschillende onderdelen, maar men zal proberen de verwarring die kennelijk ontstaat te vermijden (brief 2).

In het gesprek ten behoeve van de evaluatie is dit onderwerp niet aan de orde geweest.

Formulieren

In het eerste onderzoek (Nadien1) is aan de orde gekomen, dat bewoners van Rotterdam bij het Bureau Veilig situaties kunnen melden van overlast, onveiligheid en andere voor de veiligheid van de stad relevante aspecten. Deze meldingen kan men insturen via een formulier dat beschikbaar is via de website. Er zijn verschillende formulieren: een "gewoon" formulier, waarop een serie vragen in volgorde moet worden beantwoord en een "intelligentieformulier". Bij het laatste worden de vragen samengesteld op basis van de gegeven antwoorden, zodat alleen ter zake doende vragen hoeven te worden beantwoord.

Het BurgerPanelRotterdam heeft de formulieren getoetst op gebruiksvriendelijkheid. Het intelligentieformulier blijkt plezieriger om mee te werken. Men kan door de vragen scrollen. Ook bij dit formulier moeten alle gevraagde gegevens heel precies worden ingevuld. Volgens de leden van het BurgerPanelRotterdam is er onduidelijkheid over de bedoeling van het formulier: is het formulier bedoeld voor structurele of juist voor incidentele klachten of gebeurtenissen? Is het formulier bedoeld om iets te melden of om aangifte te doen? Op deze vragen heeft het BurgerPanelRotterdam geen antwoord gekregen.

Een ander punt wat de gebruikers opviel bij de toetsing is het feit dat men het formulier in één keer tot het eind moet invullen (men kan niet onderbreken). Het blijkt ook niet mogelijk om ingevulde formulieren zelf op te slaan; sommige gebruikers stellen er prijs op om een eigen dossier op te bouwen. Een minpunt van de formulieren is dat er in ambtelijk jargon wordt geformuleerd waarbij nogal eens onbegrijpelijke afkortingen voorkomen. Al deze rompslomp voor degene die een klacht meldt lijkt voorkomen te kunnen worden door de telefoon te pakken, aldus het rapport van het BurgerPanelRotterdam (Nadien1).

In het rapport wordt daarom aanbevolen om de bedoeling van het invullen van het formulier te verduidelijken, de melder de mogelijkheid te geven om zelf het ingevulde formulier op te slaan en helder taalgebruik toe te passen, zonder afkortingen. Bovendien wordt gevraagd naar een specificatie per onderwerp (Nadien1).

Het College schrijft in zijn brief dat de aanbevelingen ter harte zullen worden genomen. In de mogelijkheid tot eigen dossiervorming is op andere wijze voorzien: de indiener krijgt een link naar de website waarop zijn melding is terecht gekomen; de melder kan het ingevulde formulier printen (brief 2, wat niet hetzelfde is als opslaan). In het gesprek zijn de formulieren niet expliciet ter sprake gekomen.

Algemene aanbevelingen

In de tweede rapportage doet het BurgerPanelRotterdam enkele suggesties om de website verder te ontwikkelen tot een gebruiksvriendelijk geheel. Dit zijn de volgende aanbevelingen:

De ontwikkeling zou gepaard moeten gaan met onderzoek (minimaal 2.000 Rotterdammers).

Bij de ontwikkeling moet er rekening mee worden gehouden dat ook mensen die niet of nauwelijks thuis zijn op internet, er gebruik van kunnen maken. Voor Rotterdammers met eenvoudig taalgebruik geldt hetzelfde.

Men moet bij de ontwikkeling uitgaan van de burger die de website gebruikt, niet van het gemeentelijk apparaat. Vooral de homepage moet in één oogopslag te overzien zijn; het verdient aanbeveling om het nummer 0800-1545 daar te vermelden. Geadviseerd wordt om slechts één zoekmachine te introduceren (Nadien 2).

In de brief van het College van Burgemeester en Wethouders wordt op deze punten ingegaan.

Om het uitgangspunt dat de gebruiker centraal staat te waarborgen, worden externe specialisten ingezet. Ook gebruikersonderzoeken en speciale technieken worden ingezet om de website zoveel mogelijk gebruiksvriendelijk in te richten.

Het College laat weten, dat het nummer 0800-1545 niet op de homepage komt. Het is de bedoeling dat de bezoeker wordt gestimuleerd om zelf te zoeken, men wil het callcenter niet overbelasten. Daarom wordt dit nummer niet op de eerste pagina vermeld, maar met alle andere contactgegevens op een afzonderlijke pagina (brief 2).

In het gesprek zijn deze aspecten zijdelings aan de orde geweest: de nieuwe website is in de maak.

Ter afsluiting

Hoewel niet alle aanbevelingen van het BurgerPanelRotterdam op dit moment zijn geëffectueerd, constateert het BurgerPanelRotterdam dat resultaten van deze productie worden gebruikt bij de vernieuwing van de website.

Zoals aanbevolen is de zoekmachine Google in gebruik genomen. Met betrekking tot de browser (nu nog alleen volledig toegankelijk via Internet Explorer) ziet het BurgerPanelRotterdam uit naar de resultaten van het toepassen van de Europese richtlijnen. Ook met betrekking tot andere aspecten wacht het BurgerPanelRotterdam met spanning de nieuwe website af.

Met betrekking tot de homepage zijn de aanbevelingen uit het rapport niet opgevolgd: de gebruiker kan niet alle informatie op de homepage in één oogopslag overzien en het nummer 0800-1545 komt niet op de homepage. Vooral het laatste kan volgens het BurgerPanelRotterdam problemen opleveren voor burgers die weinig thuis zijn op internet.

In tabel 3 is een overzicht gegeven van de belangrijkste aanbevelingen en de realisatie ervan.

aanbeveling	brief B&W	realisatie/ effect	+ / -
bèta versie onderzoeken	is men mee bezig	wordt ontwikkeld op basis van ervaring	-
één zoekmachine (Google)	Google+Nadine	werkt al en wordt verder ontwikkeld	+
browser	volgens richtlijnen	in juli 2009: alleen Explorer, in 2 ^e helft 2009 Firefox	-
zoekmachine ook bij incorrect taalgebruik/ synoniemen	de ontwikkeling is in volle gang	bij nieuwe website (2 ^e helft 2009)	+
lay-out	zal aandacht krijgen (wel scroll)	is steeds in beweging	+
zelfde venster	dat is expres	reden is herkenbaarheid voor de burger	+
geef bedoeling van invulformulier aan geef mogelijkheid tot opslaan v formulier helder taalgebruik geen afkortingen specificatie per onderwerp	opslaan: via website, printbaar (niet op te slaan?) zal ter harte worden genomen	formulieren werken naar tevredenheid en worden steeds getest	+
ontwikkeling van de website met onderzoek	wordt gedaan, speciale technieken	komt stapsgewijs tot uitvoering	-
ook geschikt voor a-digibeten en ook geschikt voor eenvoudig taalgebruik uitgaan van de burgers	experts worden ingezet	Wordt fasegewijs ingevoerd	-
homepage: één oogopslag (niet scrollen) 0800-1545 op home page	wel scrollen; nummer bij andere tel nummers	homepage ontkomt niet aan scrollen; het nummer komt er niet op.	-
één zoekmachine	naast één zoekmachine blijft "Nadine" bestaan voor visueel gehandicapten	er is een op Google techniek gebaseerde zoekmachine (naast "Nadine").	+

Tabel 3: weergave van de effecten met betrekking tot de productie "Nadien".

3.3 “Groen-Wit-Groen”

Wat vinden de Rotterdammers van het groen in hun wijk? Productiegroep ‘Groen’

De productie

Tussen al het steen van gebouwen en wegen vindt men zelfs in Rotterdam nog gebiedjes en gebieden met (openbaar) groen. Het BurgerPanelRotterdam heeft zich verdiept in de ervaringen van burgers in Rotterdam met betrekking tot verschillende vormen van openbaar groen. Men vroeg zich af of Rotterdammers groen belangrijk vinden, hoe zij het openbaar groen waarderen en gebruiken en of er misschien verschillen zijn tussen de kwaliteit van het groen in verschillende stadsdelen. Na een inventarisatie van persoonlijke ervaringen door de groepsleden heeft men in drie wijken straatenuêtes gehouden.

Tien weken na de presentatie van de productie is de schriftelijke reactie van het College van Burgemeester en Wethouders door het BurgerPanelRotterdam ontvangen.

Om het effect van de aanbevelingen na te gaan hebben leden van het panel een gesprek gehad met twee medewerkers van de dienst Gemeentewerken. Het heeft veel moeite gekost om dit gesprek te organiseren. Tussen 20 juni en 3 juli 2009 zijn leden van het BurgerPanelRotterdam verschillende malen onjuist verwezen. Een groot aantal telefoontjes leverde weinig op: de medewerkers met wie contact werd gezocht waren telefonisch onbereikbaar, men kon inspreken, maar dan wel met vermelding van een – voor buitenstaanders onbekend – mailboxnummer. Vakanties waren er daarna mede oorzaak van dat het contact moeilijk tot stand kwam.

Toen men de juiste medewerkers eenmaal aan de telefoon had, kon snel een afspraak worden gemaakt en ook tijdens het gesprek heeft het BurgerPanelRotterdam alle medewerking gekregen. De leden van het BurgerPanelRotterdam hebben het gesprek als zeer hartelijk en serieus ervaren.

Resultaten

Groen in de belangstelling

Uit het onderzoek van het BurgerPanelRotterdam blijkt, dat de aanwezigheid van groen door burgers zeer wordt gewaardeerd. Zij voelen zich ook verantwoordelijk, vooral voor het groen in de eigen omgeving. In het rapport wordt dan ook aanbevolen om de betrokkenheid en verantwoordelijkheid van de bewoners te koesteren.

De brief van het College van Burgemeester en Wethouders geeft aan, dat men in Rotterdam een flinke impuls wil geven aan het groen in en rond de stad. Dit voornemen is neergelegd in de visie voor de buitenruimte van de binnenstad (“De verbonden stad”). Bovendien wordt buiten het centrum één en ander ondernomen (“Groenplan” en het project “Kleur en fleur”). Het College onderschrijft het belang van de betrokkenheid. Er wordt dan ook behoorlijk wat geld beschikbaar gesteld, bijvoorbeeld voor het project “Groene Duimen” waarbij bewoners ideeën voor hun eigen wijk of buurt mogen inzenden. De beste ideeën worden daadwerkelijk uitgevoerd. Hiermee wil men bereiken (aldus de brief van het College) dat verwaarloosde plekken een betere uitstraling krijgen en dat er meer saamhorigheid en gevoel van veiligheid door de bewoners wordt ervaren. In 2006 is de eerste prijsvraag uitgeschreven. Er zijn 35 ingezonden ideeën uitgevoerd (gemiddelde kosten: € 50.000)

Het College zegt bewoners tijdig en zorgvuldig te informeren over werkzaamheden in de wijk en deelgemeenten organiseren hiervoor wijkgesprekken.

In het gesprek is gemeld, dat het College in september zal beslissen of het project Groene Duimen een vervolg krijgt; bij een positieve beslissing zal een budget worden vastgesteld.

Snippergroen

Het rapport van het BurgerPanelRotterdam maakt duidelijk dat bewoners vooral het kleine groen of snippergroen in de eigen wijk belangrijk vinden. Vooral daarvoor voelen zij zich verantwoordelijk, bijvoorbeeld als er zwerfvuil in de wijk ligt. Het snippergroen zou volgens een aanbeveling van het BurgerPanelRotterdam meer expliciet aan de orde moeten komen in beleidsnota's en het onderhoud van juist dit groen zou verbeterd kunnen worden.

De productiegroep heeft, volgens het rapport, de indruk dat de mooie algemene groenvisieplannen aansturing en coördinatie missen als het gaat om snippergroen. Daarom adviseert het BurgerPanelRotterdam om een discussie te organiseren over de vraag of het snippergroen wel een stedelijke opgave is.

Het College van Burgemeester en Wethouders reageert door aan te geven dat dit snippergroen een intensief beheer vereist en dus hoge kosten met zich mee brengt. De gemeente heeft de afgelopen jaren daarom juist gekozen voor minder snippergroen. In overleg met de deelgemeente zou echter toch besloten kunnen worden om op bepaalde plekken meer snippergroen aan te brengen, mits de situatie gunstig is. De mate van gebruiksdruk en de keuze van de planten (sterke planten) zullen daarbij van invloed zijn op de besluitvorming. In de brief wordt toegezegd, dat aan de dienst Gemeentewerken opdracht zal worden gegeven om "aan het onderhoud van snippergroen extra aandacht te schenken".

Verder geeft het College aan dat er meer coördinatie met de groenvisieplannen zal komen omdat de gemeente binnenkort een nieuwe standaard zal instellen voor materiaal en objecten voor de buitenruimte: de Rotterdamse Stijl. Dit zal, volgens de brief van het College, bijdragen aan een imagoverbetering van de stad. Er komen principe uitspraken over het maken van groenplannen, ook voor het snippergroen.

In het gesprek is er door de ambtenaren nogmaals op gewezen, dat onderhoud van snippergroen een lastig punt blijft. Er zijn voorbeelden waarbij men hekjes rond struiken heeft geplaatst. Overwogen wordt om dit op meer plaatsen te doen, voor zover er voldoende budget voorhanden is.

Verder wordt de Rotterdamse stijl nog eens toegelicht. Met deze huisstijl wordt beoogd om de openbare ruimte te stroomlijnen door middel van vaste wegprofielen, in relatie tot de 'typologie van de wijk' en door middel van standaard straatmeubilair, lantaarnpalen en groenvoorzieningen. De Rotterdamse stijl wordt binnenkort ter besluitvorming aangeboden aan de deelgemeenten.

Kleur en variatie

Uit het onderzoek van het BurgerPanelRotterdam komt naar voren, dat mensen meer kleur en variatie – in de zin van bijvoorbeeld bloeiende struiken in plaats van kale grasvelden – toejuichen. Ook ideeën als schooltuintjes op de speelplaats en groentetuintjes in de buurt horen daarbij.

Hierop is het antwoord van het College, dat daarmee al rekening wordt gehouden: kleurige bloeiende heesters worden geplant en variatie in boomsoorten wordt nagestreefd. Ook in het Bomenstructuurplan is dit volgens het College uitgewerkt. Voorbeelden hiervan worden genoemd: het Zuiderpark en het Kralingse Bos. Om de

stad kleuriger en fleuriger te maken worden geraniumpiramides gekweekt en langs hoofdroutes geplaatst. Ook worden er veel plantschalen geplaatst waarvan de planten regelmatig worden vervangen.

Het BurgerPanelRotterdam heeft vastgesteld dat er langs hoofdroutes inderdaad geraniumpiramides staan en op wisselende plaatsen schalen met bloeiende planten. In het gesprek is aangegeven dat er over nagedacht wordt hoe men met de kleur geel kan aansluiten bij de komende start van de Tour de France. De dienst zelf ervaart de aanwezige plantenschalen als een feestelijke aanvulling op het stadsbeeld.

Groene opvoeding

In het rapport wordt gepleit voor een "groene opvoeding" door middel van schooltuinen, kweekbakken in de schoolklas en volkstuintjes.

Het College van Burgemeester en Wethouders noemt in zijn reactie verschillende activiteiten (met cijfers) die door Sport en Recreatie worden uitgevoerd: educatieve tuintjes ("Schooltuinieren Nieuwe Stijl"), recreatietuinen (volkstuintjes), natuur- en milieueducatie en kinderboerderijen. Bovendien zijn er drie "kindvriendelijk wijken" aangewezen waarvoor gedacht wordt aan zogenoemde "speeldernissen" (natuurlijke speeltuinen).

In het gesprek komt aan de orde dat er voor de kindvriendelijke wijken een stedenbouwkundige visie is opgesteld. Hierin wordt aangegeven hoe de inrichting van de buitenruimte kindvriendelijk kan worden uitgevoerd. De hoeveelheid (bespeelbaar) groen vormt ook een onderdeel van deze visie (en wordt 'gemonitord'). De visie is klaar, maar het vroegtijdig vertrek van de wethouder gaf vertraging in de besluitvorming en dus is deze visie nog geen vastgesteld beleid.

Inrichting en gebruik

Hoewel er een prachtig ontwerp kan zijn gemaakt dan nog kan men het vervolgens verbeteren of het ontwerp zou geheel veranderd kunnen worden als het in de praktijk niet blijkt te voldoen. Betrokkenheid van bewoners kan helpen om ontwerp "fouten" te voorkomen of te verbeteren.

Het BurgerPanelRotterdam beveelt aan om participatiestrategieën in te zetten in de ontwerpfase en om op basis van 'gebruiksschouwen', indien nodig, achteraf verbeteringen aan te brengen.

Het College antwoordt met verwijzing naar de strategie die in het algemeen wordt toegepast bij renovatie van groengebieden: er wordt uitgegaan van handhaving van het bestaande groen, waaronder (oude) bomen. Betrokkenheid van bewoners wordt gestimuleerd door bewoners bij de plannen te betrekken (bewonersavonden). Om het ontwerp op langere termijn te evalueren worden in verschillende deelgemeenten schouwrondes uitgevoerd waarbij ontwerpers, beheerders en bewoners betrokken zijn. Bij zo'n schouw wordt gelet op functionaliteit, zowel van het ontwerp, als van het beheer. Er worden voorstellen geformuleerd om wensen van bewoners en evaluatiegegevens van een schouw in verbeteringen om te zetten.

In het gesprek wordt duidelijk, dat deze schouwrondes, structureel geregeld zijn⁵. De schouwrondes worden soms door bewoners maar meestal samen met hen gehouden. Het honoreren van de bevindingen over schouwrondes in het algemeen wordt per deelgemeente anders uitgewerkt. In Kralingen bijvoorbeeld houden de beheerder en de buitenruimteontwerper zeer regelmatig schouwen om het begrip 'beheerbewust

⁵ Zij worden in de huis-aan-huisbladen aangekondigd.

ontwerpen' en 'ontwerpbewust beheren' goed vorm te geven. Daarnaast worden bij vele ontwerpen gesprekken georganiseerd met de bewoners en de betrokkenen.

Onderhoud en beheer

In het rapport van het BurgerPanelRotterdam wordt vermeld dat ergernis van bewoners vooral voortkomt uit de aanwezigheid van zwerfvuil. Het onderhoud van het groen komt er bij bewoners gunstiger vanaf. Zoals in het voorgaande is vermeld, is het ontwerp ook debet aan de mogelijkheden van het ontstaan van zwerfvuil.

Het BurgerPanelRotterdam constateert verschillen in de kwaliteit van onderhoud op verschillende plaatsen. Betrokkenheid en vakkennis van de medewerkers gaat achteruit en mechanisch onderhoud heeft verslechtering tot gevolg, aldus het rapport. Aanbevolen wordt om meer geld uit te trekken voor onderhoud en om bewoners bij het onderhoud te betrekken, ook bij het Opzoomeren en kleine straatinitiatieven.

In de brief van het College van Burgemeester en Wethouders wordt aangegeven dat initiatieven van bewoners heel belangrijk zijn en dat deze worden gestimuleerd. Het College heeft het voornemen uitgesproken om met het BurgerPanelRotterdam over bewonersinzet van gedachten te wisselen.

Voor de opbouw van de financiën worden diverse bedragen genoemd. Er worden projecten geïnitieerd zoals Groene Duimen en Kindvriendelijke Wijken. Het personeel krijgt een extra opleiding om de vakkennis op peil te brengen. Verder houdt de gemeente veelvuldig toezicht op het (mechanische) onderhoud, dat voornamelijk door derden wordt uitgevoerd.

In deze evaluatie moet het BurgerPanelRotterdam constateren dat van het College nog geen uitnodiging is ontvangen om over bewonersinzet van gedachten te wisselen. In het gesprek wordt aan de leden van het BurgerPanelRotterdam gevraagd hoe de burger hierbij betrokken zou willen worden⁶.

Er is niet gesproken over de uitvoering van een extra opleiding en over het toezicht op het (mechanische) onderhoud (beide in de brief van het College van Burgemeester en Wethouders vermeld).

Parken

Volgens de waarnemingen van het BurgerPanelRotterdam worden parken intensief gebruikt en hoog gewaardeerd door verschillende doelgroepen. Er is echter gebrek aan toiletten, afvalbakken en barbecueplaatsen. Kleine parkjes zijn eigenlijk alleen voor kinderen en als hondenuitlaatplek in gebruik. Er zijn daar te weinig bankjes en de rust om van het groen te genieten ontbreekt vaak.

De aanbeveling is om deze onvolkomenheden in kleine parken op te lossen. Het College van Burgemeester en Wethouders is zich volgens de brief bewust van de gebreken. Het College onderschrijft het gebrek aan (kwaliteit van) het straatmeubilair. Daarin moet verbetering komen door de aanstelling van een parkmanager. In het Zuiderpark zal dit gebeuren, aldus de brief van het College. Deze parkmanager gaat de behoeften in het park signaleren, zodat tijdig bijgestuurd kan worden met betrekking tot aanpassingen. Daarbij zullen alle partijen bij het parkbeheer betrokken kunnen worden. Het College vermeldt verder dat in Het Park (bij de Euromast) de komende jaren verschillende maatregelen zullen worden genomen.

⁶ Per sms, mail of publicatie in een plaatselijk blad en dan op een aantrekkelijke manier, lijkt het BurgerPanelRotterdam in eerste instantie wel wat.

Bij dit antwoord van het College lijkt sprake van een misverstand. Het BurgerPanelRotterdam doelt bij de aanbeveling op kleine parken, terwijl het College deze juist betreft op de grote parken.

In het gesprek wordt niet ingegaan op de kleine parken. Er wordt gemeld, dat de parkwachter in het Zuiderpark inmiddels is aangesteld. Verder is er gesproken over het gebrek aan sanitaire voorzieningen, in het bijzonder in het Kralingse Bos. Aan de kant van het strandbad zijn toiletten aanwezig, aan de andere kant, waar veel wordt gerecreëerd door multiculturele groepen, ontbreken ze. Dit bleek een eye-opener te zijn voor de ambtenaren.

Communicatie

De bouw van nieuwe woningen gaat volgens het rapport van het panel met het verdwijnen van groen. Bewoners zijn dan teleurgesteld. In het rapport wordt geadviseerd om in dergelijke gevallen zorgvuldig met bewoners en groen om te gaan. Bovendien zou het groen gecompenseerd moeten worden.

Het College van Burgemeester en Wethouders onderschrijft het probleem. Men zegt zorgvuldige afwegingen te maken, ook bijvoorbeeld met betrekking tot het behoud van oude bomen. De noodzaak van heldere communicatie naar bewoners wordt bevestigd. Het College zegt toe dit bij de betrokken diensten onder de aandacht te zullen brengen.

In het gesprek komt het volgende aan de orde. Bij bouwvergunningen wordt de officiële procedure gevolgd. Er is weinig animo van de burger voor de hoorzittingen. Vóór de werkzaamheden beginnen, krijgen betrokken burgers een brief met mededelingen. Veel van de projecten zijn ook terug te vinden op de website van Gemeentewerken. In een werkgroep wordt nagedacht over de hoeveelheid informatie die in een zogenaamde bewonersbrief zou moeten worden gegeven. Is het zinvol om in de brief iets meer uitleg over het project te geven of wordt dit door de bewoners als teveel ervaren?

Ter afsluiting

Voor de productie Groen-Wit-Groen kan worden gezegd dat het BurgerPanelRotterdam en de gemeente op één lijn zitten. Veel van de aanbevelingen van het panel hadden al de aandacht van het College van Burgemeester en Wethouders en er wordt behoorlijk geïnvesteerd in zaken als kleur en variatie, educatie en participatie van bewoners. Ook de grote parken hebben de aandacht van het College.

Voor kleine parken en snippergroen adviseert het BurgerPanelRotterdam nog verbeteringen, evenals voor het onderhoud en beheer. Ook voor deze aspecten heeft het College beleid ingezet door het introduceren van de zogenoemde Rotterdamse Stijl waardoor in de toekomst meer uniformiteit in het groen in de stad zal komen. Het College wil aandacht schenken aan de inzet van burgers en heeft het voornemen om over de vorm met het BurgerPanelRotterdam van gedachten te wisselen. Dit laatste is echter nog niet in gang gezet.

In tabel 4 wordt een overzicht gegeven van de aanbevelingen van deze productie en de realisatie ervan.

aanbeveling	brief B&W	realisatie/ effect	+ / -
koesteren betrokkenheid en verantwoordelijkheid v burgers	is te zien aan visie buitenruimte binnenstad, groene duimen, informeren burgers over werkzaamheden, (deelgem): wijkgesprekken	niet zeker of "groene duimen" volgend jaar doorgaat	+
snippergroen: explicieter aan de orde in beleidsnota's beter onderhoud snippergroen	gem beleid: minder snippergroen, maar deelgem kan daarvan afwijken. Nodig: sterke planten	hekjes rond struiken	+
meer kleur en fleur	veel bloeiende heesters / planten gezet. variatie in boomsoorten geraniumpiramides, plantenschalen	piramides en schalen zijn geplaatst en worden onderhouden. (gespr): nadenken over gele kleur ivm Tour de France	+
opvoeding: schooltuinen kweekbakken volkstuintjes	Sport en Recreatie: educ tuintjes nat+milieu-educatie kinderboerderijen 3 kindvriendelijke wijken: speeldernis	hoeveelheid bespeelbaar groen wordt gemonitord (nog geen uitvoering): stedenbk visie: inrichting buitenruimte voor kinderen	+
participatie bij ontwerpproces verbeteren van de wijkshouwen	bewoners worden betrokken wijkshouwen	structureel schouwrondes; bij veel ontwerpen: gesprek met bewoners	+

Tabel 4: weergave van de effecten met betrekking tot de productie "Groen-Wit-Groen".

3.4 “Opgeruimd... staat netjes, meningen over vervuiling van de straat” Productiegroep ‘Opgeruimd’

De productie

Het schoonhouden van de stad is voor elke grote stad een probleem, dus ook voor Rotterdam. Burgers ergeren zich aan grote hoeveelheden zwerfvuil en andere ongerechtigheden zoals hondenpoep. De gemeente probeert er alles aan te doen om de stad een schoon imago te geven.

Het BurgerPanelRotterdam heeft enkele aspecten van het probleem van zwerfvuil onder de loep genomen. Het doel was om inzicht te krijgen in de beleving van burgers en hun gevoel van verantwoordelijkheid maar vooral om mogelijke oorzaken te achterhalen. Het laatste wilde het BurgerPanelRotterdam verwezenlijken door twee wijken (met een respectievelijk hoge en lage veiligheidsindex) te vergelijken.

De gegevens zijn verzameld door middel van straatenuêtes. Zijdelings is nagedacht over (verantwoordelijkheidsgevoel bij) het schoonhouden van parken.

Na de presentatie van het rapport aan de betreffende wethouder zijn er 26 weken voorbij gegaan voordat de schriftelijke reactie van het College van Burgemeester en Wethouders bij het BurgerPanelRotterdam arriveerde.

Om na te gaan of de aanbevelingen effect hebben gehad, is een gesprek gevoerd met medewerkers (directiesecretaris en beleidsadviseur) van de Roteb. Als vervolg op het gesprek zijn enkele vragen achteraf schriftelijk beantwoord door de directie van de Roteb.

Het panel heeft bij deze productie moeten constateren, dat het veel moeite heeft gekost om gegevens te krijgen ten behoeve van het onderzoek “Opgeruimd”.

In de brief van het College van Burgemeester en Wethouders wordt hierop ingegaan. Het College vindt dat “alle noodzakelijke medewerking aan dit soort onderzoeken moet worden verleend”. Het BurgerPanelRotterdam moet voor het evaluatieonderzoek constateren, dat deze noodzaak nog niet geheel is doorgedrongen bij het ambtelijk apparaat. Om bij de evaluatieronde een gesprek met de betrokken diensten te arrangeren had opnieuw de nodige voeten in de aarde.

Als antwoord hierop wordt in het gesprek aangegeven, dat aan de betreffende wethouder zal worden gevraagd welke acties tot verbetering zullen gaan leiden⁷.

Zoals is aangegeven heeft een gesprek plaats gevonden met medewerkers van de Roteb. Deze doorverwijzing naar de Roteb roept de vraag op of de controle op de werkzaamheden van dit bedrijf alleen door het bedrijf zelf worden uitgevoerd. Het BurgerPanelRotterdam had verwacht, dat het gesprek gevoerd zou worden met de (beleid)ambtenaren die de Roteb aansturen. In het gesprek wordt overigens gezegd dat er in de dienst een beweging op gang komt naar meer (zelf) controle; de gesprekspartners van het BurgerPanelRotterdam zijn van mening, dat er meer op de kwaliteit en eventueel minder op de kwantiteit moet worden gelet.

Resultaten

Verskil tussen park en woonwijk

De leden van de productiegroep “Opgeruimd” hebben het vermoeden, dat mensen wel opruimen als ze in een park hebben gepicknickt of gebarbecued, terwijl zij in een woonwijk minder geneigd zijn om deze netjes te houden. Aangezien de groep zelf niet in de gelegenheid was om deze veronderstelling te toetsen, heeft de groep in het

⁷ Hierop is nog geen reactie ontvangen door het BurgerPanelRotterdam

rapport de aanbeveling gedaan om dit vanuit de gemeente te laten onderzoeken. Hiermee zou misschien een sleutel gevonden kunnen worden om publiekscampagnes meer effectief te laten zijn.

In de brief gaat het College van Burgemeester en Wethouders niet in op deze aanbeveling. Wel wordt aangegeven dat de Roteb inspeelt op de verschillende ritmen van de stad: een extra schoonmaakbeurt in het centrum na een koopzondag en in het park na een zomerse dag.

In het gesprek met de ambtenaren van de Roteb wordt dit herhaald. Volgens de directie van de Roteb (nagestuurde informatie) is bekend dat bezoekers van parken over het algemeen bewuster omgaan met afval: na het barbecueën wordt afval en rommel eerder weggegooid in de daarvoor aanwezige afvalbakken. Dit wordt toegeschreven aan meer gevoel van verantwoordelijkheid. De oorzaak van het verschil is daarmee niet blootgelegd.

Schoonbeleving, verantwoordelijkheid en lik-op-stuk-beleid

Wat de schoonbeleving betreft, is de conclusie van het BurgerPanelRotterdam in het rapport dat men matig tevreden is over de netheid in de wijk. Volgens de gegevens uit het rapport is er geen relatie met buurtbetrokkenheid. Men heeft niet kunnen achterhalen of er een verband is met de frequentie waarmee de Roteb de wijken schoonmaakt⁸. Het aantal afvalbakken wordt in één van de onderzochte wijken onvoldoende geacht. Het College zegt in zijn brief toe dat dit onder de aandacht van de betreffende deelgemeenteraad gebracht zal worden. In het gesprek is dit niet aan de orde geweest.

In de brief wordt gesteld, dat ook het College merkt dat de schoonbeleving te wensen overlaat. Mogelijke oorzaken worden niet genoemd. Wel komt een andere vraag aan de orde: er is een discrepantie tussen de beleving van de burgers en de schouwgegevens die meer positieve resultaten laten zien. Het College wil dan ook de schoonbeleving positief beïnvloeden, onder andere door zichtbare, gebiedsgerichte acties met behulp van de inzet van 'minitask forces' (kleine werkeenheden van één of twee personen) die specifiek voor een bepaalde taak de wijk/ buurt ingaan en met een experiment met de aanpak van kauwgom in het Centrum⁹. Door deze acties zou het gevoel van verantwoordelijkheid van de burgers voor hun eigen vuil hopelijk worden vergroot en het feitelijke gedrag worden verbeterd.

In het gesprek komen de volgende aspecten aan de orde. De Roteb haalt huisvuil dat naast de, ondergrondse, containers wordt geplaatst, steeds snel weg. De ervaring is echter dat het vaak vrijwel onmiddellijk daarna weer vol staat. Bij de Roteb vermoedt men dat men dit met opzet doet omdat men weet dat het dan alsnog wordt weggehaald. Zo kan men ook van grootvuil afkomen zonder een afspraak te moeten maken.

Vervuiling en overlast probeert men te voorkomen door buurtgerichte communicatie, gecombineerd met het nadrukkelijk zichtbaar zijn op straat van Stadtoezicht. Men doet dit zeker in straten of buurten waar veel onnodige vervuiling te vinden is. Door er te zijn en mensen aan te spreken verwacht men verbetering. Blijft deze uit, dan wordt er beboet.

Het is gebleken, dat er tussen de diverse deelgemeenten verschillen bestaan voor wat betreft het ophalen van grootvuil. Zo wordt niet overal elektronica (monitoren, TV's)

⁸ Het verzoek van het BurgerPanelRotterdam aan de Deelgemeente om gegevens te verstrekken over schoonmaakfrequenties is niet ingewilligd.

⁹ Het BurgerPanelRotterdam is benieuwd naar de resultaten van de minitask-forces en het kauwgomexperiment.

meegenomen. De Roteb beaamt dat dit niet te snappen valt; eind 2009 zal in alle gebieden eender worden gehandeld.

Een aanbeveling in het rapport van het BurgerPanelRotterdam is om winkels en bedrijven (waaronder supermarkten) medeverantwoordelijk te stellen voor het schoonhouden van het trottoir voor hun deur. In de brief van het College wordt dit punt niet aan de orde gesteld. De nagestuurde informatie maakt duidelijk dat er een "Afvalstoffenverordening 2009" is waarin één en ander is vastgelegd (artikel 17). Stadstoezicht handhaaft op naleving van deze bepaling.

In het gesprek stelt het BurgerPanelRotterdam de vraag of bedrijven worden gewezen op de dringende noodzaak van afvalreductie door verpakkingen te beperken. Via de schriftelijke informatie laat de Roteb weten dat deze niet door de Roteb wordt verstrekt, aangezien de verantwoording daar niet ligt, maar eerder bij het Rijk. Als er problemen ontstaan over afval in de buitenruimte krijgen de ondernemers een brief of zij worden erop aangesproken door Stadstoezicht.

Volgens de medewerkers van de Roteb is een ondernemer verantwoordelijk voor inpandig opslag van afval, de ondernemer kan bij problemen contact zoeken met de Roteb. Ondernemers moeten een jaarlijkse bijdrage betalen voor reinigingsrecht.

Zichtbare controles en hogere boetes

Volgens het rapport is het BurgerPanelRotterdam van mening dat strenger, consequenter en meer zichtbaar optreden van gezagsdragers een positieve invloed heeft op de burgers met betrekking tot het schoon houden van de openbare ruimte.

Verskillende aanbevelingen in het rapport hebben daarop betrekking:

- Meer zichtbare controle op straat, zodat dit preventief werkt
- Geen waarschuwingen maar direct beboeten en publiciteit op radio en tv
- Verhogen van boetes
- Stadstoezicht meer bevoegdheden geven.
- Reclameteksten richten op de verantwoordelijkheid van de burger, c.q. verschillende doelgroepen.

Terwijl het BurgerPanelRotterdam vooral het reageren op "overtredingen" uitgevoerd zou willen zien (lik-op-stuk-beleid, hogere boetes, Stadstoezicht de bevoegdheid geven om te bekeuren), laat het College in zijn brief zien dat er ook aan positieve aanmoedigingen gewerkt moet worden. Daarmee zou ook het gevoel van verantwoordelijkheid kunnen worden vergroot. Het BurgerPanelRotterdam waardeert deze positieve bijdrage aan de gewenste verbeteringen. Om het gevoel van verantwoordelijk op een hoger peil te brengen wordt in het rapport de aanbeveling gedaan om reclamecampagnes op te zetten waarmee de handhaving van de regels kan worden ondersteund.

In het gesprek komt naar voren, dat er extra BOA's (Bijzondere Opsporing Ambtenaren) zijn opgeleid. Zij hebben verdergaande bevoegdheden om op te treden. De BOA's hebben de uitdrukkelijke opdracht om deze bevoegdheden te gebruiken. Het BurgerPanelRotterdam is benieuwd naar het effect van dit beleid.

Sociale controle

In de conclusies in het rapport wordt aangegeven dat sociale controle te wensen overlaat vanwege angst voor agressie en repercussies van burens en buurtgenoten. Het College van Burgemeester en Wethouders is van mening dat het misschien mogelijk is om via publiekscampagnes aan dit fenomeen meer aandacht te schenken. Het BurgerPanelRotterdam meent hierin te lezen dat publiekscampagnes de angst zouden kunnen verminderen en daarom dus voor meer sociale controle te kunnen

zorgen. Het experiment met de kauwgomcampagne wijst in deze richting. Het BurgerPanelRotterdam is dan ook zeer benieuwd naar de uitkomsten. In het gesprek is dit aspect nog niet expliciet aan de orde geweest.

Het nummer 0800-1545

Uit de door leden van het BurgerPanelRotterdam gehouden enquête blijkt dat veel mensen het telefoonnummer 0800-1545 niet kennen. Eén van de aanbevelingen in het rapport betreft dan ook de zichtbaarheid van het "klachtennummer" 0800-1545. Het nummer wordt op billboards weergegeven maar het zou beter leesbaar moeten zijn (grotere en duidelijkere cijfers).

In zijn brief meldt het College van Burgemeester en Wethouders dat deze aanbeveling is doorgegeven naar de Roteb. In het gesprek (met medewerkers van de Roteb) wordt echter aangegeven dat dit de verantwoordelijkheid is van de dienst Publiekszaken; Roteb medewerkers zouden deze vraag daarom niet kunnen beantwoorden.

Verantwoordelijkheid binnen het gemeentelijk apparaat

In deze evaluatie moet worden geconstateerd, dat er sprake is van onduidelijkheid in het gemeentelijke apparaat: het College speelt de informatie door naar de Roteb die hiervoor niet verantwoordelijk zegt te zijn. Voor het BurgerPanelRotterdam rijst nu de vraag wie eigenlijk de controle uitoefent en wie verantwoordelijk is. Het panel vreest, dat er door de onduidelijkheid met betrekking tot de verantwoordelijkheid geen actie is of wordt ondernomen. Het bekende verschijnsel, dat er geen actie wordt ondernomen zolang als de verantwoordelijkheid van de ene dienst naar de andere wordt geschoven, lijkt hierbij een rol te spelen.

In het gesprek met de Roteb medewerkers komt naar voren dat meldingen bij het nummer 0800-1545 soms verkeerd terecht komen omdat het systeem onvoldoende is ingericht voor bijzondere locaties (bijvoorbeeld: op de Erasmusbrug). Dit roept een nieuwe vraag op: Hoe kan hierin verbetering worden aangebracht?

Ter afsluiting

Uit deze productie en de evaluatie blijkt dat mensen zich ergeren aan vuil op straat. Toch is de gemeente er maar gedeeltelijk in geslaagd om structureel verbeteringen aan te brengen. Het BurgerPanelRotterdam beveelt een harder optreden van politie en Stadstoezicht aan; de gemeente wil het probleem ook op een positieve, stimulerende manier benaderen en pas daarna boetes uitdelen. Op de suggestie van het panel om nog eens naar de oorzaken te kijken, bijvoorbeeld door het verschil tussen gedrag in parken en buurten te onderzoeken, wordt niet ingegaan.

Verantwoordelijkheid van winkels en bedrijven blijkt te zijn neergelegd in een verordening; de Roteb voelt zich niet verantwoordelijk voor het stimuleren van afvalreductie (plastic verpakkingsmateriaal).

Met betrekking tot verbetering van de billboards lijken, volgens de gegevens van het BurgerPanelRotterdam, de verantwoordelijkheden niet duidelijk te zijn vastgelegd. Uit de evaluatie komt naar voren dat de aanbevelingen van het BurgerPanelRotterdam een matig effect hebben gehad.

In tabel 5 is een overzicht gegeven van de aanbevelingen in de productie en het effect.

aanbeveling	brief B&W	realisatie/ effect	+ / -
onderzoek verschil wijk/park: oorzaak van vervuiling	Roteb speelt in op ritme van de stad	het verschil is bekend, dus er wordt geen onderzoek gedaan.	-
Stel winkels en bedrijven verantwoordelijk voor trottoir	niet aan de orde	verwijzing naar afvalstoffenverordening. Roteb spreekt niet aan op afvalreductie (verpakking)	-
meer zichtbare controle	niet genoemd	Er zijn extra BOA's	+
direct beboeten hogere boetes	naast beboeten ook positieve aanmoedigingen; voornemen: zichtbare, gebiedsgerichte acties (minitaks forces, kauwgomactie)	Stadstoezicht is nadrukkelijk op straat, spreekt burgers aan als geen verbetering dan volgt boete	+
uitbreiden bevoegdheden Stadstoezicht	heeft plaats gevonden	bevestiging	+
informeer nieuwkomers adviseer scholen (verantwoordelijkheid)	niet aan de orde	niet aan de orde	+ / -
0800-1545 leesbaar op billboards	aanbeveling is doorgegeven aan Roteb	Roteb is niet verantwoordelijk. Dat is Publiekszaken (veronderstelling: dan gebeurt er niets)	-
publiekscampagnes tbv meer sociale controle	worden ingezet	niet aan de orde	+

Tabel 5: weergave van de effecten met betrekking tot de productie "Opgeruimd".

3.5 “Wie een kuil graaft ...”, hoe is het gesteld met de veiligheid, het ongemak en de bewegwijzering van/voor de voetgangers en fietsers bij ‘bouwputten’ Productiegroep ‘Bouwput

De productie

Rotterdam is een dynamische stad, waar altijd wordt gewerkt aan vernieuwing en herstel. Overal en altijd zijn er bouwputten¹⁰. Voor de burgers in de stad kan dit onplezierig zijn, omdat men dan niet altijd veilig en snel zijn bestemming kan bereiken. Deze productie van het BurgerPanelRotterdam is gericht op de veiligheid, het ongemak en de bewegwijzering van en voor fietsers en voetgangers (al dan niet met buggy, rollator, rolstoel en dergelijke) bij bouwputten.

Om genoemde aspecten van bouwputten te onderzoeken registreerde elk lid van de productiegroep regelmatig (voorbeelden van) ongemak, veiligheid en bewegwijzering die in verband konden worden gebracht met een bepaalde bouwput in zijn of haar omgeving.

De informatie van de kant van de dienst Gemeentewerken gaf de leden van de productiegroep inzicht in het verloop van een (bouw)proces, dus in zaken als verantwoordelijkheden, afstemming van werkzaamheden, communicatie en controle. Ook kreeg men via de dienst Gemeentewerken zicht op bestaande protocollen. Tenslotte zijn logboeken van toezichthouders ingezien. Bij deze productie is niet alleen een rapport gemaakt, maar er is een film toegevoegd om onhandige situaties in de praktijk duidelijk te maken.

Acht weken na de presentatie van de resultaten heeft het College van Burgemeester en Wethouders zijn reactie naar het BurgerPanelRotterdam gestuurd.

Om na te gaan in hoeverre de aanbevelingen effect hebben gehad, is een gesprek gevoerd met medewerkers van de dienst Gemeentewerken. Deze informatie is aangevuld in een daarna verstuurd e-mail. Bovendien hebben in juli 2009 leden van het BurgerPanelRotterdam enkele checks uitgevoerd bij de in de productie bekeken projecten.

Resultaten

Algemeen

In de brief van het College van Burgemeester en Wethouders komt naar voren, dat het rapport van het BurgerPanelRotterdam een constructieve bijdrage heeft geleverd aan de (noodzakelijke) verbetering van de omstandigheden bij bouwprojecten en werken op straat. Het rapport “wordt ingebracht bij opleidingsactiviteiten en themabijeenkomsten om alle betrokkenen (directievoerders, uitvoerders, toezichthouders) nog beter bewust te doen zijn van de gevolgen van de werkzaamheden (en de daarbij behorende tijdelijke verkeersmaatregelen) voor bijvoorbeeld fietsers, voetgangers en minder validen”, aldus de brief. Kort na de presentatie is het BurgerPanelRotterdam uitgenodigd om de film te vertonen bij een interne cursus.

In het gesprek is aangegeven, dat het rapport ondersteuning geeft aan degenen, die zorg en aandacht voor omleidingen telkens hoog op de agenda plaatsen: het

¹⁰ In deze productie wordt met de term “bouwputten” aangeduid (nieuw)bouwprojecten en ook wegwerkzaamheden.

onderwerp kan niet worden weggewuifd als een hobby van sommige ambtenaren. In dat gesprek is ook gememoreerd dat er op 5 juni (2009) een protocol is ondertekend door bouwondernemingen en projectontwikkelaars. Het BurgerPanelRotterdam was daarvoor uitgenodigd.

Meer aandacht voor fietsers en voetgangers

Het BurgerPanelRotterdam concludeert, dat omleidingen in het algemeen goed zijn geregeld, maar er lijkt weinig rekening te worden gehouden met voetgangers en fietsers. Zo wordt de (tijdelijke) route voor voetgangers vaak niet zichtbaar onderscheiden van die voor fietsers en is er geen afbakening voor fietsers die van twee kanten op hetzelfde pad moeten rijden. De bewegwijzering voor fietsers is in het begin van de werkzaamheden vaak goed, maar in de loop van het werkproces verslechtert deze. Hetzelfde is het geval bij het begin van de omleiding: naarmate een fietser verder komt in de route, verslechtert de bewegwijzering. Het blijkt overigens dat fietsers zich niet altijd aan de wegomlegging houden. Een punt van hinder vormt het grondoppervlak: soms zijn het houten planken, dan weer ijzeren (gladde) platen of kunststof matten, waarbij vaak niveauverschillen voorkomen.

In de aanbevelingen gaat het BurgerPanelRotterdam op deze punten in: werk vanuit het perspectief van voetganger en fietser, maak tijdelijke routes breed genoeg, van het goede materiaal en vermijd niveauverschillen. Geadviseerd wordt om het verschil tussen voetgangers- en fietspad en tussen fietsende tegenliggers te markeren.

In de reactie van het College van Burgemeester en Wethouders komt naar voren, dat juist de fietsers en voetgangers prioriteit hebben bij het ontwerpen van tijdelijke routes. Het principe is, dat voetgangers zich niet moeten mengen met overige verkeersdeelnemers en voor fietsers en voetgangers moet de omlegging zo dicht mogelijk bij de oorspronkelijke route liggen; fietsers zouden in principe niet hoeven af te stappen. Van dit principe wordt alleen afgeweken als de doorstroming van het gemotoriseerde verkeer ernstig wordt belemmerd en als busroutes of aanrijroutes van hulpdiensten in het gedrang komen. In de brief wordt vermeld, dat aan het vervolg van de omleiding door Gemeentewerken meer aandacht zal worden geschonken. Op afbakening tussen fietsers en voetgangers wordt in de brief niet expliciet ingegaan.

Wat het "wegdek" betreft, worden houten planken door het College als een goede oplossing gezien, maar als er kruisend bouwverkeer is moet men ijzeren platen gebruiken. Aan het oplossen van hoogteverschillen zal men meer aandacht gaan besteden; waar mogelijk zal de aannemer verplicht worden om deze verschillen met koud asfalt te egaliseren, aldus het College in zijn brief.

In het gesprek worden de prioriteiten op een rijtje gezet: het uitgangspunt wordt gehanteerd dat gemotoriseerd verkeer eenvoudiger kan worden omgeleid dan fietsers en voetgangers. Er wordt echter prioriteit gegeven aan (in volgorde) hulpdiensten, openbaar vervoer en prioriteiten die gelden voor het specifieke project.

Het uitgangspunt dat fietsers niet hoeven af te stappen en voetgangers niet hoeven om te lopen is uniek voor Rotterdam!

Als voorbeeld van de afwegingen die worden gemaakt wordt het Marconiplein genoemd. Hier moeten voetgangers omlopen omdat de grote stroom voetgangers uit metro en tram die naar Europoint oversteken bij de ochtend- en avondspits tot gevaarlijke situaties zou leiden.

Met betrekking tot aandacht voor omleidingen komt in het gesprek naar voren, dat tegenwoordig iemand de opdracht krijgt om alle omleidingen af te lopen en te controleren (eenmaal in twee maanden). De verantwoordelijkheid ligt bij de werven: de toezichthouder moet de aannemer erop aanspreken. Als voorbeeld wordt een

situatie in Hillegersberg genoemd. Daar ging het niet goed. De toezichthouder heeft zelf de borden weer op hun plaats gezet.

Was de controle voorheen de taak van de politie, nu moeten de werven het zelf doen. Nog niet overal is voldoende personeel daarvoor beschikbaar. Zeker bij de leidinggevenden is de motivatie groot om deze zaken in orde te hebben.

Wat de grondbedekking betreft, men kan niet altijd met houten planken werken. Op de Schiedamsedijk bijvoorbeeld is uiteindelijk met koud asfalt gewerkt om het ook voor fietsers veilig te maken. Herhaald wordt dat houten planken niet bruikbaar zijn bij kruisend bouwverkeer. Ook het materiaal Repak (gemalen puin) is geprobeerd, maar in een veenachtige bodem voldoet dat niet. Gemalen puin wordt wel gebruikt als er daarna op die plek een reguliere weg wordt aangelegd.

Om onder andere de hoogteverschillen onder de aandacht van de betrokkenen te brengen, wordt er een cursus voor medewerkers van Gemeentewerken georganiseerd waarbij de cursisten zelf in een rolstoel moeten zitten. Dat is confronterend! Deze cursus zou vaak herhaald moeten worden om het vers in het geheugen te houden (maar dit lijkt niet het geval te zijn).

Communicatie

Uit de resultaten van het BurgerPanelRotterdam blijkt dat de informatievoorziening voor burgers bij grote projecten goed is geregeld. Bij kleinere projecten wordt men echter noch via internet, noch via een bewonersbrief op de hoogte gesteld; onder andere de duur van een dergelijk project is onbekend voor degenen die er last van hebben. Op informatieborden zijn vaak zoveel telefoonnummers vermeld, dat men een contactpersoon niet kan vinden. Schade is goed geregeld, maar het is niet duidelijk of burgers daarvan op de hoogte zijn. Het BurgerPanelRotterdam beveelt dan ook aan om alle projecten die langer dan een week duren, naar de burgers te communiceren; daarbij zouden redenen van de werkzaamheden, tijdsduur en een telefoonnummer voor eventuele klachten vermeld moeten worden. De informatieborden zouden eenvormiger en consequenter van opzet moeten zijn. In zijn reactie stelt het College van Burgemeester en Wethouders dat er veel wordt gedaan aan het verbeteren van de communicatie (via website, stadskrant, radio, tv) samen met de verkeersmarinier. Herhaald wordt, dat bewonersparticipatie plaats vindt bij bouw- en buitenruimteprojecten van enige omvang. Verbeteringen bij kleinere projecten worden niet genoemd. Het College vermeldt, dat bij de verbeteringen de suggesties van het BurgerPanelRotterdam kunnen worden meegenomen.

Vervolgens wordt uitgebreid ingegaan op informatie die op regionale schaal wordt gegeven. Deze informatie is niet toegespitst op fietsers en voetgangers en daarom voor deze evaluatie niet relevant.

In het gesprek is op de communicatie naar de bewoners (voetgangers en fietsers) niet ingegaan.

Verlichting

Het BurgerPanelRotterdam constateert dat de (tijdelijke) verlichting vaak te wensen overlaat. Niet alleen zijn de bouwputten zelf slecht verlicht, ook de omleidingborden worden 's avonds veelal onleesbaar. De slechte verlichting kan ook leiden tot sociale onveiligheid. De aanbeveling is dan ook om aan de tijdelijke verlichting meer aandacht te geven. Volgens de brief van Burgemeester en Wethouders verdient dit punt zeker meer aandacht. Daarom zal het in de Bouwplaatsvergunning worden

aangescherpt, onder het kopje "voorwaarden". Bij werken op straat zal de dienst Gemeentewerken hieraan extra aandacht gaan besteden.

Zowel aan de verlichtingssituatie op de weg, als aan de (tijdelijke) verlichting van de borden zal, volgens de brief meer aandacht worden besteed. Gesteld wordt, dat per slot van rekening een goede verlichting een noodzakelijke voorwaarde is voor verkeers- en sociale veiligheid.

In het gesprek komt naar voren, dat ook verlichting in het protocol is opgenomen. Het blijft echter een punt van aandacht. Bij het opbreken van de weg kunnen kabels worden beschadigd¹¹. De verlichting kan dan uitvallen, maar de werklui merken het vaak niet op omdat zij vóór donker stoppen met werken. De gemeente (de uiteindelijk verantwoordelijke) is dan afhankelijk van meldingen die via het meldingsnummer (0800-1845) binnen komen, aldus de medewerkers van de dienst Gemeentewerken. Het BurgerPanelRotterdam tekent hierbij aan, dat slechte verlichting juist bij bouwwerkzaamheden al gauw aanleiding tot gevaarlijke situaties kan zijn. Dit punt zal daarom zeker in de verbeterde controle moeten worden meegenomen (in de paragraaf "kwaliteit van de controle" wordt ingegaan op verbeterpunten).

De medewerkers van Gemeentewerken geven aan dat bij een geplande uitschakeling van de stroom wordt besloten om tijdelijke verlichting aan te brengen; dit is opgenomen in het protocol. Een voorbeeld hiervan is: het werk in de Hoogstraat.

De uitvoerders

De samenstellers van het rapport merken op, dat de situatie minder adequaat wordt naarmate de werkzaamheden langer duren. Zijn de werkzaamheden eenmaal afgerond, dan blijven de burgers nog lang met de rommel zitten: er blijven hekken staan, er slingeren linten rond en er blijft rommel over. Het BurgerPanelRotterdam beveelt dan ook aan om de uitvoerders aan te spreken op hun verantwoordelijkheid en ze te complimenteren als de omgeving van de bouwplaats in orde is.

Het College van Burgemeester en wethouders geeft in zijn brief aan, dat het opruimen van hekken een punt van grote zorg blijft. Vergunningsvoorwaarden (voor bouwprojecten) en bestekeisen (voor eigen werken) zullen nader worden aangescherpt. Het College gaat niet in op de voorgestelde positieve beloningen, maar meer op sancties bij het niet naleven van de afspraken: bestuursdwang (in de vorm van last onder dwangsom) en het toepassen van boeteclausules bij het niet nakomen van bestekeisen.

In het gesprek wordt één en ander toegelicht. De toezichthouders (Ingenieursbureau van Gemeentewerken) zijn verantwoordelijk. Bij het bestek is een bijlage gevoegd (vergelijkbaar met "schoon en heel") waarin via een boeteclausule de eis wordt gesteld van schoon en heel opleveren. Er kan een boete worden opgelegd. Dat is nu tweemaal gebeurd. Meestal echter wordt de boete (onderhands) vereffend met 'meerwerk'. Dit bevordert niet de transparantie, maar voor de onderlinge verhoudingen bij de bouwers is het goed. Voorbeelden zijn het blijven liggen van (te veel) zand en het niet netjes terugleggen van stoeptegels na de reparatie van kabels.

¹¹ Zelfs als er nog wel stroom door een kabel gaat, kan een kleine beschadiging teweeg brengen dat de (extra) impuls die het aan- en uitgaan van de verlichting regelt, door de beschadiging niet sterk genoeg meer is om de "schakelaar" om te zetten.

Kwaliteitsverbetering van de controle

Aangezien de situatie verslechtert tijdens de werkzaamheden en uit de waarnemingen van het BurgerPanelRotterdam naar voren komt dat controles voornamelijk vanuit de auto plaats vinden, wordt in het rapport verbetering van kwaliteit van de controle aanbevolen. De richtlijnen zouden moeten verbeteren, men zou moeten controleren vanuit (het perspectief van) de voetganger en de fietser, er zou frequenter en ook bij slecht weer gecontroleerd moeten worden en de controleurs zouden sancties moeten kunnen opleggen. Bovendien zou de controle (inspectie) ertoe moeten leiden dat onveilige situaties worden aangepakt.

In de brief gaat het College van Burgemeester en Wethouders uitgebreid in op deze aanbevelingen.

Er wordt ook te voet en per fiets gecontroleerd, maar meer controles (vooral 's nachts) zouden een uitbreiding van de capaciteit van de dienst Gemeentewerken betekenen, hetgeen niet haalbaar is. Sanctiemogelijkheden zijn wettelijk beperkt. Met sanctiemogelijkheden moet men voorzichtig omgaan, gezien bijvoorbeeld de kosten die er zijn om een werk tijdelijk stil te leggen. Dit kan alleen in opdracht van het bestuur. Er is op dit moment een pilot gestart, waarbij een ketenaanpak wordt gevolgd. De dienst Gemeentewerken is gemandateerd vergunningverlener en zorgt voor het toezicht en de dienst Stadstoezicht kan bestuursdwang uitoefenen.

In het gesprek wordt niet duidelijk of de pilot van ketenaanpak al resultaten heeft opgeleverd. Last onder dwangsom is tweemaal toegepast, maar uiteindelijk is in het ene geval de boete niet geïnd: de aannemer heeft een laatste kans gekregen. In het andere geval had de aannemer een te kleine bouwplaats gehuurd, zodat telkens weer op straat gelost moest worden. Er gebeurde een ongeluk toen de politie in de nabijheid fietsers stond te bekeuren. Voor het geval van het ongeluk bij de bouwput moest Stadstoezicht erbij komen, omdat de aannemer steeds op straat vrachtwagens loste.

De bestekbijlage is nu nog scherper geformuleerd, dus een dergelijke situatie kan niet meer voorkomen. De controle wordt uitgevoerd door een team dat in een cyclus van twee maanden alle tijdelijke maatregelen in de hele stad controleert. Een controle kost een halve tot een hele dag per week; daarin wordt het eigen werk gecontroleerd. Het controleteam meldt aan degenen die de noodzakelijke aanpassingen hadden moeten signaleren en desnoods worden hun leidinggevendenden op de hoogte gebracht. Als er tijdelijke verkeersmaatregelen zijn afgegeven, wordt er door de verkeersmarinier gecontroleerd of de aannemer zich aan de afspraken houdt. Er zijn medewerkers van de gemeente die de gemeentelijke controle van de aannemers controleren. Dit alles om te voorkomen dat er gevaarlijke situaties ontstaan.

Eén van de leden van het BurgerPanelRotterdam heeft in juli 2009 geconstateerd, dat er van de oorspronkelijk aanwezige 18 verwijsborden nog één over was. Een telefoontje (via 0800-1545) naar Gemeentewerken leverde een teleurstellend antwoord op: "Ach, meneer, de bouw is bijna klaar; het is niet meer de moeite waard om hierop nu nog in te gaan".

Verkeersregelaars

Volgens de gegevens van het BurgerPanelRotterdam komen verkeersregelaars weinig voor. Aanbevolen wordt om deze vaker in te zetten om de veiligheid bij drukke kruispunten en voor het af- en aanrijden van vrachtverkeer bij bouwplaatsen te verhogen.

Het College van Burgemeester en wethouders geeft toe dat er op dit moment nog weinig verkeersregelaars worden ingezet. Pas vanaf 1 maart 2008 mag de verkeersmarinier gemeentelijke verkeersregelaars inzetten. Er worden nu (2008) mensen geworven en opgeleid; vooruitlopend daarop worden verkeersregelaars gehuurd, aldus de brief van het College.

In het gesprek blijkt, dat er nog geen verkeersregelaars zijn ingezet (anno 2009). Bij bouwprojecten kan het zijn dat de aannemer zelf regelaars inzet of de bouwplaats is groot genoeg zodat er geen verkeersregeling nodig is.

Bouwplaatsen versus openbare werken

Het BurgerPanelRotterdam ziet dat er een verschil is tussen bouwprojecten en openbare werken (aan de openbare ruimte). Geconstateerd is, dat de situatie voor fietsers en voetgangers beter is bij bouwprojecten dan bij openbare werken en adviseert daarom, om openbare werken te behandelen als bouwplaatsen. Volgens de reactie van het College is dit niet goed mogelijk, omdat er bij projecten aan de openbare ruimte altijd voor moet worden gezorgd dat alle gebouwen toegankelijk blijven. De omleidingen moeten dan ook telkens worden aangepast; het is een dynamische situatie; een bouwplaats is statisch. In het gesprek is op dit onderwerp niet ingegaan.

Ter afsluiting

Het BurgerPanelRotterdam is verheugd over de aandacht die de problemen van verkeersafwikkeling voor voetgangers en fietsers krijgen binnen de dienst Gemeentewerken. Er worden verschillende cursussen georganiseerd en het BurgerPanelRotterdam waardeert het ten zeerste dat de voor deze productie gemaakte film wordt vertoond en bediscussieerd. Ook de cursus waarbij cursisten in een rolstoel zitten getuigt van grote aandacht van de dienst Gemeentewerken voor langzaam verkeer bij bouwputten.

De uitgifte van een protocol dat door bouwondernemers wordt onderschreven ziet het BurgerPanelRotterdam eveneens als een positieve ontwikkeling ter voorkoming van ergernissen en gevaarlijke situaties. Controle blijkt bij de dienst onder de aandacht te zijn, getuige de experimenten met de zogenoemde ketenaanpak. Het BurgerPanelRotterdam is benieuwd naar de resultaten hiervan.

Minder positief is de ervaring dat verwijzingsborden ondanks de controle in de loop van het bouwproces steeds minder functioneel worden, onder andere doordat borden verplaatst worden of helemaal verdwijnen. Ook de controle van de verlichting bij avond lijkt (vanwege hoge kosten) nog onvoldoende. Het BurgerPanelRotterdam is van mening, dat controle bij bouwputten blijvend onder de aandacht van de dienst zal moeten zijn.



In tabel 6 zijn de resultaten van de evaluatie weergegeven.

aanbeveling	brief College van B&W	realisatie/ effect	+ / -
werk vanuit perspectief van voetganger en fietser:	voetg. en fietsers krijgen prioriteit: zo min mogelijk verlenging v d route; route zonder afstappen i.h.a.: afweging v prioriteit, om doorstroming v verkeer en hulpdiensten niet te belemmeren	uitgangsp: gemotoriseerd verkeer kan makkelijker omrijden afwegingen: voetg en fietsers eerst, tenzij hulpdiensten i h gedrang komen	+
routes breed genoeg afbakening fietsers/ voetgangers	geen menging van voetg en overige verkeersdeelnemers waar mogelijk:	niet expliciet aan de orde	+
goed materiaal .geen niveauverschillen	houten planken, evt koud asfalt. Er zal meer aandacht aan worden besteed.	metalen platen bij kruisend bouwverkeer cursus v ambtenaren (rolstoelgebruik)	+
ook vervolgroute aangeven	aan het vervolg van de omleiding zal meer aandacht worden geschonken.	controle(2mnd) door ambtenaar v werven	+
(communicatie) alle projecten (grote en kleine) langer dan 1 week naar burgers communiceren, incl reden, tijdsduur, telno infoborden: eenvoudiger	er wordt veel gedaan: website, stadskrant, radio, tv. Suggesties uit rapport worden meegenomen.	grote projecten: veel communicatie. (kleine projecten niet genoemd). communicatie naar bewoners: niet genoemd.	+ / -
meer aandacht v tijdelijke verlichting, ook wat de omleidingborden betreft	verdient aandacht (weg en borden). Aanscherping in bouwplaatsvergunning GW moet er extra aandacht aan besteden.	tijdelijke verlichting is in protocol opgenomen. Blijft punt van aandacht. signalering alleen via 0800-1545. verlichting kan worden meegenomen in verbeterde controle	+ / -
hoe langer de werkzaamh, des te slechter de situatie; restrommel Spreek uitvoerders aan op verantwoordelijkheid. Ook belonen!	opruimen punt van zorg. vergunningen en besteisen aangescherpt Ook sancties (belonen niet genoemd)	GW verantwoordelijk. er is een bijlage bij bestek, met boeteclausule v schoon en heel. waarneming: van 18 verwijsborden (2008) is er nog 1 over (2009). Melding: er wordt niet hersteld	+ / -

controle, ook per fiets en als voetg, frequenter en bij regen.	controle ook per fiets controle 's nachts niet haalbaar; Pilot: ketenaanpak	resultaat v ketenaanpak: niet duidelijk.	+
laat sancties leiden tot aanpak van onveilige situaties	sancties zijn wettelijk beperkt en bv stilleggen werk kost veel geld.	bestekbijlage is scherper geformuleerd; sancties toegepast; controle van eigen dienst wordt uitgevoerd.	+
inzetten van verkeersregelaars	vanaf maart 2008 worden ze ingezet	er zijn nog geen verkeersregelaars ingezet. De aannemer doet het zelf.	+
behandel openbare werken als bouwplaatsen	niet mogelijk: verschillen, o.a. het feit, dat de openbare weg altijd vrij moet blijven	niet aan de orde geweest.	+
	algemeen: veel aandacht voor voetg en fietsers bij bouwputten het College neemt de aanbevelingen ter harte.	er worden adequate cursussen georganiseerd; rapport ondersteunt nadruk die GW op routes voor voetg en fietsers legt.	+

Tabel 6: weergave van de effecten met betrekking tot de productie "Bouwput"

3.6 “Als u begrijpt wat de gemeente bedoelt, is de schriftelijke publiekscommunicatie van de gemeente Rotterdam actueel en begrijpelijk voor de Rotterdamse burger?” Productiegroep ‘Begrijpelijk’

De productie

Het is een bekend verschijnsel dat het taalgebruik van ambtenaren en hoogwaardigheidsbekleders een eigen leven gaat leiden. Het kan dan ook voorkomen dat de betekenis er van voorbij gaat aan de lezer voor wie de tekst bestemd is. Het College van Burgemeester en Wethouders van Rotterdam wilde graag weten of dit algemene verschijnsel ook van toepassing is op de gemeente Rotterdam. Zij heeft het BurgerPanelRotterdam gevraagd om na te gaan of informatie van de gemeente actueel en begrijpelijk is. Het ging om publiekscommunicatie (gericht tot alle burgers) en specifieke communicatie (gericht tot een enkele persoon). Het panel heeft aan dit verzoek gehoor gegeven; de resultaten zijn neergelegd in het rapport “Als u begrijpt wat de gemeente bedoelt”.

Het onderwerp is op twee manieren aangepakt.

In de eerste plaats zijn in Stadswinkels folders verzameld. Daarbij is nagegaan of het aanbod in de verschillende Stadswinkels compleet was voor de gekozen onderwerpen en of de beschikbare folders actueel waren. Vervolgens is aan diverse categorieën burgers gevraagd om bepaalde folders te bekijken en te bekritisieren. De keus viel op folders over parkeerbeleid en gemeentelijke belastingen. Studenten, ouderen en ondernemers beoordeelden de tekst en beantwoordden vragen om te checken of ze de inhoud ook werkelijk begrepen.

In de tweede plaats heeft de productiegroep drie ambtelijke standaardbrieven nader laten bekijken: brieven die Rotterdammers terugkrijgen als ze bijvoorbeeld een sloopvergunning hebben aangevraagd. Een aantal professionele tekstschrijvers heeft deze brieven van commentaar voorzien en herschreven.

De schriftelijke reactie van het College van Burgemeester en Wethouders kwam na vijf weken binnen bij het BurgerPanelRotterdam.

In het kader van deze evaluatie zijn de folderrekken weer langsgelopen op zoek naar recente folders. Verder heeft het BurgerPanelRotterdam contact opgenomen met ambtenaren van de dienst Publiekszaken om te vernemen hoe ver het staat met de gedane toezeggingen. Deze gesprekken kwamen makkelijk tot stand.

Resultaten

Actualiteit en beschikbaarheid

Zoals is aangegeven, heeft het BurgerPanelRotterdam bij verschillende Stadswinkels de beschikbare folders verzameld. Het bleek dat niet alle folders met betrekking tot een bepaald onderwerp aanwezig waren, dat er per onderwerp geen overzicht van verschenen folders aanwezig was en dat in de rekken ook verouderde folders stonden. De publiekscommunicatie van de gemeente laat in dat opzicht te wensen over. Een aanbeveling in het rapport is dan ook, om in de Stadswinkels de folderrekken “bij te houden” en een register aan te leggen per onderwerp. Elke folder zou moeten worden voorzien van een uitgifte- en een vervaldatum. Het BurgerPanelRotterdam heeft in het rapport aanbevolen om de verantwoordelijkheid voor (een groep van) bepaalde folders bij een persoon of dienst te leggen, zodat er geen onduidelijkheid kan bestaan over deze taak.

In de gemeentelijke reactie kondigt het College van Burgemeester en Wethouders een zogenaamde "digitale folderkast" aan: een actueel overzicht op het intranet van al het gemeentelijke communicatiemateriaal. Instanties zoals Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Stadswinkels en bibliotheken kunnen aan de hand daarvan up-to-date folders bestellen. Daarmee zou volgens het College de overzichtelijkheid worden vergroot, waarmee actualiteit van de informatie op alle locaties gewaarborgd zou zijn. De digitale folderkast ziet het College als antwoord op de aanbeveling van het BurgerPanelRotterdam. Het College gaat in zijn brief niet in op de aanbeveling om folders te voorzien van een datum.

In het gesprek ten behoeve van het evaluatieonderzoek heet het enerzijds dat de digitale folderkast "eraan komt", vervolgens dat hij "in werking is". Het BurgerPanelRotterdam is dus niet goed in staat om het effect ervan op de actualiteit van de beschikbare folders te toetsen. In het gesprek is aangegeven dat het systeem eind 2009 zal worden getoetst, waarbij misschien het BurgerPanelRotterdam zal worden gevraagd een bijdrage te leveren. De verantwoordelijkheid voor de digitale folderkast ligt, volgens de mondelinge informatie tijdens de evaluatie, bij de Communicatie Raad, waarin alle hoofden Communicatie zitting hebben.

In augustus 2009 is een greep gedaan uit de folderrekken. Het aanbod lijkt redelijk volledig te zijn. Er zijn folders met datum aangetroffen (bijvoorbeeld over kwijtschelding van gemeentelijke heffingen) maar ook folders zonder datum. Er lag bijvoorbeeld een folder, waarschijnlijk uit 2005, met informatie over huisvestingsvergunningen met sterk verouderde huurprijzen en vereiste inkomens. Er zijn ook andere folders zonder datum gevonden. Actualiteit is dus nog niet gewaarborgd.

In het rapport wordt aangeraden om elke burger die gebrek aan actualiteit van een folder meldt, daarvoor te belonen. Op deze suggestie zegt het College niet in te gaan (zonder opgave van redenen). Wel zal men iemand die gedupeerd is door veroudering van een folder verontschuldigen aanbieden. In het gesprek is dit punt niet aan de orde geweest.

Eenduidigheid

De aanbeveling om meer eenduidigheid in tekst en lay-out aan te houden, is overgenomen door het College. Er is nu sprake van één Rotterdamse huisstijl, zo kwam in het gesprek aan de orde. Inderdaad zijn volgens een check van leden van het BurgerPanelRotterdam in de meest recente folders de deelgemeentelijke logo's vervangen door die van de gemeente Rotterdam, met soms een kleine aanduiding van de betrokken deelgemeente en/of dienst. Het ontbreken van een aantal data maakte echter dat oud en nieuw bij de check niet konden worden onderscheiden en de nieuwe uniformiteit niet degelijk kon worden getoetst.

Begrijpelijkheid

Studenten van twee verschillende klassen van de opleiding Sociaal Cultureel Werk (Albeda College, MBO) hebben de folder over parkeermogelijkheden beoordeeld en vonden deze over het algemeen goed te begrijpen. De ouders die de folders over gemeentelijke belastingen onder ogen kregen, waren niet zo tevreden. Bij doorvragen bleken zij regelmatig informatie te missen. Hetzelfde geldt voor de ondernemers, die folders over onder andere precario lazen en er vragen over beantwoordden. Het BurgerPanelRotterdam concludeert dat, ook bij folders die op het eerste gezicht leesbaar lijken, concrete toepassing van de inhoud toch wel problemen oplevert. In

het rapport wordt dan ook aanbevolen om beleid te ontwikkelen gericht op begrijpelijk schrijven.

Op een aantal suggesties gaat het College van Burgemeester en Wethouders niet in bij zijn reactie: een externe prikkel, inzetten van de inbreng van burgers. Concreet zijn verder in het rapport van het BurgerPanelRotterdam genoemd het scholen van ambtenaren, het maken van een handboek en de Haagse 'Taaldokter' benaderen. Deze aanbevelingen zijn wel overgenomen of sluiten aan bij beleid dat de gemeente toch al had ingezet, aldus de brief van het College van Burgemeester en Wethouders. Navraag voor deze evaluatie leert dat er inmiddels een uniforme gemeentelijke Schrijfwijzer is ontwikkeld; het BurgerPanelRotterdam heeft daar een exemplaar van ontvangen. De eerste alinea ervan luidt zelfs:

"Binnen de Gemeente Rotterdam wordt er volop schriftelijk gecommuniceerd. Met burgers, relaties, zakelijke partners, maar ook met interne doelgroepen. Of juist zeer specifieke doelgroepen. En vaak is deze schriftelijke communicatie van een heel behoorlijk niveau. Veel ambtenaren vinden zichzelf dan ook prima schrijvers. Maar toch concludeerde het Burgerpanel iets anders: in veel teksten wordt teveel ambtenarenjargon gebruikt en is de toon van ambtelijke teksten vaak nodeloos afstandelijk. Tijd dus voor een frisse blik naar onszelf!"

In het gesprek komt verder naar voren dat de gemeente de servicenorm op het gebied van begrijpelijkheid centraal gaat toetsen. Net als bij termijnen, streeft de gemeente naar stadsbrede uniformiteit en duidelijkheid voor de burger.

Het BurgerPanelRotterdam wijst in het advies op ingewikkelde woorden, die slechts onduidelijkheid toevoegen aan een tekst: woorden als "alsdan", "vigerend", "krachtens". Het gebruik er van moet worden vermeden.

Het College van Burgemeester en Wethouders beaamt in zijn brief dat het gebruik beperkt moet blijven, maar vindt dat de woorden voor verschillende groepen burgers de helderheid kunnen bevorderen, bijvoorbeeld in juridische teksten.

In de Schrijfwijzer staat dat dagelijks taalgebruik in principe de voorkeur geniet boven vaktaal; wetsteksten dienen alleen genoemd te worden als het echt nodig is. Lange, officiële voorzetsels en termen ('teneinde') dienen vervangen te worden door korte die duidelijker zijn ('om').

Het BurgerPanelRotterdam is het daarmee eens, maar vindt de volgende citaten op de website nodeloos ingewikkeld:

In het bestemmingsplan van dS+V (april 2009)¹² :
"In het vigerend bestemmingsplan Nesselande zijn hier geen locaties voor opgenomen, waardoor deze baggerdepots met het vigerende bestemmingsplan..."

In een verkeersbesluit¹³:

¹²

<http://www.bds.rotterdam.nl/dsc?c=getobject&s=obj&!zmM!2Az1Flodrho&objectid=201914&!dsname=bsd2i>, geraadpleegd augustus 2009

¹³ (<http://www.rotterdam.nl/smartsite2221640.dws> , geraadpleegd augustus 2009

“het niet naleven van de voorwaarden kan leiden tot onmiddellijke intrekking van deze ontheffing en heeft derhalve direct gevolg voor parkeervergunninghouder;

In een ander verkeersbesluit (mei 2008)¹⁴:

“tot het instellen van een voorrangskruispunt door plaatsing van twee borden... alsmede markering in de vorm van haaietanden...”

Het BurgerPanelRotterdam heeft in de productie ook geconstateerd dat de ambtelijke teksten (folders en brieven) dikwijls onoverzichtelijk zijn doordat er geen heldere structuur in te herkennen valt. Ook het ontbreken van tussenkopjes scoort negatief. Beide punten komen expliciet aan de orde in de Schrijfwijzer.

Het BurgerPanelRotterdam heeft bij de evaluatie folders onder ogen gekregen die qua lay-out en woordkeus goed te lezen zijn.

Norm en definities

De woorden “actueel” en “begrijpelijk” zouden volgens het BurgerPanelRotterdam tot norm verklaard moeten worden. Een eenduidige definitie wordt aanbevolen.

Het College van Burgemeester en Wethouders zegt het met de strekking eens te zijn. De gemeentebrede servicenorm is immers: “onze informatie is actueel en begrijpelijk”, maar een definitie voor ‘actueel’ vindt het College overbodig en voor ‘begrijpelijk’ te lastig. Het College wijst daarbij op de verschillen in doelgroepen. Verschillend taalgebruik kan dus worden gehanteerd, maar als het om bewoners als doelgroep gaat, mag er geen vakjargon worden gebruikt of moet er een vertaling in begrijpelijk Nederlands worden toegevoegd. Het punt wordt meegenomen in de ontwikkeling van algemene richtlijnen, aldus de brief van het College van Burgemeester en Wethouders.

De evaluatie wijst uit dat de Schrijfwijzer duidelijk richtlijnen geeft voor de begrijpelijkheid van teksten

Ter afsluiting

Bekijken we de effecten die de productie van het BurgerPanelRotterdam heeft voortgebracht, dan geeft dat aanleiding tot tevredenheid. Het betrof een gevraagd advies en de uitkomsten blijken goed te sporen met het beleid dat de gemeente zich al had voorgenomen. Het rapport heeft meegeholpen om de noodzaak tot vergroting van de klantvriendelijkheid duidelijk te maken.

Het BurgerPanelRotterdam constateert dat de voornemens zeker aanwezig zijn bij de gemeente, maar de uitvoering laat nog voor een deel op zich laten wachten. Er zijn nogal wat teksten waarvoor de Schrijfwijzer alsnog gehanteerd dient te worden. Het BurgerPanelRotterdam heeft echter ook folders onder ogen gekregen die qua lay-out en woordkeus goed te lezen zijn. Vooral op het punt van de actualiteit dient Rotterdam nog een slag te maken. Een ruwe schatting leert dat de helft van de gemeentelijke folders (waaronder die van deelgemeenten en van diensten) nog niet van een datum is voorzien. Ook de informatie op de website is niet altijd duidelijk wat dat betreft. De actualiteit van de informatie blijft een punt van zorg.

¹⁴ ibidem

In tabel 7 is een overzicht van de effecten weergegeven.

aanbeveling	realisatie brief B&W	realisatie/ effect	+ / -
houd folders actueel en beschikbaar geef folder een aanmaak- en vervaldatum	er komt een digitale folderkast tbv overzichtelijkheid, waarborg v actualiteit en beschikbaarheid op alle locaties vervaldatum: geen reactie	kast komt eraan/ kast is in werking. Eigen waarneming: folders lijken redelijk compleet, maar er zijn nog veel folders zonder datum	+ / -
leg de verantwoordelijkheid bij 1 persoon of dienst	niet op ingegaan	verantwoordelijkheid ligt bij Communicatie Raad. toetsing eind 2009	-
beloon burgers voor melding v veroudering	het College wil dat niet doen; wel: als gedupeerd, krijgt een burger verontschuldiging	niet aan de orde geweest	-
eenduidigheid in tekst en lay-out	er is nu één Rotterdamse huisstijl	onduidelijk (data ontbreken); nog niet veel uniformiteit; de nieuwe logo's zijn wel uniform	+
beleid gericht op begrijpelijk schrijven: scholen v ambtenaren handboek contact met "Haagse taaldokter"	er zijn diverse trainingen er komt een instrument om begrijpelijkheid te beoordelen voorstel voor meer eenduidige communicatie (in de maak)	er is nu een schrijfwijzer er komt een toets (ook in brief)	+
geef definities voor "begrijpelijk" en "actueel".	deze woorden zijn norm; definitie mogelijk, niet nodig	niet aan de orde geweest	-
minder moeilijke termen en meer structuur	het aantal moet inderdaad beperkt blijven, behalve als het gaat om bijv. juridische termen	dit staat in de schrijfwijzer; is zichtbaar in veel, maar niet alle nieuwe folders en producten	+

Tabel 7: weergave van de effecten met betrekking tot de productie "Begrijpelijk".

3.7 “Een dagje Rotterdam...., hoe welkom voel je je?” Productiegroep: ‘Gastvrij’

De productie

Deze productie van het BurgerPanelRotterdam was gericht op de gastvrijheid van de stad. Of bezoekers zich thuis voelen in een stad hangt onder meer af van aspecten als bewegwijzering, de aanwezigheid en de kwaliteit van informatiepunten, de aanwezigheid en de kwaliteit van openbare toiletten, het openbaar vervoer (OV), mogelijkheden om de auto ergens kwijt te kunnen (om verder met het OV te gaan) en de mogelijkheden om parkeren te betalen.

Het BurgerPanelRotterdam heeft met hulp van studenten van InHolland onderzoek gedaan naar de beleving van bezoekers van de stad Rotterdam, gericht op genoemde aspecten. Door de studenten zijn ongeveer 5.000 enquêtes afgenomen. De resultaten van deze productie zijn daarmee gebaseerd op een behoorlijk aantal gegevens.

De schriftelijke reactie van het College van Burgemeester en Wethouders is acht weken na de presentatie van de productie ontvangen.

Om de productie te evalueren is contact gezocht met het OBR. Het panel heeft vragen opgesteld en met de contactpersoon van het OBR is begin juli 2009 afgesproken dat deze schriftelijk zouden worden beantwoord door verschillende medewerkers van het OBR, afhankelijk van het onderwerp van de afzonderlijke vragen. Na het opsturen van de vragen per e-mail viel er een lange stilte. Ondanks herhaalde aansporingen van de kant van het BurgerPanelRotterdam, is er tot het afronden van dit evaluatierapport nog geen antwoord op de vragen gekomen. De laatste dringende e-mail dateert van september 2009. Het is de tweede-mail waarop de contactpersoon heeft geantwoord, met excuses maar zonder antwoorden op de gestelde vragen. Uiteindelijk zijn de antwoorden bij het BurgerPanelRotterdam binnengekomen. De samenstelling van dit rapport was op dat moment in een vergevorderd stadium waardoor de mogelijkheid ontbrak de gegevens volledig te verwerken. In deze paragraaf ontbreekt daarom een groot deel van deze evaluatie. Alleen de conclusies en aanbevelingen van het panel en de brief van het College van Burgemeester en Wethouders komen aan de orde. De antwoorden, zoals gegeven door de verschillende ambtenaren, zijn als bijlage aan dit rapport toegevoegd.

Resultaten

Bewegwijzering

Uit het onderzoek "Gastvrij" blijkt dat de bezoeker in het algemeen tevreden is met betrekking tot de bewegwijzering; over het formaat van de borden en de geboden informatie zijn wel opmerkingen gemaakt. Het BurgerPanelRotterdam beveelt aan, om de tekst van informatieborden met plaatjes te combineren en om bij belangrijke attracties een aankondiging in het Engels toe te voegen.

In de brief van het College van Burgemeester en Wethouders wordt uitgebreid beschreven welke informatie wordt gegeven: bewegwijzering, vitrines met stadsplattegronden zogenaamde bronpuntvitrines. Bij de laatste is aan de ene kant een stadsplattegrond weergegeven, aan de andere kant een beeldimpressie van het gebied. De teksten zijn volgens de brief gedeeltelijk in het Engels.

Voor de evaluatie van deze productie is aan een medewerker van de gemeente gevraagd of alle plattegronden zijn aangepast en hoe men aanpassingen in de toekomst denkt bij te houden. Mochten nog niet alle aanpassingen zijn gemaakt, dan wordt gevraagd naar de termijn waarbinnen dit zal zijn voltooid.

Infopunten

Bezoekers blijken weinig gebruik te maken van de infopunten; van de weinige die er zijn, weet men meestal niet waar ze zich bevinden. Eenmaal gevonden, voldoen ze goed. De aanbeveling van het BurgerPanelRotterdam betreft de plaats van de punten. Deze zouden daar moeten zijn waar een bezoeker ze zou verwachten (op het Centraal Station, de Koopgoot en bij verkeersknooppunten) Ook wordt aanbevolen om er meer bekendheid aan te geven.

Het College van Burgemeester en Wethouders geeft in zijn brief aan waar informatie is te vinden (Rotterdam store, Coolsingel en Infocafé, Weena). Daarbij is ook vermeld hoeveel informatie er wordt opgevraagd (tellingen). Aangekondigd wordt dat er in het nieuwe Centraal Station een balie in de hal zal zijn. Bovendien zullen er in 2008 twee nieuwe infostops met digitale informatie worden geplaatst op de P+R terreinen Capelsebrug en Kralingse Zoom.

Volgens de brief van het College wordt met de RET overlegd of een combinatie van informatie over Rotterdam en over het OV mogelijk is. Bovendien zullen de infostops qua uiterlijk meer opvallend gemaakt worden. De suggestie om infopunten te promoten wordt doorgegeven aan Rotterdam Marketing, aldus de brief van het College. Verder oppert het College de mogelijkheid dat de infopunten duidelijker in de brochures worden opgenomen.

Ten behoeve van het evaluatieonderzoek is de vraag gesteld of een en ander is gebeurd en welke resultaten daaruit zijn voortgekomen. Ook is gevraagd of de gemeente Rotterdam Marketing op één of andere wijze controleert.

Openbare toiletten

Over openbare toiletten wordt gezegd, dat ze niet te vinden zijn, dat er te weinig zijn, dat ze smerig zijn en zonder essentiële voorzieningen als wc-papier en zeep. Men is er niet tevreden over en daarom gebruiken de meeste mensen ze niet.

Het BurgerPanelRotterdam beveelt aan om al deze aspecten te verbeteren. Het College van Burgemeester en Wethouders schrijft dat de exploitatie niet in handen van de gemeente ligt. Er zal dan ook geen actie door de gemeente ondernomen worden om verbeteringen te stimuleren of misschien zelfs af te dwingen. Alleen een betere bewegwijzering zal gestimuleerd worden. De gemeente maakt een

paar uitzonderingen: op enkele plekken in de stad, waar het wildplassen schering en inslag is, zijn uriliften geplaatst, deze zijn op beperkte tijden toegankelijk (bijvoorbeeld als er markt is op de Binnenrotte).

Het BurgerPanelRotterdam moet constateren, dat de gemeente zich zo min mogelijk met deze problematiek wil bemoeien. Het panel stelt daarom de vraag: "Welke instantie is hiervoor verantwoordelijk?"

Openbaar Vervoer

Over het algemeen zijn de ondervraagde mensen tevreden over het openbaar vervoer (OV). Soms is er wel een gevoel van onveiligheid en er is sprake van achterstallig onderhoud; het materieel "op Zuid" is beter dan het materieel "op Noord".

De aanbevelingen van het BurgerPanelRotterdam betreffen het behoud van de kwaliteit van het OV en onderzoek naar verbetering van het gevoel van veiligheid. Het verdient aanbeveling om meer servicemedewerkers in te zetten op drukke stations.

Het College van Burgemeester en Wethouders gaat in zijn brief alleen in op de veiligheid: samen met de RET en stadsregio's wordt op systematische en programmatische wijze gewerkt aan veiligheid. Er zullen extra maatregelen op verschillende gebieden worden getroffen: camerabeveiliging in voertuigen, cameratoezicht op metrostations en toezichthouders in burger op metrostations. In de brief worden de bestaande maatregelen opgesomd en er wordt gemeld, dat er met regio's en RET afspraken zijn gemaakt voor de verbetering van de sociale veiligheid. De afspraken zijn vastgelegd in een contract. De stadsregio ziet toe op het nakomen van de afspraken door de RET. Overigens blijkt – aldus de brief – dat er volgens de laatste Veiligheidsindex enige verbetering optreedt, vooral overdag. Het BurgerPanelRotterdam constateert dat er met betrekking tot de veiligheid veel wordt gedaan in de gemeente Rotterdam en via de Veiligheidsindex worden ook regelmatig metingen ter evaluatie verricht. Het is jammer dat niet kan worden geëvalueerd hoever het met de voorgenomen maatregelen staat en of er wordt gewerkt aan de kwaliteit, bijvoorbeeld met betrekking tot achterstallig onderhoud.

P+R

P+R terreinen zijn in het algemeen weinig bekend. Veel van de ondervraagden wisten niet eens de betekenis van de afkorting. Het BurgerPanelRotterdam adviseert dan ook om er meer bekendheid aan te geven (website en logische verwijzingen "op weg"). Verder zou de bewegwijzering vanaf de autosnelweg gecontroleerd moeten worden op duidelijkheid.

Het College van Burgemeester en Wethouders geeft in zijn brief aan dat er een bebordingsplan wordt gemaakt dat eind 2008 klaar zal zijn. Vervolgens zal het plan in overleg met de wegbeheerders worden 'geïmplementeerd', aldus de brief van het College.

Het evaluatieonderzoek richt zich op de volgende vragen:

Wat heeft Rotterdam Marketing gerealiseerd met betrekking tot het promoten van P+R plaatsen?

Is het bebordingsplan gerealiseerd en zo ja, heeft dit al effect op de bekendheid en het gebruik van P+R terreinen?

Chipknip

Bezoekers van buiten Rotterdam zijn niet tevreden over het feit dat parkeergeld alleen met een chipknip kan worden betaald. De aanbeveling van het BurgerPanelRotterdam is dan ook om betalen met een pinpas mogelijk te maken. Bovendien zouden bij toeristische plekken geldautomaten geplaatst moeten worden.

Het College van Burgemeester en Wethouders onderschrijft het ongemak als er niet met contant geld betaald kan worden, maar heeft het terugdringen van vandalisme (bij geldautomaten) laten prevaleren. In de parkeergarages kan wel met munt- en papiergeld worden betaald en ook met pinpas en credit card. Om de gebruiker van buiten de stad tegemoet te komen is o een aantal parkeerautomaten (in het centrum en bij toeristische attracties) geschikt gemaakt voor betaling met credit card. (Een verzoek van een attractie wordt altijd gehonoreerd). Betalingsmogelijkheid met credit card blijft beperkt, omdat dit extra kosten met zich meebrengt.

Het College noemt nog andere betaalmogelijkheden, zoals gratis parkeren op P+R terreinen, prepaid chip, parkeerkaarten (Stadswinkels) en betalen met mobiele telefoon. Een pinpas blijkt nog steeds fraudegevoelig en wordt onder andere daarom niet geïntroduceerd. Het gemeentebestuur volgt de ontwikkelingen op het gebied van betalingsmogelijkheden op de voet en past zich zoveel mogelijk daaraan aan. In het evaluatieonderzoek van het BurgerPanelRotterdam wordt een vraag naar het beleid in deze gesteld.

Ter afsluiting

Binnen de tijd die het BurgerPanelRotterdam voor de evaluatie beschikbaar had, bleek het niet mogelijk om te communiceren met alle gemeentelijke afdelingen die bij de inhoud van deze productie betrokken zijn. De productie kon daarom niet worden geëvalueerd. Juist het feit, dat dit onderwerp betrekking heeft op verantwoordelijkheden van verschillende diensten en afdelingen binnen het gemeentelijk apparaat, maakt het onderwerp interessant voor het panel, dat immers de ervaringen van de burger met de gemeente als geheel probeert te achterhalen. Het BurgerPanelRotterdam heeft daardoor de indruk, dat er nog niet voldoende communicatie tussen de afdelingen mogelijk is.

Het BurgerPanelRotterdam heeft met veel plezier samengewerkt met InHolland. De studenten hebben er enthousiast aan gewerkt en er veel energie in gestoken. Het is daarom des te meer te betreuren, dat er ook naar de studenten geen terugkoppeling studenten kan plaats vinden over de effecten van hun inspanningen

In tabel 8 zijn de gegevens, voor zover aanwezig, samengevat. (de niet meer verwerkte antwoorden van de ambtenaren zijn in een bijlage opgenomen)

aanbeveling	brief B&W	realisatie/ effect	+ / -
bewegwijzering: combineer tekst met plaatjes	bij stadsplattegronden is beeldmateriaal aanwezig	?	?
bewegwijzering: voeg bij grote attracties Engelse tekst toe	op stadsplattegronden ook informatie in Engelse taal	?	?
infopunten: plaats deze waar men ze verwacht en promoot het bestaan ervan	er wordt al veel gedaan; suggesties worden doorgegeven aan Rotterdam marketing	?	?
verhoog de kwaliteit van openbare toiletten en geef aan waar ze te vinden zijn	beheer en exploitatie wordt niet verzorgd door de gemeente. alleen uriliften worden bij evenementen en op markttijden opengesteld.	?	?
meer servicemedewerkers bij stations van OV en maatregelen om veiligheid te handhaven	er wordt veel gedaan tbv veiligheid in OV	?	?
verbeter de verwijsborden naar P+R, verhoog de communicatie om P+R meer bekendheid te geven.	verwijsborden worden verbeterd (eind 2008); meer communicatie naar burgers wordt aan Rotterdam marketing gevraagd.	?	?
geef parkeermogelijkheid met pinpas en muntgeld	op verzoek worden muntgeld en credit card bij toeristische attracties mogelijk gemaakt. Pinpas is te fraudegevoelig.	?	?

Tabel 8: weergave van de aanbevelingen en de brief van het College

4) EFFECT VAN DE INSPANNING

In deze productie van het BurgerPanelRotterdam zijn voorgaande producties samengevat en vervolgens is op verschillende manieren nagegaan wat het effect van de aanbevelingen uit deze producties is geweest. Het effect van de meeste aanbevelingen kan nauwelijks op korte termijn worden waargenomen. Op grond van de interviews met betrokken ambtenaren blijkt echter dat de aanbevelingen in het algemeen wel een vervolg krijgen in beleid en uitvoering van de gemeente.

Om overzicht te krijgen is per productie het aantal aanbevelingen met positief respectievelijk negatief (geen) effect geteld. In tabel 9 zijn deze aantallen in percentages weergegeven. Onder andere omdat het belang van de uitvoering van de verschillende aanbevelingen niet even groot is, gaat het om een grove beoordeling en dus om globale percentages. In de laatste kolom is weergegeven of het aantal positieve effecten groter is dan het aantal negatieve. Bij dit soort beoordelingen is men niet gauw geneigd om een negatief oordeel te geven en men geeft dan het oordeel +/-¹⁵. Daarom leek het verstandig om de categorie +/- buiten beschouwing te laten.

productie	totaal aantal aanbevelingen	% +	% +/-	% -	overwegend pos. of neg.
Stadswinkels	5	20 %	60 %	20 %	evenveel + als -
Nadien (1+2)	11	55 %		45 %	meer + dan -
Groen-Wit-Groen	5	100 %			meer + dan -
Opgeruimd	8	50 %	12,5 %	37,5 %	meer + dan -
Bouwput	12	75 %		25 %	meer + dan -
Begrijpelijk	7	43 %	14 %	43 %	evenveel + als -
Gastvrij	7	---	---	---	--- ¹⁶

Tabel 9: overzicht van percentage positief en negatief beoordeelde effecten per productie

Op basis van deze gegevens kunnen we constateren dat de positieve effecten net de overhand hebben; het BurgerPanelRotterdam heeft niet voor niets inspanningen verricht, maar er blijft het nodige te wensen over.

Naast deze concrete tellingen kwamen uit het onderzoek diverse aspecten naar voren. Wanneer een aanbeveling niet door het college wordt overgenomen, onderbouwt het College dit in de schriftelijke reactie op de verschillende producties. Ook in de gesprekken met ambtenaren die bij deze evaluatieproductie plaats vonden, is vaak uitgelegd waarom suggesties van het BurgerPanelRotterdam niet worden overgenomen. Dat is plezierig voor de leden van het BurgerPanelRotterdam. Bekendheid met het waarom van bepaalde maatregelen maakt dat burgers (in dit geval leden van het BurgerPanelRotterdam) er meer begrip voor hebben en er beter mee kunnen leven. Het BurgerPanelRotterdam realiseert zich dat onderbouwing en uitleg van maatregelen tot de moeilijkste taken voor een gemeentebestuur behoort: te veel uitleg maakt de burger ongeduldig – hij/zij leest het niet meer – en te weinig maakt opstandig (de burger zou zelf hele andere, veel betere maatregelen nemen)

¹⁵ Overwegingen die daarbij – bewust of onbewust – een rol kunnen spelen zijn bijvoorbeeld: “we willen niet al te negatief zijn”, of: “we zagen bij het interview toch, dat de ambtenaren van goede wil zijn”.

¹⁶ Resultaten niet tijdig beschikbaar

De gemeente geeft er blijk van het werk van het BurgerPanelRotterdam te waarderen. Zo zeggen ambtenaren van de dienst Gemeentewerken zich gesteund te voelen in hun volhardendheid om voetgangers en fietsers bij bouwputten alle aandacht te geven, terwijl dit door collega's wel eens wordt beschouwd als een stokpaardje. Zo is in de Schrijfwijzer het BurgerPanelRotterdam aangehaald om te laten zien dat voor burgers begrijpelijk schrijven nog lang niet altijd wordt gehaald. In de Commissie Bestuur, Veiligheid en Middelen zijn onder de kop Dienstverlening de producties Stadswinkels, Nadien en Begrijpelijk aan de orde geweest, wat het belang ervan onderstreept¹⁷.

Het BurgerPanelRotterdam en het College van Burgemeester en Wethouders blijken in veel gevallen op één lijn te zitten: vaak sluit een productie van het panel aan bij acties en plannen die door het College al (gedeeltelijk) in gang zijn gezet. Bij de gevraagde adviezen ligt dat voor de hand, maar ook bij de ongevraagde producties blijkt het voor te komen. Bij de evaluatie van Bouwputten bleek bijvoorbeeld dat men bezig was om de overeenkomsten met aannemers aan te scherpen en om een protocol op te stellen voor veel gecontracteerde bouwmaatschappijen. Bij Gemeentewerken is er sinds kort sprake van een standaardbestek.

Het motiveert het BurgerPanelRotterdam dat ook de ongevraagde producties door het College serieus worden genomen.

Het BurgerPanelRotterdam betreurt het dat het College van Burgemeester en Wethouders zich bij veel producties niet aan de afgesproken reactietermijn van zes weken heeft gehouden. De termijn waarbinnen het College schriftelijk heeft gereageerd op de producties lag gemiddeld op acht en een halve week. Er zijn weliswaar reacties binnen deze termijn gekomen (vijf weken) maar de uitschieter naar zestien weken ontmoedigt de panelleden.

In overeenstemming met de opdracht die het BurgerPanelRotterdam van het College heeft gekregen, komt in vrijwel elke productie de communicatie met de burger aan de orde. Juist op dit punt schort het nog wel eens aan beschikbaarheid van informatie, begrijpelijkheid en overzichtelijkheid er van voor de burgers van Rotterdam. Zo is de bedoeling van enkele invulformulieren op de website niet duidelijk (melding van structurele of incidentele klachten). Toch kan het BurgerPanelRotterdam uit de gesprekken met verschillende ambtenaren opmaken dat over de dienstbaarheid van het gemeentelijk apparaat voor de burger terdege wordt nagedacht en het resultaat ervan wordt zeker verwerkt in maatregelen of werkzaamheden. Dit blijft voor de burger grotendeels onzichtbaar. Te nemen maatregelen zijn vaak complex en er moeten afwegingen worden gemaakt waarvan de burger geen weet heeft. Dat kan de transparantie vertroebelen. Soms komen goede ideeën niet naar buiten doordat lange hiërarchische lijnen de communicatie tussen de diensten en afdelingen belemmeren. Het kan dan voorkomen, dat de verantwoordelijkheid voor een bepaald onderwerp bij verschillende of juist bij geen enkele dienst ligt. De burger bekijkt het functioneren van het gemeentelijk apparaat – terecht – van de buitenkant en heeft er geen begrip voor als hij van het kastje naar de muur wordt gestuurd.

In de rapporten van de producties worden tekortkomingen gesignaleerd die niet steeds even ernstig zijn; zij maken de communicatie tussen burger en gemeentelijke overheid echter (vaak onnodig) minder plezierig en effectief. Voorbeelden daarvan zijn in deze evaluatie genoemd.

¹⁷ De commissieleden waren het met de toenmalige wethouder eens dat klantvriendelijke communicatie en bereikbare informatie voor alle Rotterdamse burgers van groot belang is.

Het BurgerPanelRotterdam heeft bij de productie Stadswinkels geconstateerd, dat folders niet altijd beschikbaar zijn en nogal eens achterhaald (zonder dat een datum dat duidelijk maakt). Bij Nadien ging het om verwarring over de verschillende zoekmachines en lay-out van de website (deze zijn voor een groot deel verholpen en het BurgerPanelRotterdam kijkt uit naar de totaal vernieuwde website). Bij Groen-Wit-Groen werd geconstateerd dat bewoners niet goed op de hoogte zijn als er groen moet verdwijnen in de buurt. Ook vraagt het BurgerPanelRotterdam zich af hoe de Rotterdamse Stijl gecommuniceerd wordt naar de burgers. Bij Opgeruimd gaat het om het meldnummer (0800-1545), dat in (te) kleine letters op de billboards staat. Bij Bouwput heeft het BurgerPanelRotterdam geconstateerd dat kleine projecten in de openbare ruimte niet aangekondigd worden zodat bewoners daar in het onzekere worden gelaten over omvang en duur van de ingreep; bij grote projecten blijken de omleidingsborden gedurende de werkzaamheden langzamerhand te verdwijnen. Bij bouwputten belemmert het niet uitvoeren van een boeteclausule de transparantie. Of deze voorbeelden een gevolg zijn van de hierboven geschetste problemen binnen het gemeentelijke apparaat, weet het BurgerPanelRotterdam niet en het wil dat ook niet weten: dat is een interne zaak van de gemeente.

Een algemeen punt van aandacht waarover het BurgerPanelRotterdam zich buigt is de vraag hoe burgers betrokken raken of blijven en zich daarom ook verantwoordelijk voelen voor het reilen en zeilen van de stad. Deze vraag is natuurlijk ook voor de gemeente van groot belang. In deze zin kan samenwerking tussen het College en het BurgerPanelRotterdam misschien tot oplossingen leiden.

Eindoordeel

Tot slot hebben de leden van de productiegroep een rapportcijfer gegeven voor het effect dat de inspanningen hebben opgeleverd. De groep kwam tot het cijfer 6 (net voldoende). Daarbij heeft een matig positieve beoordeling van de kwalitatieve aspecten te maken met de communicatie naar de burger toe, waarbij de communicatie met de leden van het BurgerPanelRotterdam zeker ook een rol heeft gespeeld. Verder blijkt het ook na twee jaar nog moeilijk om het effect van beleids- en uitvoeringsmaatregelen concreet waar te nemen.

5) EPILOOG

De waargenomen effecten en de positieve reacties van de gemeente stimuleren de leden van het BurgerPanelRotterdam om verder te gaan. Zij pleiten echter nadrukkelijk voor maatregelen waardoor de toegankelijkheid van het gemeentelijk apparaat voor het BurgerPanelRotterdam aanzienlijk verbetert. Deze toegankelijkheid liet vooral bij het evaluatieonderzoek veel te wensen over.

Het BurgerPanelRotterdam is een door het College van Burgemeester en Wethouders erkend instituut. Tijdens de talrijke pogingen om met ambtenaren van de diensten in contact te komen hebben we dit onvoldoende kunnen terugvinden.

Men moet bedenken dat het toetsen of controleren van effecten in praktijksituaties veelal voor het BurgerPanelRotterdam onhaalbaar is met de ons beschikbare middelen. Gesprekken met uitvoerende ambtenaren zijn de manier om toezeggingen en voornemens van het College (verwoord in de brief na de presentatie) te toetsen op realisering.

In dit rapport valt te lezen hoe moeilijk het soms was om contact te leggen en tot een afspraak te komen. Dit heeft tot grote vertraging bij deze productie geleid en in één geval tot het niet verwerken van de gegevens. Dit gold ook voor de medewerking bij de verschillende producties zelf. Gevraagde gegevens over de schoonmaakfrequentie in de onderzochte wijken (Opgeruimd) zijn niet verstrekt.

De motivatie van de burgers in het BurgerPanelRotterdam zou men moeten koesteren, in plaats van ondermijnen. Om toekomstige evaluaties van het panel beter mogelijk te maken is een meer 'open houding' binnen het gemeentelijk apparaat noodzakelijk. Het BurgerPanelRotterdam denkt hierbij ook aan grotere bekendheid van het panel en haar "bevoegdheden" onder de ambtenaren. Mogelijk dat een afspraak of beschikbaar komen van informatie dan vlotter tot stand komt. Het BurgerPanelRotterdam vindt het vanzelfsprekend, dat het, periodiek, wordt geïnformeerd over de voortgang en realisatie van de voornemens en toezeggingen gedaan door het College na een productie.

De leden van het BurgerPanelRotterdam gaan ervan uit, dat in de samenwerking verbetering zal komen. Zij zien de toekomst met vertrouwen tegemoet.

Rotterdam,
Oktober 2009

A) Schriftelijke reactie 'Gastvrij'

Zoals eerder aangegeven in het rapport is het antwoord op de vragen betreffende de productie 'Gastvrij' niet meer verwerkt omdat deze te laat binnen is gekomen bij het BurgerPanelRotterdam.

Het antwoord is dan verder ook niet meer gecontroleerd en beargumenteerd.

De datum waarop de vragen zijn verzonden:	21 juli 2009
De deadline die is gegeven om te reageren: 1 ^e)	24 augustus 2009
2 ^e)	31 augustus 2009
Het antwoord is opvangen op:	25 september 2009

Het antwoord zoals ontvangen in onderstaande begeleidende brief (persoonlijke namen zijn hieruit verwijderd) met daarbij puntsgewijs de reactie op de vragen van het panel:

Begeleidend schrijven

Geachte heer ..., geachte leden van het Burgerpanel,

In de eerste plaats mijn excuus voor de late beantwoording van de evaluatievragen van het Burgerpanel. Het heeft helaas, zoals ook tussentijds aan de heer .. gemeld, meer tijd gekost dan voorzien om alle reacties te verzamelen.

Vorig jaar heeft het Burgerpanel de rapportage "Een dagje Rotterdam... Hoe welkom voel je je?" aangeboden aan het college. Het college heeft het Burgerpanel vervolgens een brief gestuurd met haar reactie.

Afgelopen zomer heeft de heer .. mij een aantal vragen gemaïld om te achterhalen welke acties zijn ondernomen, en wat de stand van zaken is bij de verschillende onderwerpen (zie bijlage).

Bijgaand treft u puntsgewijs een reactie aan op uw vragen.

Mocht u naar aanleiding hiervan aanvullende vragen hebben, dan kunt u met het oog op een snellere afhandeling ook direct contact opnemen met de bij het onderwerp vermelde contactorganisatie.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

..

**Puntsgewijze reactie n.a.v. de evaluatievragen van het Burgerpanel in het kader van de "Rapportage "Een dagje Rotterdam... Hoe welkom voelt je je?"
Behorende bij brief : Eco/033466/2009**

Bewegwijzering

-Zijn alle plattegronden aangepast?

-Worden de plattegronden actueel gehouden?

In Rotterdam wordt de voetganger, zoals vorig jaar toegelicht, de weg gewezen via bewegwijzering, vitrines met stadsplattegronden en zogenaamde bronpuntvitrines. In deze bronpuntvitrines is aan de ene kant een stadsplattegrond te zien met uitleg over het bewegwijzeringsstelsel, en aan de andere kant een beeldimpresie/gebiedsbeschrijving van het gebied waar de bezoeker zich op dat moment bevindt. In 2009 worden de gebiedsbeschrijvingen/beeldimpresies in de vitrines geactualiseerd. De plattegrond in handig meeneemformaat wordt jaarlijks geactualiseerd door Rotterdam Marketing. De plattegronden in de vitrines worden in 2009 geactualiseerd.

Contactorganisatie:

Rotterdam Marketing

Contactpersoon: mw. D. van der Poel

T. 010- 205 1500

E. contact@rotterdam-marketing.nl

Infopunten

-Waaruit blijkt dat jullie zoveel doen?

-Wat doet Rotterdam Marketing eraan?

In aanvulling op de beantwoording in 2008 zijn een drietal zaken te melden:

- De RET onderzoekt momenteel de mogelijkheden om op meer knooppunten van openbaar vervoer informatiezuilen te plaatsen.
- De verschillende infopunten worden door Rotterdam Marketing aangegeven op de stadsplattegrond.
- De Rotterdam Store aan het Hofplein verdwijnt omdat het Hilton Hotel deze ruimte zelf weer in gebruik wil nemen. De Rotterdam Store verhuist naar de locatie Coolingsingel 195-197. Het samengaan met het City Informatie Centrum (CIC) zal zorgen voor een verbreding van informatie die op een plek te vinden is in plaats van op twee verschillende locaties. Het is de intentie om de Rotterdam Store uit te breiden met informatie over uitgaan, die nu door het UITBuro wordt aangeboden in de Bibliotheek. Wanneer ook deze informatie in het nieuwe centrum wordt aangeboden, is voor zowel de toerist als de Rotterdammer een centrale plek gecreëerd waar informatie over Rotterdam zo breed mogelijk te vinden is.

Contactorganisatie:

RET

T. 0800 60 61 (gratis)

Schriftelijke vragen: DJVossers@ret.nl (dhr. D.J. Vossers)

Contactorganisatie:

Rotterdam Marketing

Contactpersoon: Mw. M. Andriese

T. 010- 205 1500

E. contact@rotterdam-marketing.nl

Openbare Toiletten

-Wie gaat hier over? Wat kunnen wij in de toekomst doen om advies bij de juiste instantie neer te leggen?

-Kunt u aangeven wat er is gerealiseerd?

Zoals in 2008 aangegeven, beheert en exploiteert de gemeente Rotterdam geen openbare toiletten. De toiletten op het Centraal Station, in diverse warenhuizen en dergelijke, betreffen particuliere exploitaties. Op dit moment beraden de Centrumraad en de gemeente zich over een eventuele inzet op het stimuleren van extra toiletten:

- Stadstoezicht (STZ) bekijkt in overleg met de Roteb in hoeverre de ontwikkeling van openbare toiletten in parkeergarages kansrijk en financieel haalbaar is. Verder continueert STZ de ingezette handhaving op wildplassen.
- Om geen kansen te missen zal OBR intern bewaken dat bij ontwikkelplannen ook expliciet aandacht wordt gevraagd voor toiletvoorzieningen in te ontwikkelen locaties/gebouwen. Uiteindelijk is dit wel een keus van de ontwikkelende partij.
- De Centrumraad heeft momenteel een proef lopen met een mobiele toiletwagen. Deze proef is gestart in juni en loopt 1 jaar.

Contactorganisatie:

Op dit moment houden diverse diensten zich bezig met het onderwerp.

Centrumraad: j.tjelpa@bsd.rotterdam.nl (dhr. J. Tjelpa)

Ontwikkelingsbedrijf Rotterdam: r.veerkamp@obr.rotterdam.nl (mw. R. Veerkamp)

Stadstoezicht: mm.vandoorn@stz.rotterdam.nl (mw. M. Van Doorn)

Openbaar Vervoer

-Kunt u aangeven waaruit blijkt dat u bezig bent?

In aanvulling op de beantwoording in 2008 heeft de RET haar inzet op sociale veiligheid in het openbaar vervoer voortgezet en daar waar mogelijk verder geïntensiveerd. Van de stadsregio Rotterdam ontvangt de RET een subsidie van ruim 30 miljoen euro ten behoeve van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer in de stadsregio. In 2009 zijn er circa 40 extra controleurs openbaar vervoer ingestroomd. Dit zijn allemaal beëdigd Buitengewoon Opsporings Ambtenaren (BOA). In totaal zijn er nu 220 BOA's, 93 medewerkers toezicht en 225 metrobeheerders (toezichthouders) beschikbaar in het openbaar vervoer. Verder is er op alle metrostations, in de meeste trams en in de meeste metrovoertuigen cameratoezicht.

De RET heeft in samenwerking met de gemeente en deelgemeenten, politie, Openbaar Ministerie, scholen en andere maatschappelijke organisaties een aantal specifieke maatregelen genomen om de sociale veiligheid op bepaalde trajecten te verbeteren. Het gaat dan bijvoorbeeld om de inzet van het OV-verbod. Om ernstige incidenten op tramlijn 2 te voorkomen geldt sinds juni 2008 op deze lijn een OV-verbod. Dit houdt in dat reizigers die zich (ernstig) misdragen voor 2 tot 8 weken niet meer welkom zijn op de tramlijn. Voor de zomer van 2009 is de inzet van dit OV-verbod geëvalueerd. De evaluatie is positief uitgevallen en daarom is besloten dat het OV-verbod op lijn 2 verlengd wordt tot 1 maart 2010. Tevens geldt er vanaf 1 september 2009 tot 1 maart 2010, naar aanleiding van een aantal ernstige incidenten, een OV-verbod op tramlijn 23 (op Rotterdam Zuid).

Contactorganisatie:

RET

T. 0800 60 61 (gratis)

Schriftelijke vragen: DJVossers@ret.nl (dhr. D.J. Vossers)

P+R

-Kunt u aangeven welke afspraken met Rotterdam Marketing hierover zijn gemaakt?

Rotterdam Marketing verstrekt informatie over parkeren en P+R locaties in Rotterdam op hun website onder Bereikbaarheid op de pagina Parkeren en de pagina Autoverhuur en Bereikbare Stad. Rotterdam Marketing linkt hierbij door naar de URL bereikbaareregirotterdam.nl

Contactorganisatie:

Rotterdam Marketing

Contactpersoon: mw. Y. Lam

T. 010- 205 1500

E. contact@rotterdam-marketing.nl

Verdere ontwikkelingen zijn:

De gemeente Rotterdam heeft in 2008 een P+R verwijsstrategie ontwikkeld. In de strategie is op basis van de soort P+R (lokaal, regionaal of toplocatie) een verwijsstrategie ontwikkeld. Zo wordt bijvoorbeeld een toplocatie vanaf de snelweg bewegwijzerd, terwijl een lokale locatie slechts minimaal bewegwijzerd is met een verwijsbord ter plaatse.

In 2009 en 2010 wordt de strategie uitgevoerd op straat. Ook toekomstige P+R terreinen worden zo bewegwijzerd. De nieuwe verwijzingsstrategie bestaat, naast een statische bewegwijzering, ook uit dynamische borden waarmee actuele vol/vrij informatie over het terrein gegeven kan worden. Tot slot wordt de informatie over P+R op de gemeentelijke website herzien en geüpdatet.

Contactorganisatie:

dS+V, afdeling Verkeer & Vervoer

Contactpersoon: Dhr. N. Reinhoud

T. 010- 489 5741

E. vv@dsv.rotterdam.nl