



Bezoekadres: Stadhuis Coolingsingel 40
Rotterdam
Postadres: Postbus 70012
3000 KP Rotterdam

Website: www.rotterdam.nl
E-mail: DIM@bsd.rotterdam.nl
Fax: (010) 413 02 50
Inlichtingen: E. Langendoen
Telefoon: (010) 205 2819

BurgerPanel
t.a.v. de heer De Jong
Postbus 3226
3003 AE Rotterdam

Uw brief van: 14 mei 2008
Uw kenmerk: -
Ons kenmerk: ECO/026966/2008
Aantal bijlagen: -
Betreft: Reactie op uw rapportage
'Een dagje Rotterdam... Hoe welkom
voel je je?'

Datum: B&W 15 juli 2008

17 JULI 2008

Geachte heer De Jong, geachte leden van het BurgerPanel,

Wij danken u voor uw rapportage 'Een dagje Rotterdam... Hoe welkom voel je je?'. Wij hebben met belangstelling kennis genomen van uw bevindingen. Hieronder volgt puntsgewijs onze reactie op uw conclusies en aanbevelingen.

Bewegwijzering

U geeft aan dat over het algemeen de bezoeker tevreden is over de bewegwijzering. Meestal gaan de kritische opmerkingen over het formaat van het bord en de geboden informatie.

Uw aanbevelingen zijn:

- *de teksten met plaatjes te combineren ter verbetering van de leesbaarheid;*
- *de teksten bij belangrijke attracties in het Engels te vertalen.*

In Rotterdam wordt de voetganger de weg gewezen via bewegwijzering, vitrines met stadsplattegronden en zogenaamde bronpunctvitrines. In deze bronpunctvitrines is aan de ene kant een stadsplattegrond te zien met uitleg over het bewegwijzeringsstelsel en aan de andere kant een beeldimpresie van het gebied waar de bezoeker zich op dat moment bevindt b.v. het Scheepvaartkwartier.

Bezoekers worden met de voetgangersbewegwijzering geleid naar bezienswaardige gebieden. Als de bezoekers in of vlakbij het gebied zijn, wordt de bewegwijzering verfijnd naar de bezienswaardigheden in dat gebied zoals Het Park, het Wereldmuseum etc.

Op de voetgangersbewegwijzering wordt kort en krachtig de richting aangegeven naar bezienswaardigheden en gebieden. Op de stadsplattegronden worden tekst en afbeeldingen gecombineerd. Hierop is de informatie ook in het Engels opgenomen. De stadsplattegronden uit de vitrines zijn, in handig meeneemformaat, kosteloos verkrijgbaar in de Rotterdam Store aan de Coolingsingel, het Infocafé aan het Weena, 12 informatiepunten in de stad en alle hotels in Rotterdam. Voor bezoekers met de auto zijn de grote attracties overigens vermeld op de ANWB borden.

Infopunten

U geeft aan dat er weinig bezoekers gebruik maken van de infopunten (25%). Redenen zijn: weinig infopunten en 'weet niet waar ze zijn'. De bezoekers die de infopunten wel hebben gevonden zijn erg tevreden over de klantvriendelijkheid en de geboden informatie. Uw aanbevelingen zijn:

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



In Rotterdam wordt de bezoeker op 2 plaatsen in het centrum face- to- face informatie aangeboden namelijk in de Rotterdam Store aan de Coolsingel en het Infocafé aan het Weena. Jaarlijks worden circa 330.000 bezoekers informatie verstrekt. Het is de bedoeling dat in het nieuwe Centraal Station een balie in de centrale hal wordt gerealiseerd. Op knooppunten in de stad zijn Infostops geplaatst met digitale informatie zoals bij Ahoy', Eendrachtsplein, Rotterdam Airport, Bibliotheek Blaak, Koopgoot, NS Station CS, Spido en Wilhelminaplein. Er worden dit jaar 2 nieuwe Infostops geplaatst op de P+R terreinen Kralingse Zoom en Capelse Brug. Over het jaar worden er circa 50.000 plattegronden opgevraagd met de Infostops. Met de RET wordt overlegd over de mogelijkheid Infostop informatie te integreren met OV informatie op alle RET stations. Met de geplande upgrade van het uiterlijk van de Infostops verwachten wij dat deze meer zullen opvallen en er nog meer van gebruik van zal worden gemaakt. Uw suggestie om de informatiepunten beter te promoten geven wij door aan Rotterdam Marketing. Mogelijk kunnen de diverse informatiepunten in brochures en of plattegronden (duidelijker) worden opgenomen.

Openbare toiletten

U geeft aan dat slechts een kwart van de ondervraagden gebruik maakt van een openbaar toilet. De redenen die worden aangegeven zijn: niet te vinden, te weinig, slecht herkenbaar, smerig, geen faciliteiten (wc- papier, zeep etc.). Uw aanbevelingen zijn:

- *begin met het meer schoonhouden van de bestaande toiletten met de nodige faciliteiten;*
- *geef ook duidelijk aan waar ze zijn;*
- *zorg voor kwaliteit;*
- *zorg ook voor meer openbare toiletten.*

De gemeente Rotterdam beheert en exploiteert geen openbare toiletten. De toiletten op het Centraal Station, in diverse warenhuizen en dergelijke betreffen particuliere exploitaties. Ten behoeve van het uitgaanspubliek en het voorkomen/ verminderen van de wildplasproblematiek zijn op diverse routes van en naar uitgaansgebieden en van en naar openbaarvervoer uriliften door de gemeente geplaatst zoals op het Stadhuisplein, Weena en Delftsestraat. Deze worden op uitgaansavonden in gebruik gesteld. Tevens staan er 2 uriliften bij de Binnenrotte ten behoeve van de markt. Het beheer daarvan is geregeld door Stadstoezicht. Deze uriliften zijn gedurende de markttijden te gebruiken. Uw suggestie om duidelijk aan te geven waar toiletten zich bevinden, zullen we waar mogelijk stimuleren zoals in het nieuwe Centraal Station.

Openbaar vervoer

U geeft aan dat de bezoeker over het algemeen tevreden is over het openbaar vervoer. De negatieve opmerkingen betreffen het gevoel van onveiligheid en het achterstallige onderhoud. Ook viel het op dat er een beeld ontstaat dat het materiaal 'op zuid' beter is dan op 'noord'.

Uw aanbevelingen zijn:

- *hou de kwaliteit vast;*
- *zet meer servicemedewerkers in op drukke stations;*
- *onderzoek nader hoe het veiligheidsgevoel verbeterd kan worden.*

Op een systematische en programmatische wijze stellen wij samen met de RET en de Stadsregio Rotterdam onze doelen ten aanzien van een veilig openbaar vervoer steeds hoger. Het terugdringen van het aantal incidenten en het verhogen van het veiligheidsgevoel onder de reizigers heeft daarbij onze grootste aandacht. Om die reden zullen we de komende jaren extra maatregelen treffen om de veiligheid op bus, tram en metro te versterken. Op dit moment worden de volgende middelen ook daadwerkelijk ingezet: camerabewaking in de voertuigen, toezicht in de metrostations via camera's, toezichthouders op stations, toezicht door toezichthouders in burger. Ook de stadsregio Rotterdam heeft als opdrachtgever voor het openbaar vervoer afspraken gemaakt met de RET over de sociale veiligheid in het openbaar. Deze afspraken zijn vastgelegd in het contract Sociale Veiligheid, dat onderdeel uitmaakt van concessie aan de RET. De stadsregio ziet toe op de uitvoering van de in de concessie en bijbehorende contracten gemaakt afspraken. Uit de laatste Veiligheidsindex blijkt dat het percentage inwoners dat zich overdag in het openbaar vervoer onveilig voelt, ongeveer stabiel is gebleven, in ieder geval niet achteruit is gegaan. Het percentage inwoners dat zich 's avonds wel eens onveilig voelt in het openbaar vervoer, is licht afgenomen.



P+R

U geeft aan dat de vraag "Wat betekent P+R" veelvuldig terug kwam. Slechts 8% van de ondervraagden maakt gebruik van een P+R voorziening. Uw aanbevelingen zijn:

- *geef meer bekendheid aan de gemeentelijke P+R wijzer;*
- *zorg dat via de website van de stad de P+R voorzieningen duidelijk zijn;*
- *besteed aandacht aan de logica van de verwijzingen naar de P+R terreinen;*
- *eenmaal van de snel-/ringweg af kunnen automobilisten verdwalen. Controleer de verwijsborden en verbeter daar waar het nodig is.*

De P+R terreinen worden zowel op de website www.rotterdam.nl (verkeer en vervoer) en de website van Rotterdam Marketing www.rotterdam.vvv.nl (bereikbaarheid) onder de aandacht gebracht. Wij zullen Rotterdam Marketing vragen om P+R nog iets explicieter onder de aandacht te brengen. Om de vindbaarheid van de terreinen te verbeteren is een 'visie bewegwijzering P+R' opgesteld, waarin de strategie voor de verwijzing naar P+R locaties staat beschreven. In deze visie wordt onderscheid gemaakt tussen toplocaties, regionale P+R en lokale P+R. De toplocaties en regionale P+R worden vermeld op borden langs het hoofdwegennet. Vervolgens wordt er een verwijzing aangebracht vanaf hoofdwegennet tot aan de P+R. Voor de lokale P+R is deze verwijzing minder belangrijk. De lokale P+R locaties vervullen een rol voor lokale gebruikers en worden daarom niet verwezen vanaf het hoofdwegennet. Op dit moment wordt deze visie door de stadsregio uitgewerkt tot een bebordingsplan. Hierin wordt aangegeven welke bebording zal worden gebruikt en waar deze borden geplaatst zullen worden. De inhoud van dit plan wordt afgestemd met alle wegbeheerders rond de P+R locaties. Eind 2008 zal dit bebordingsplan gereed zijn. Op basis van dit plan worden vervolgens afspraken gemaakt met de wegbeheerders over het plaatsen van de bebording.

Chipknip

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

- *voorzie alle parkeerautomaten ook van mogelijkheden tot betaling met de pinpas;*
- *plaats bij de toeristische plekken parkeerautomaten voor muntgeld.*

De maatregel om niet meer met muntgeld te kunnen betalen is door het gemeentebestuur genomen als reactie op de enorme overlast door kraak en vandalisme van de parkeerautomaten op straat. Hierdoor stond dagelijks 30% van alle parkeerautomaten buiten werking. Dit leverde zowel bij de parkeerders als bij de parkeercontroleurs enorme ergernis op. Daarnaast was het gevolg van de kapotte parkeerautomaten dat de optimale parkeerordering in de stad niet meer werd bereikt. Het parkeertarief heeft een sturende werking op het gedrag van parkeerders. De invoering van het uitsluitend elektronisch betalen heeft de hierboven beschreven problemen grotendeels opgelost. Gemiddeld staat nu nog slechts 1% van de parkeerautomaten in storing. Een nadeel van de oplossing is dat er niet meer met contant geld kan worden betaald. Uiteindelijk heeft de Hoge Raad in 2005 de keuze van Rotterdam goedgekeurd.

Dat er niet meer met muntgeld betaald kan worden is voor sommige bezoekersgroepen maar ook Rotterdammers lastig. Er is en wordt daarom ingezet op het aanbieden van alternatieven waarmee kraak en vandalisme aan parkeerautomaten ook wordt voorkomen zoals:

- 1) *Betalen met muntgeld, briefgeld, pinpas en creditcard in alle gemeentelijke parkeergarages van Rotterdam*
Naar deze mogelijkheid wordt via de informatie op de parkeerautomaten verwezen.
- 2) *Betalen met de creditcard bij meer dan 170 parkeerautomaten in Rotterdam*
Vooral om toeristen te faciliteren zijn ruim 170 parkeerautomaten in het centrum en bij toeristische attracties geschikt gemaakt voor betaling met een creditcard. Op initiatief van Stadstoezicht of via aanvragen van toeristische instellingen (hotels, attracties etc.) worden er regelmatig nieuwe parkeerautomaten uitgerust met creditcardacceptatie. Verzoeken van toeristische instellingen worden, waar mogelijk, altijd gehonoreerd.



Het plaatsen van een parkeerautomaat met creditcardacceptatie, betekent wel altijd extra kosten (o.a. dataverkeer voor een online verbinding, speciale kaartlezer). Stadstoezicht voorziet daarom niet iedere parkeerautomaat van acceptatie van creditcards, maar bij concrete aanleiding wordt altijd meegewerkt aan uitbreiding.

- 3) *Gratis parkeren op P+R-terreinen*
Gratis parkeren is mogelijk op de P+R terreinen aan de rand van de stad, indien de bezoeker de reis met het openbaar vervoer voortzet.
- 4) *Betalen met de prepaid chipknip*
In de Stadswinkels (en op vele andere verkooppunten in Rotterdam) kan een prepaid chipknip worden aangeschaft, voor mensen die niet over een chipknip via hun bankinstelling beschikken. Deze mogelijkheid is vooral geschikt voor toeristen. Via de informatie op de parkeerautomaten wordt, in het Nederlands en in het Engels, naar deze mogelijkheid verwezen. De Prepaid Chipknip is overigens een algemeen geaccepteerd betaalmiddel en voor meer betalingen geschikt dan alleen het betalen van parkeerbelasting. Er wordt bekeken of er uitbreiding van verkooppunten kan plaatsvinden bijvoorbeeld in musea en hotels.
- 5) *Betalen met parkeerkaarten*
In de Stadswinkels zijn parkeerkaarten te koop waarmee 1 of 2 uur, een dag, een week of een maand geparkeerd kan worden.
- 6) *Betalen per mobiele telefoon*
Stadstoezicht biedt de mogelijkheid om in geheel Rotterdam via de mobiele telefoon de parkeerbelasting te voldoen. Parkeerders kunnen zich aanmelden voor een abonnement bij één van de aanbieders.

Stadstoezicht onderzoekt continu de ontwikkeling van nieuwe betaalmogelijkheden. Op dit moment spelen er vele ontwikkelingen op de markt van betaalmogelijkheden. Om de keuze in nieuwe betaalmogelijkheden goed voor te bereiden en geen apparatuur te kiezen die al na enkele jaren onbruikbaar is, wordt daarom binnen Stadstoezicht een breder onderzoek gedaan naar de betaalmogelijkheden van de toekomst.

Het betalen met de pinpas, zoals in uw onderzoeksrapport wordt aanbevolen, is één van de opties die hierin wordt meegenomen. Tot zeer kort geleden was het betalen met de pinpas overigens geen mogelijkheid voor parkeren op straat, in verband met veiligheidsrisico's (pinpasfraude), ontbrekende certificering van de banken en negatieve adviezen van de politie.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en danken u nogmaals voor uw aanbevelingen Rotterdam (nog) aantrekkelijker te maken voor bewoners en toeristen.

Burgemeester en Wethouders van Rotterdam

De Secretaris,

De Burgemeester,