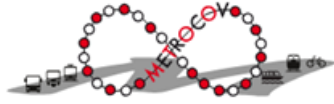


## De gezamenlijke metroschouw

November 2024



### Inleiding

Al vele jaren voert het Burgerpanel Rotterdam jaarlijks een metroschouw uit. Vorig jaar hebben we de schouw gehouden op de A/B/C-lijn in november bij daglicht. De avondschouw dit jaar leverde ons een andere blik op. Het betreden of verlaten van een metrostation in de avonduren was voor ons een hele eye-opener. Daarnaast werden we vanuit Metrocov vergezeld door een slechtziende, die ons heeft geholpen om op een andere manier naar de ruimte en obstakels te kijken in en om de metrostations. Op de eerste avond namen 2 leden van Young 010 deel aan de metroschouw.

#### **Metrocov**

Het vertegenwoordigt en behartigt de belangen van reizigers via vertegenwoordigers van consumentenorganisaties. In het Metrocov nemen vertegenwoordigers van consumentenorganisaties deel die betrokken zijn bij het OV in de Metropoolregio Rotterdam Den Haag. Het Metrocov doet dat volgens de consumenteninspraak.

#### **Young010**

Is de onafhankelijke jongerenadviesraad van Rotterdam. Young010 representeert en vertegenwoordigt Rotterdamse jongeren en bestaat uit een diverse groep van maximaal 30 jongeren in de leeftijd tussen de 13 en 23 jaar. Deze jongeren zetten zich vrijwillig in om de positie en het welzijn van de jongeren in de stad te verbeteren.

We hebben ons verslag/advies opgesplitst. Een deel betreft de stations en dus de ruimte van de RET en het andere deel van ons advies gaat over de Buitenruimte van de stations. Met name over de Buitenruimte hebben we dit jaar veel opmerkingen. De opmerkingen staan uitgebreid vermeld in 'de observaties van het Burgerpanel', na 'Het Advies van het Burgerpanel'.

De drie partijen die aan de schouw hebben deelgenomen hebben ieder hun eigen verslag daarvan gemaakt. Dit verslag met advies is samengesteld door de leden van het Burgerpanel Rotterdam. Ons verslag en het verslag met aanbevelingen van Young 010 en Metrocov worden gezamenlijk aangeboden aan de Wethouder Handhaving, Buitenruimte en Mobiliteit, aan de directeur van de RET en aan de directeur Stadsbeheer.

### Werkwijze

Op maandag 28 oktober 2024 hebben vertegenwoordigers van Metrocov, en Young 010 en leden van het Burgerpanel Rotterdam een schouw gehouden op de metrolijn A/B/C. Ze vertrokken vanaf metrostation Kralingse Zoom en eindigden op het Marconiplein. Deze maandag werd de groep vergezeld door mevrouw L. Boot directeur van de RET. We reisden van 19 uur tot 21 uur. Op 28

oktober was het een winderige en een beetje regenachtige avond. Misschien was dat de reden dat ze in en rondom de metrostations hangjongeren aantreffen.

Op maandag 4 november hebben vertegenwoordigers van Metrocov en leden van het Burgerpanel Rotterdam een schouw gehouden op de metrolijn D/E. Ze vertrokken vanaf metrostation Meijersplein en eindigden op de Slinge. Deze maandag werd de groep vergezeld door de heer M. Lie-a-Lien, Manager Infraservices van de RET. Ze reisden van 19 uur tot 20.30 uur.

### **Het Advies van het Burgerpanel Rotterdam**

Als we kijken naar de metrostations dan:

- zien we duidelijke verbeteringen ten opzichte van de vorige jaren op én in de stations. Het is Heel én Schoon. Daar moeten we de RET en haar schoonmakers zeker voor complimenteren!
- verdient het structurele probleem van de stinkende liften zeker aandacht, maar ook wij hebben begrip voor de beperkte mogelijkheden in deze.
- Is het veiligheidsgevoel voor de reiziger wat ons betreft wél een aandachtspunt. De inzet van meer toezichthouders, borden die wijzen op cameratoezicht en stimuleren van het gebruik van de SOS-knop zouden misschien kunnen helpen.
- versterken hangjongeren in en om het station het onveilige gevoel bij de reiziger. Inzet van Handhavers van de gemeente en de RET kunnen hopelijk een oplossing bieden.

Onze grootste zorg gaat echter uit naar de Buitenruimte van de metrostations. Binnen is het licht en overzichtelijk, buiten te vaak donker en verlaten of vormloos. Wij vragen de directeur Stadsbeheer met name onderstaande punten direct mee te nemen:

- de buitenruimte van de metrostations beter te laten verlichten in de avonduren;
- extra inzet te laten plegen – zoals we ook vorig jaar al adviseerden – om de bladeren sneller weg te laten halen rondom de ingang van de metrostations;
- de buitenruimte van de metrostations niet alleen te laten ontdoen van bladeren maar zeker ook het onkruid aan te pakken;
- rondom de metrostations beter te laten handhaven op rondslingerende fietsen;
- het mooie voorbeeld van London en Parijs te volgen door in de buitenruimte of in het metrostation na de poortjes een plattegrond van de omgeving te plaatsen.

## **De observaties van het Burgerpanel**

Op beide avonden constateerden we dat de perrons en de stations in zijn algemeenheid schoon en bijna zonder graffiti er bij liggen. Dat is zonder meer een compliment voor de RET en haar schoonmakers.

Tijdens onze schouw zagen we dat veel stations mooie wanden hebben met kleuren of foto's. De uitzonderingen waren Kralingse Zoom en Marconiplein. We vonden de station Blijdorp en Leuvehaven er boven uit schieten.

Zodra we buiten het metrostation komen is de overgang vaak heel groot. Je komt in een donker gat en hebt even nodig om je te oriënteren. In deze tijd van het jaar zien we helaas dat er voor de entree van het station veel bladeren en soms ook fietsen staan.

De eerste avond troffen we op verschillende stations hangjongeren in het station ( Gerdesiaweg en Coolhaven) en rond de entree van het station ( Gerdesiaweg, Delfshaven en Marconiplein). Hun aanwezigheid versterkte het gevoel van onveiligheid bij ons.

We hebben tijdens de metroschouw enkele reizigers gevraagd naar hun veiligheidsgevoel. Ze geven aan dat ze een onveilig gevoel in de buitenruimte hebben en naarmate het later op de avond is dan neemt dit gevoel alleen maar toe.

We hebben door de verschillende manieren van “kijken” ook anders naar de metrostations gekeken. Nu ook meer vanuit de slechtziende, die hulp nodig heeft van belijningen of markeringen. Op de wat oudere stations zagen we dat de belijning niet altijd meer goed aanwezig was. Op alle stations staan zogenaamde SOS-palen. Je kunt daar een knop in drukken om hulp te krijgen. Maar een slechthorende-reiziger heeft niets aan deze knop.

We zochten op alle stations naar de AED. We hebben ze allemaal gevonden maar ze hangen niet op vaste plekken. Sommige hangen voor en andere achter de poortjes. Enkele AED apparaten waren voor ons dan ook niet makkelijk te vinden.

Op een aantal stations ( Gerdesiaweg en Marconiplein en Meijersplein) waren we getuige van poortjes-intrappers. Door de afwezigheid van RET personeel was het makkelijk om je reis onbetaald te vervolgen. We waren dan ook verrast te lezen dat er op 1 november een grote actie is geweest om poortjestrappers te bekeuren. We hebben op beide dagen tijdens onze schouw geen zichtbare RET'ers gezien, die rondliepen of zich met handhaving bezighielden.

### **Meer dan honderd boetes uitgeschreven voor zwartrijden tijdens grote ov-controle**

106 reizigers hebben vorige week vrijdag in de tram of metro een boete ontvangen voor het reizen zonder een geldig vervoersbewijs. Dat is woensdag bekendgemaakt.

Handhavers van gemeente, politie en de RET hielden een grote ov-controle, waar dus veel mensen werden gepakt voor zwartrijden.

De controle begon bij station Marconiplein in Rotterdam-West, zowel bij de trams als in de metro. De RET keek via camerabeelden mee en zag op deze manier dat veel mensen een poortje intraptten. Hierop kon de politie en handhaving gelijk gericht een boete uitschrijven. De wethouder van handhaving was ook bij de actie aanwezig en schrok van het grote aantal boetes dat is uitgeschreven.

AD Redactie Rotterdam, 6 november 2024

Een punt van onze zorg was al langer de liften. Daar hangt in veel gevallen een zeer penetrante urinegeur. Ondanks de camera's, die gericht staan op de ingangen, is dit een bijna niet te bestrijden probleem. We troffen ook verschillende mensen, die met een sjaal of een mouw van een jas hun mond en neus beschermden.

Bij de metroschouw van vorig jaar constateerden we dat in de oude loketten/ kantoorruimtes verlichting brandde en je niemand zag zitten. Nu zagen we dat bijna alle ramen zijn afgeplakt. Het voorkomt – naar ons idee – dat de suggestie wordt gewekt dat er iemand aanwezig is waar je iets aan kunt vragen. We zijn blij te zien dat ons advies in deze is opgevolgd.

#### **Punten die om extra aandacht vragen:**

Op Leuvehaven is een lift aanwezig. Op de wanden staat de verwijzing, maar het bord aan het plafond is niet of nauwelijks zichtbaar. Zie ook fotocollage Onduidelijke borden 6.

Het toilet op metrostation Dijkzigt is na betaling van 50 eurocent misschien bij hoge nood een uitkomst, maar het zag er tijdens ons bezoek niet schoon uit. Zie ook fotocollage Toilet Dijkzigt 2.

#### **Extra Advies vanuit het Burgerpanel Rotterdam.**

Tijdens de metroritten worden we niet alleen gewezen op de naam van het volgende station, maar worden ook specifieke (toeristische) locaties genoemd; zoals : SS Rotterdam, Fotomuseum en andere. Kom je dan buiten het metrostation dan zul je je zelf verder moeten oriënteren. In andere grote steden komen we plattegronden tegen van de directe omgeving van het station. Wij adviseren de gemeente om dit mooie voorbeeld van London en Parijs te volgen en in de buitenruimte of in het metrostation na de poortjes een plattegrond van de omgeving te plaatsen.

#### **De Buitenruimte van het station en adviezen aan Stadsbeheer.**

Bij alle stations was het vooral de buitenruimte waar je op afkapt. Vaak rommelig, onoverzichtelijk en weinig aangepast in relatie tot de ingangen van de metro. Of omgekeerd, de omliggende openbare ruimtes nodigen je niet uit om de metro te pakken.

Het contrast zit hem vooral in het van binnen naar buiten komen. Binnen licht en overzichtelijk, buiten te vaak donker en verlaten of vormloos.

De aanwezigheid van bladeren rond de entree van de metrostations zorgen voor gevaarlijke situaties voor bijvoorbeeld slechtzienden. Daarnaast is de wind transporteur van de bladeren en waaien deze dus de stationshal in en zorgen voor een extra belasting van de schoonmakers en vervuiling als hun dienst er op zit. Zie ook fotocollage Obstakels voor slechtzienden 7.

Bij Rijnhaven constateerden we net als vorig jaar dat, ondanks een parkeerverbod voor fietsen niet wordt gehandhaafd. Bij station Delfshaven liggen fietsen gestapeld op andere fietsen. Zie ook fotocollage Handhaving 5.

Bij station Kralingse Zoom konden we zien dat er op het bordes rond de prullenbakken en langs de toegangen naar de liften het onkruid welig tiert. Zie ook fotocollage Groen in de buitenruimte 4