



het Opiniehuis

Markt- & Opinieonderzoek



EVALUATIE PILOT TERRASMARKERING MEENT ROTTERDAM

Datum:

4 januari 2023

Contactpersoon:

Aziz el Kaddouri | 06 462 552 59

E-mailadres:

aziz@opiniehuishuis.nl

Versie:

Definitief

INHOUD

1. INLEIDING.....	3
1.1 AANLEIDING.....	3
1.2 DE VRAAG AAN HET OPINIEHUIS.....	3
1.3 LEESWIJZER.....	3
2. ONDERZOEKSOPZET	4
2.1 INLEIDING	4
2.2 BEWONERS	4
2.3 BEZOEKERS.....	4
2.4 WIJKRAAD	4
2.5 ONDERNEMERS	5
2.6 MENSEN MET EEN FYSIEKE BEPERKING	5
2.7 GEMEENTE ROTTERDAM.....	5
3. RESULTATEN ONDERZOEK	6
3.1 INLEIDING	6
3.2 BEWONERS	6
3.3 BEZOEKERS.....	9
3.4 WIJKRAAD	16
3.5 ONDERNEMERS	17
3.6 MENSEN MET EEN FYSIEKE BEPERKING	18
3.7 GEMEENTE ROTTERDAM.....	20
4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN.....	24
4.1 CONCLUSIES	24
4.2 AANBEVELINGEN	27

Bijlagen

1. Vragenlijsten bewoners
2. Vragenlijst horecabezoekers
3. Vragenlijst winkelend publiek
4. Vragenlijst mensen met een fysieke beperking
5. Bespreekpunten ondernemers
6. Bespreekpunten mensen met een fysieke beperking
7. Bespreekpunten Wijkraad
8. Bespreekpunten afdeling Handhaving en directie Veiligheid
9. Bespreekpunten afdeling Economie

1. INLEIDING

1.1 AANLEIDING

De Meent is een drukke en levendige straat in het centrum van Rotterdam. Het betreft een woonstraat, gecombineerd met detailhandel en horeca-ondernemingen. Deze maken gedurende het terrasseizoen voor hun terras gebruik van het trottoir. Daarvoor is echter wel een vergunning vereist.

De Meent is een relatief smalle straat waardoor de ruimte die voor de verschillende (verkeers)functies beschikbaar is, beperkt is. Dat geldt zeer zeker ook voor het trottoir. Een veel gehoorde klacht is dat de terrassen zo veel ruimte innemen dat er voor voetgangers en mensen in een rolstoel te weinig ruimte over blijft om (eenvoudig) te kunnen passeren. Om dit probleem op te lossen is als onderdeel van het Uitvoeringsplan Horeca de Pilot Terrasmarkering opgestart.

In het kader van deze pilot zijn de terrassen van een negental horeca-ondernemingen afgebakend door middel van markering op het trottoir. De voorwaarden uit de vergunning vormden daarvoor het uitgangspunt. Vervolgens gold als richtlijn dat er 1,80 m. obstakelvrije ruimte over moet blijven. Dit maakt het namelijk voor twee mensen in een rolstoel mogelijk om elkaar te passeren.

De pilot terrasmarkering liep van 15 juni tot en met 15 oktober 2023.

1.2 DE VRAAG AAN HET OPINIEHUIS

De gemeente Rotterdam heeft Het Opiniehuis gevraagd om de Pilot Terrasmarkering te evalueren. Daarbij hebben we onderscheid gemaakt in verschillende doelgroepen die elk op een eigen manier moeten zijn bevraagd naar hun mening en ervaringen. Op basis hiervan is het mogelijk om concrete aanbevelingen te formuleren over de te nemen vervolgstappen.

Voor u ligt de eindrapportage van dit onderzoek.

1.3 LEESWIJZER

In het volgende hoofdstuk behandelen wij de onderzoeksopzet, waarna we in hoofdstuk 3 de resultaten presenteren. Wij sluiten het rapport af met een hoofdstuk waarin we een opsomming geven van de belangrijkste conclusies.

2. ONDERZOEKSOPZET

2.1 INLEIDING

Zoals aangegeven onderscheiden we voor dit evaluatie-onderzoek verschillende doelgroepen. Het betreft enerzijds: bewoners, bezoekers, ondernemers, de Wijkraad en mensen met een fysieke beperking. Anderzijds worden er binnen de gemeente Rotterdam ook vier doelgroepen onderscheiden. Het betreffen de afdeling Ruimte, Wonen en Milieu, de Afdeling Handhaving & Toezicht, de Directie Veiligheid en de Afdeling Economie.

Hieronder gaan we in op de wijze waarop we elk van deze doelgroepen bij het onderzoek hebben betrokken.

2.2 BEWONERS

Mensen die in de Meent of in de directe omgeving daarvan wonen worden met grote regelmaat geconfronteerd met de verschillende terrassen. Zij zullen daar gebruik van maken en er zo voordeel van ondervinden, maar een beperkte loopruimte kan ook voor overlast zorgen.

Op basis van een lijst met (adressen van) bewoners in de directe omgeving van de horecaondernemingen hebben wij deze doelgroep aan de deur benaderd met de vraag of zij willen meewerken aan een korte (mondelinge) enquête. Was men niet thuis, dan hebben wij op een ander moment een tweede en, indien nodig, een derde poging gedaan.

De mondelinge enquête is uitgevoerd in de periode van 7-14 oktober 2023. De vragenlijst die wij daarvoor hebben gebruikt is opgenomen in bijlage 1.

2.3 BEZOEKERS

De bezoekers bestaan enerzijds uit de horecabezoekers op de terrassen en anderzijds uit winkelend publiek.

Wij hebben de horecabezoekers benaderd door ze aan te spreken op de negen terrassen. Het winkelend publiek hebben we aangesproken op het moment dat zij een winkel verlieten. We hebben hen vervolgens gevraagd om mee te werken aan een korte mondelinge enquête. Voor beide doelgroepen hebben wij een aparte vragenlijst opgesteld. U vindt deze in bijlage 2 en 3.

We hebben de enquêtes afgenomen op de momenten dat het druk is op de terrassen en/of op straat:

- Horecabezoekers: vrijdagmiddag- avond, zaterdagmiddag-avond; in de periode 6-8 oktober.
- Winkelend publiek: vrijdagmiddag en zaterdagmiddag (markt); in de periode 6-8 oktober.

Gedurende het veldwerk waren de weersomstandigheden gunstig. Het was droog, zonnig rond de 20 graden. Het was mooi terras- en winkelweer.

2.4 WIJKRAAD

Deze doelgroep wordt vertegenwoordigd door de voorzitter van de Wijkraad. Wij hebben hem benaderd met de vraag om mee te werken aan een interview. Dit interview hebben wij voorbereid voor vooraf een overzicht met gespreksonderwerpen op te stellen die we hebben afgestemd met de opdrachtgever. Het interview zelf vond plaats op 3 november 2023.

2.5 ONDERNEMERS

In totaal doen negen Horecaondernemers mee met de pilot. Het Opiniehuis heeft al deze ondernemers telefonisch benaderd met de vraag om mee te werken aan een interview. In dit telefoongesprek hebben wij kort aangegeven wat het doel van het interview is en wat de gespreksonderwerpen zijn. Ook deze interviews hebben wij voorbereid door middel van een overzicht het gespreksonderwerpen en deze af te stemmen met de opdrachtgever. De interviews zelf hebben op afspraak telefonisch plaatsgevonden in de periode van 9 tot en met 25 oktober 2023.

2.6 MENSEN MET EEN FYSIEKE BEPERKING

Mensen die afhankelijk zijn van een rolstoel zullen de meeste overlast ondervinden van een te beperkte passeerruimte. Wij hebben deze doelgroep op twee manieren benaderd.

Enerzijds hebben wij mensen in een rolstoel op straat aangesproken met de vraag of zij willen meewerken aan een korte mondelinge enquête. Dat hebben wij gedaan op dezelfde momenten als het onderzoek onder de horecabezoekers. De vragenlijst die wij daarvoor hebben gebruikt is opgenomen in bijlage 4.

Anderzijds hebben wij dit aangevuld door middel van een interview met een vertegenwoordiger van Rotterdam Toegankelijk, dat plaatsvond op 1 november 2023. Ook dit interview is voorbereid door middel van een overzicht met gespreksonderwerpen dat is afgestemd met de opdrachtgever.

2.7 GEMEENTE ROTTERDAM

Vier van de onderscheiden doelgroepen behoren tot de gemeente Rotterdam. Het betreffen de afdeling Handhaving & Toezicht, Directie Veiligheid, Ruimte, Wonen & Milieu en Economie.

2.7.1 Afdeling Ruimte, Wonen en Milieu, Afdeling Handhaving & Toezicht, Directie Veiligheid

Ook voor deze doelgroepen zijn wij uitgegaan van persoonlijke interviews. Deze interviews vonden plaats op 1, 3 en 7 november 2023. Alle interviews zijn voorbereid door middel van een overzicht met gespreksonderwerpen die zijn afgestemd met de opdrachtgever.

2.7.2 Afdeling Economie

De afdeling Economie fungeert tevens als opdrachtgever van deze opdracht. Het laatste interview vond met een vertegenwoordiger van deze afdeling plaats. Het betrof een uitgebreid interview waarin alle aspecten van de pilot aan de orde zijn gekomen. Het interview is voorbereid door middel van overzicht met gespreksonderwerpen dat is afgestemd met de opdrachtgever. Het interview zelf vond plaats op 3 november 2023.

3. RESULTATEN ONDERZOEK

3.1 INLEIDING

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek gepresenteerd.

3.2 BEWONERS

In totaal hebben 62 bewoners de enquête ingevuld. De onderstaande tabel geeft een overzicht van de verdeling van deze respons over de verschillende straten in de omgeving van de Meent.

	aantal	%
Delfse Vaart	4	6%
Grote Kerkplein	6	10%
Lombardkade	2	3%
Meent	22	35%
Meenthof	2	3%
Oostplein	4	6%
Oppert	16	26%
Sint-Jacobstraat	2	3%
Westewagenstraat	2	3%
Lombardkade	2	3%
Totaal	62	100%

Tabel 1: Herkomst bewoners (aandelen afgerond)

Ruim éénderde van de bewoners die hebben meegedaan aan het onderzoek woont in de Meent. De Oppert komt met 26% op de tweede plaats.

Verder is 52% van de respondenten man en 42% vrouw. De overige 6% heeft geen geslacht opgegeven. Het betreffen 4 respondenten. Vervolgens valt 42% van de respondenten in de leeftijdscategorie 18 t/m 30 jaar en 23% in de categorie 31 t/m 40 jaar.

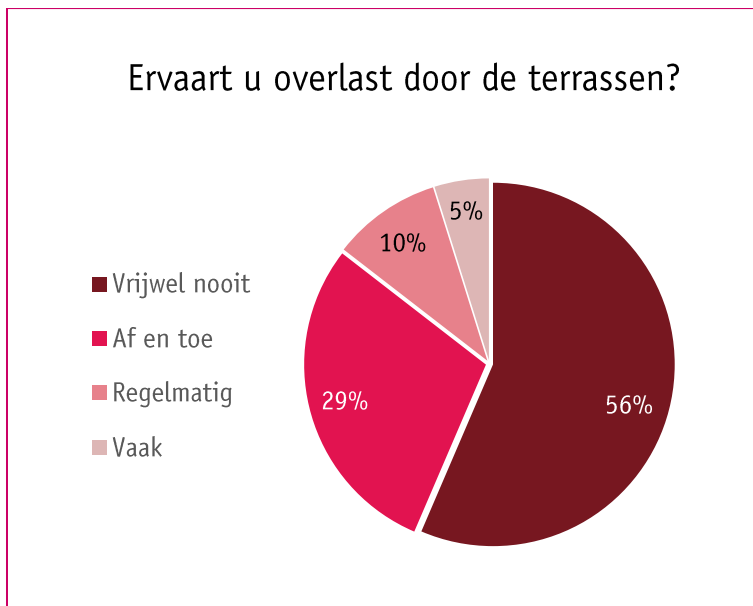
De onderstaande figuur laat zien hoe vaak bewoners van één van de terrassen gebruik maken.



Figuur 1: Hoe vaak maakt u gebruik van het terras?

Ruim éénderde maakt vrijwel nooit gebruik van de terrassen. Nog eens éénderde doet dit regelmatig en bijna eenzelfde aandeel doet dit af en toe.

Of omwonenden overlast als gevolg van de terrassen ervaren laat de volgende figuur zien.

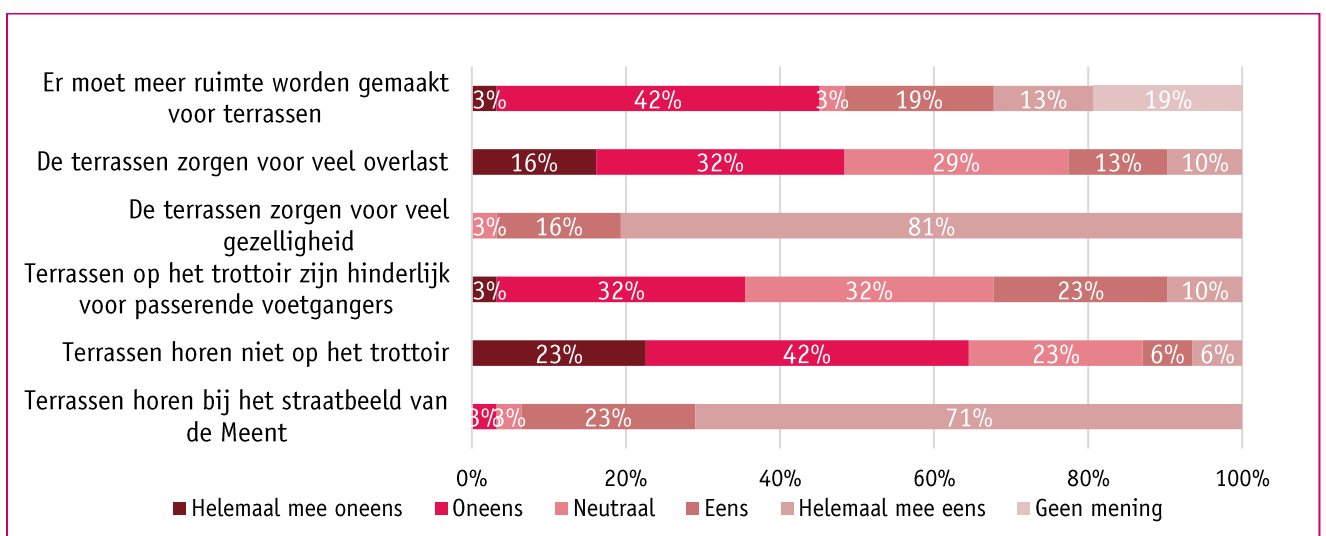


Figuur 2: Ervaart u overlast?

Het is opvallend dat meer dan de helft nooit overlast ervaart. Echter, bijna éénderde zegt dat dat af en toe het geval is. In totaal hebben 27 mensen aangegeven wel eens overlast te ervaren. Aan deze mensen is gevraagd om welke overlast het dan gaat. Daarbij kon men meerdere antwoorden geven, wat 49 antwoorden heeft opgeleverd. Geluidsoverlast is met 47% duidelijk het meest gegeven antwoord. Overvolle terrassen komt met 22% op de tweede plaats.

Op de vraag of men bekend is met de terrasmarkering antwoordt 61% 'nee' en 39% 'ja'.

Vervolgens zijn aan de bewoners een aantal stellingen voorgelegd waarop men kon aangeven in hoeverre men het daarmee eens is. De onderstaande figuur laat het resultaat daarvan zien.



Figuur 3: Stellingen terrassen

Wat opvalt is dat relatief veel bewoners niet vinden dat er meer ruimte moet worden gemaakt voor de terrassen, maar dat ook relatief veel mensen niet vinden dat de terrassen voor overlast zorgen. Vervolgens zorgen de terrassen volgens de bewoners overduidelijk voor veel gezelligheid.

Ook valt op dat de terrassen niet direct hinderlijk worden bevonden voor voetgangers: bijna 70% antwoordt neutraal of oneens op deze stelling. Terrassen mogen volgens de meeste bewoners ook op het trottoir. Veruit de meeste mensen vinden bovendien dat terrassen bij het straatbeeld van de Meent horen.

De markering moet ervoor zorgen dat er minimaal 1.80 meter obstakelvrije ruimte over blijft voor voetgangers. Aan de bewoners is voorgelegd of zij denken dat hier aan wordt voldaan. De onderstaande tabel laat het resultaat daarvan zien.

	aantal	%
Ja, ruimschoots	12	19%
Ja, over het algemeen wel	28	45%
Nee	12	19%
Geen mening	10	16%
Totaal	62	100%

Tabel 2: Wordt er voldaan aan de eis m.b.t. obstakelvrije ruimte?

Bijna de helft zegt dat hier over het algemeen wel aan wordt voldaan. 'Ja, ruimschoots' en 'nee' komen met 19% op een gedeelde tweede plaats.

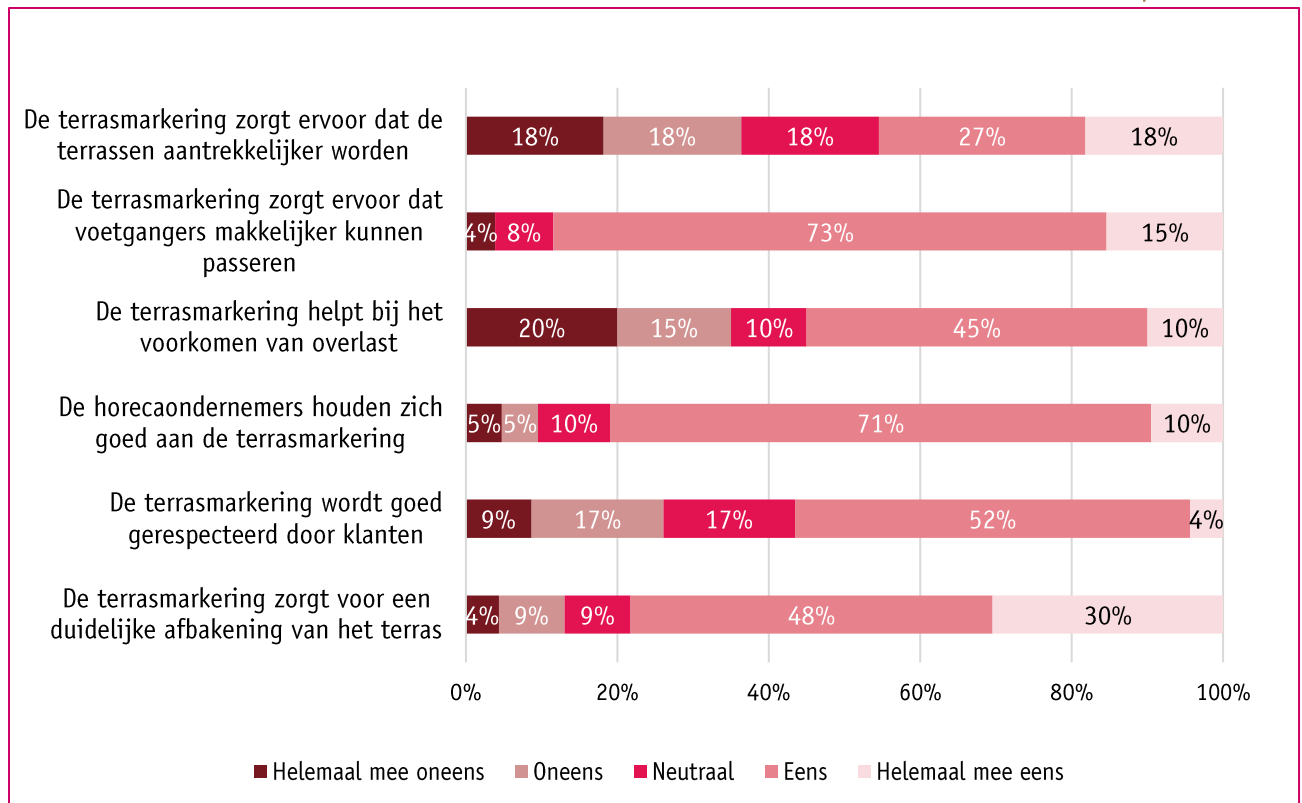
Handhavers van de gemeente controleren of de terrassen binnen de markering blijven. Gevraagd is wat men hiervan vindt, met de onderstaande tabel als resultaat.

	aantal	%
Goed, er wordt ruim voldoende gecontroleerd	26	42%
Redelijk, er mag vaker worden gecontroleerd	20	32%
Niet goed, er wordt onvoldoende gecontroleerd	2	3%
Deze controle is niet nodig	4	6%
Geen mening	10	16%
Totaal	62	100%

Tabel 3: Wordt er voldoende gecontroleerd?

Bijna de helft van de respondenten vindt dat er voldoende wordt gecontroleerd. Nog eens één-derde beoordeelt dit met 'redelijk'.

Met een tweede set stellingen is nog verder ingezoomd op de terrasmarkering. De onderstaande figuur laat het resultaat daarvan zien.



Figuur 4: Stellingen terrasmarkering

Bewoners zijn verdeeld over de vraag of de markering ervoor zorgt dat de terrassen aantrekkelijker worden. Toch is een kleine meerderheid, afgezien van de mensen die 'neutraal' hebben geantwoord het hier mee eens. Veruit de meeste bewoners vinden vervolgens dat de markering ervoor zorgt dat voetgangers makkelijker kunnen passeren en meer dan de helft is van mening dat de markering helpt bij het voorkomen van overlast.

Bewoners hebben ook veel vertrouwen in de horecaondernemers: veruit het grootste deel vindt dat deze zich goed aan de markering houden. Bovendien wordt de markering goed gerespecteerd door gasten. Als laatste vinden de bewoners in meerderheid dat de markering zorgt voor een goede afbakening van het terras.

3.3 BEZOEKERS

Bij de doelgroep 'bezoekers' maken we onderscheid in horecabezoekers en winkelend publiek.

3.3.1 Horecabezoekers

In totaal hebben 54 horecabezoekers meegewerkt aan de enquête. Bijna tweederde daarvan is man, de rest vrouw. Vervolgens komen de meeste respondenten uit 'overig Rotterdam'. Het centrum werd echter ook als antwoordmogelijkheid gegeven; bijna 30% heeft dit laten aankruisen door de enquêteur. Als laatste valt precies de helft van de bezoekers in de leeftijdscategorie 18 t/m 30 jaar. Nog eens bijna 40% zegt 31 t/m 50 jaar oud te zijn.

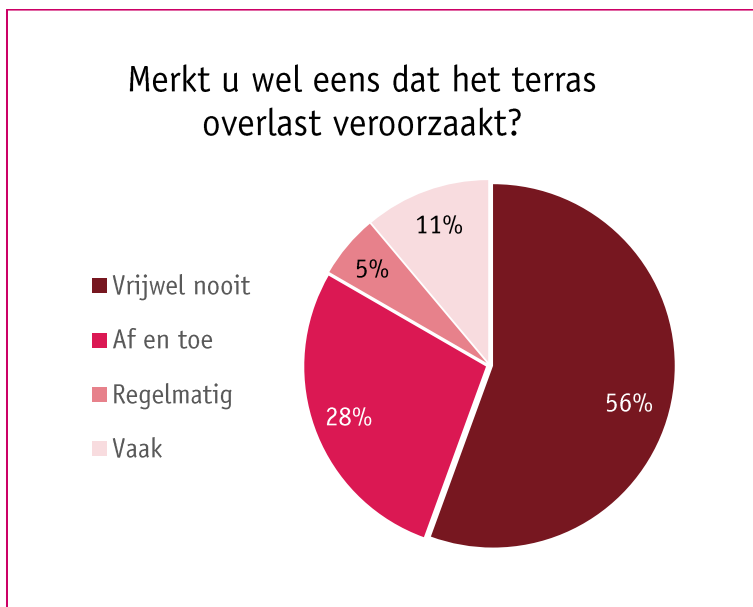
De onderstaande figuur laat zien hoe vaak horecabezoekers van één van de terrassen gebruik maken.



Figuur 5: Hoe vaak maakt u gebruik van het terras?

Ruim éénderde maakt vrijwel nooit gebruik van de terrassen. Nog eens éénderde doet regelmatig en toe en ruim éénvijfde af en toe.

Of horecabezoekers wel eens merken dat het terras overlast veroorzaakt laat de volgende figuur zien.

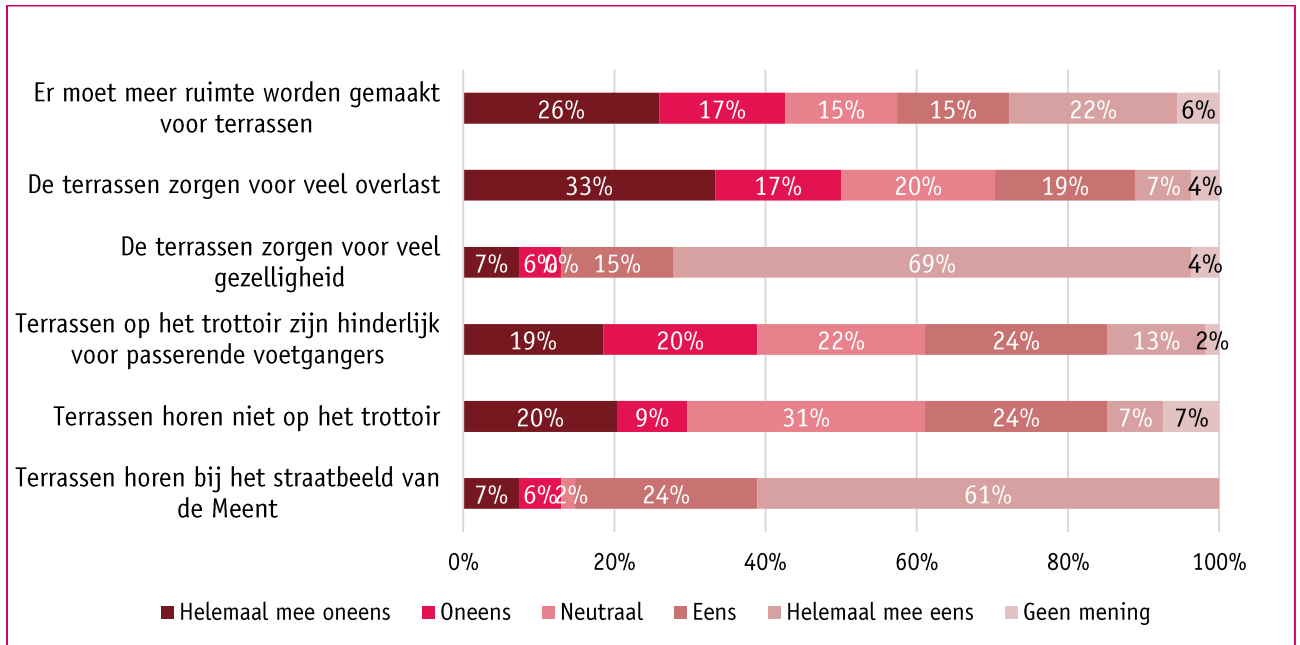


Figuur 6: Ervaart u overlast?

Het is opvallend dat meer dan de helft nooit merkt dat het terras overlast veroorzaakt. Echter, iets minder dan éénderde zegt dat dat af en toe het geval is. In totaal hebben 24 mensen aangegeven wel eens overlast te ervaren. Aan deze mensen is gevraagd om welke overlast het dan gaat. Daarbij kon men meerdere antwoorden geven, wat 50 antwoorden heeft opgeleverd. Geluidsoverlast is met 34% het meest gegeven antwoord, gevolgd door alcoholgebruik (28%). Overvolle terrassen komt met 20% op de derde plaats.

Op de vraag of men bekend is met de terrasmarkering antwoordt 78% 'nee' en 22% 'ja'.

Vervolgens zijn aan de horecabezoekers een aantal stellingen voorgelegd waarop men kon aangeven in hoeverre men het daarmee eens is. De onderstaande figuur laat het resultaat daarvan zien.



Figuur 7: Stellingen terrassen

Wat opvalt is dat relatief veel horecabezoekers niet vinden dat er meer ruimte moet worden gemaakt voor de terrassen. In totaal gaat het om 43%. Vervolgens vinden ook relatief veel mensen niet dat de terrassen voor overlast zorgen (50%). Het overgrote deel van de bezoekers vindt dat de terrassen voor veel gezelligheid zorgen.

In totaal vindt ruim éénderde deel (37%) van de horecabezoekers dat de terrassen hinderlijk zijn voor passerende voetgangers. Echter, 39% vindt van niet. Terrassen mogen vervolgens volgens bijna éénderde deel van de bezoekers (31%) niet op het trottoir. Een duidelijk kleiner deel (29%) vindt van wel, wat opvallend is voor deze doelgroep.

Als laatste vinden veruit de meeste horecabezoekers dat terrassen bij het straatbeeld van de Meent horen.

De markering moet ervoor zorgen dat er minimaal 1.80 meter obstakelvrije ruimte over blijft voor voorbijgangers. Aan de horecabezoekers is voorgelegd of zij denken dat hier aan wordt voldaan. De onderstaande tabel laat het resultaat daarvan zien.

	aantal	%
Ja, ruimschoots	10	19%
Ja, over het algemeen wel	19	35%
Nee	13	24%
Geen mening	12	22%
Totaal	54	100%

Tabel 4: Wordt er voldaan aan de eis m.b.t. obstakelvrije ruimte?

Ruim éénderde deel zegt dat hier over het algemeen wel aan wordt voldaan. 'Nee' komt met 24% op de tweede plaats.

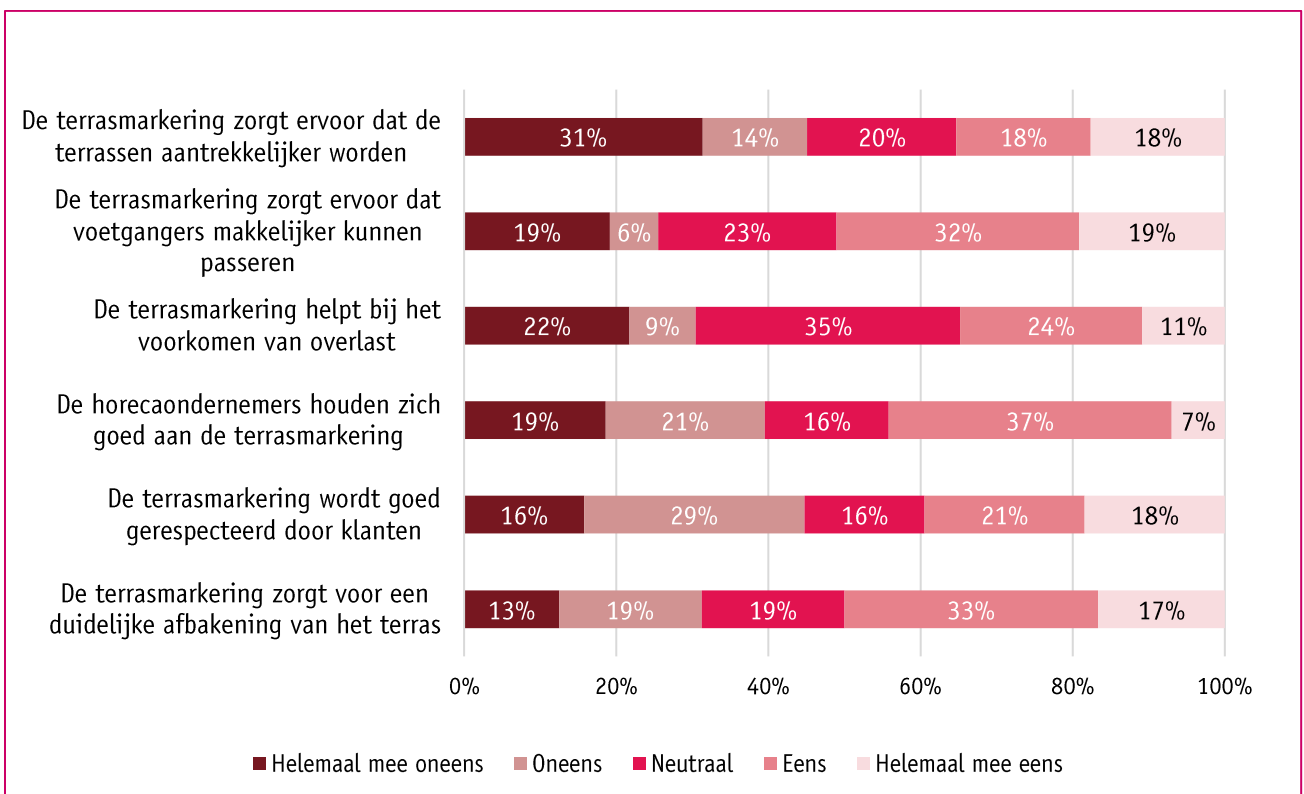
Handhavers van de gemeente controleren of de terrassen binnen de markering blijven. Gevraagd is wat men hiervan vindt, met de onderstaande tabel als resultaat.

	aantal	%
Goed, er wordt ruim voldoende gecontroleerd	9	17%
Redelijk, er mag vaker worden gecontroleerd	7	13%
Niet goed, er wordt onvoldoende gecontroleerd	9	17%
Deze controle is niet nodig	24	44%
Geen mening	5	9%
Totaal	54	100%

Tabel 5: Wordt er voldoende gecontroleerd?

Direct valt op de 44% van de horecabezoekers vindt dat deze controle niet nodig is. Daar staat tegenover dat in totaal 30% vindt dat er vaker mag of moet worden gecontroleerd.

Met een tweede set stellingen is nog verder ingezoomd op de terrasmarkering. De onderstaande figuur laat het resultaat daarvan zien.



Figuur 8: Stellingen terrasmarkering

Horecabezoekers zijn verdeeld over de vraag of de markering ervoor zorgt dat de terrassen aantrekkelijker worden. Toch is een kleine meerderheid, afgezien van de mensen die 'neutraal' hebben geantwoord het hier mee oneens. Het aandeel bezoekers dat het eens is met de stelling dat de markering ervoor zorgt dat voetgangers makkelijker kunnen passeren is met 43% duidelijk hoger dan het aandeel dat het hier niet mee eens is (25%).

Over vraag of de markering helpt bij het voorkomen van overlast is men verdeeld. 'Neutraal' laat hier het hoogste aandeel zien, en het aandeel bezoekers die het hier mee eens is, is net iets hoger dan het aandeel bezoekers dat het hier mee oneens is.

Horecaondernemers houden zich in meerderheid goed aan de markering. Toch vindt in totaal 40% dat dit niet het geval is. Over de stelling dat gasten de markering respecteren is men verdeeld. Net iets meer bezoekers vinden dat dit niet zo is. Als laatste vindt de helft van de horecabezoekers dat de markering zorgt voor een goede afbakening van het terras.

3.3.2 Winkelend publiek

In totaal hebben 51 mensen die vallen onder deze doelgroep meegewerkt aan de enquête. Ruim tweederde daarvan is man, 29% vrouw en 4% (2 mensen) heeft het geslacht niet bekend gemaakt aan de enquêteur. Vervolgens komen de meeste respondenten uit 'overig Rotterdam' (42%). Het centrum werd echter ook als antwoordmogelijkheid gegeven; ruim 30% heeft dit laten aankruisen door de enquêteur. Als laatste valt 37% van de het winkelend publiek in de leeftijdscategorie 18 t/m 30 jaar. Op de tweede plaats komt de categorie 51 t/m 60 jaar net 24%.

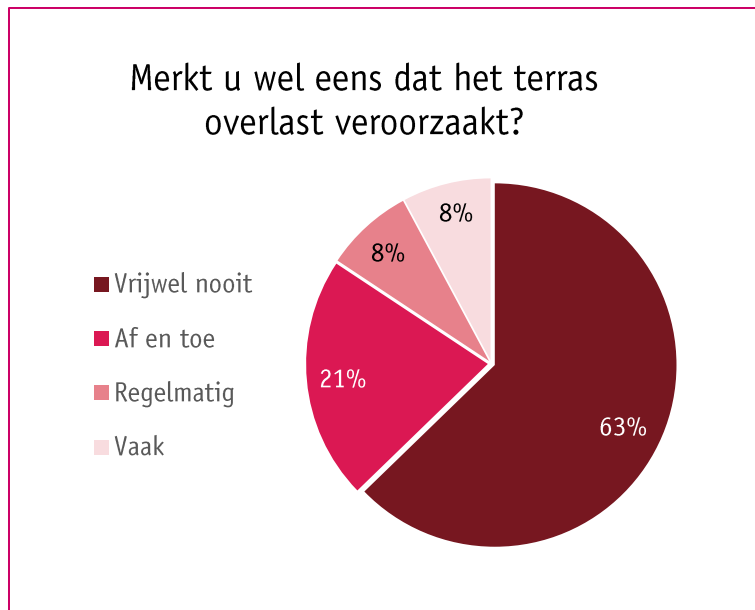
De onderstaande figuur laat zien hoe vaak het winkelend publiek van één van de terrassen gebruik maakt.



Figuur 8: Hoe vaak maakt u gebruik van het terras?

Ruim 40% maakt vrijwel nooit gebruik van de terrassen. Nog eens bijna 30% doet dit af en toe.

Of het winkelend publiek wel eens merkt dat het terras overlast veroorzaakt laat de volgende figuur zien.

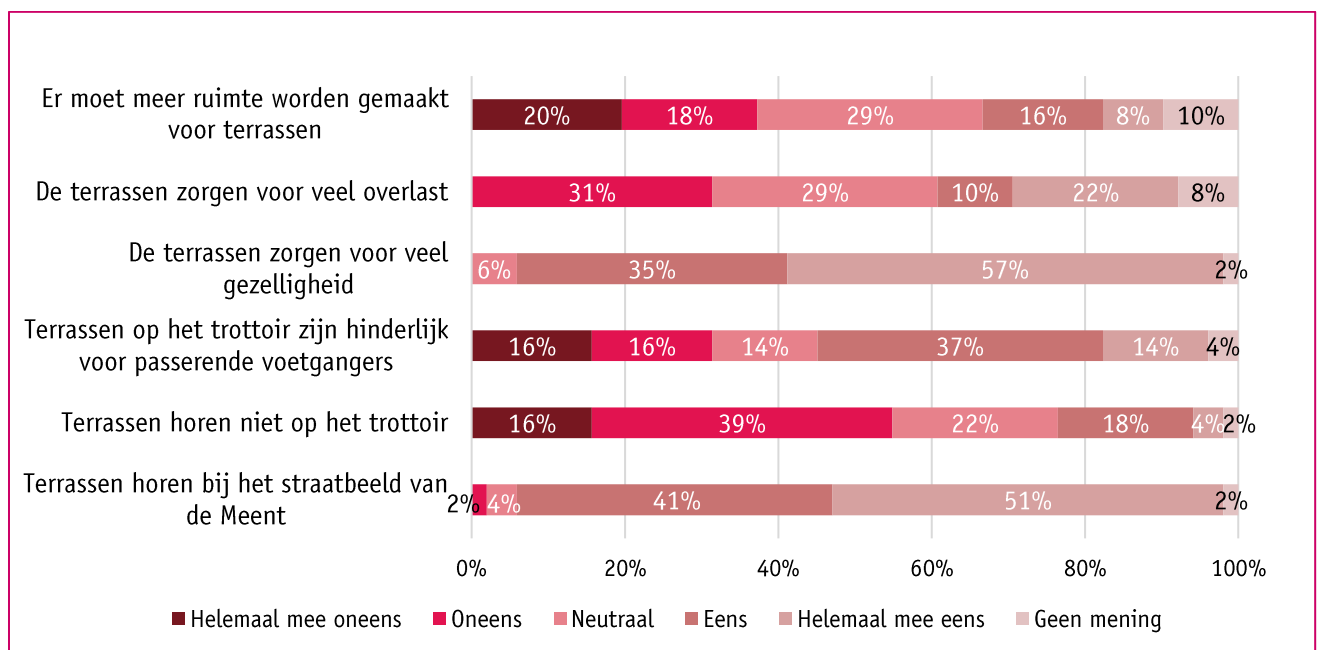


Figuur 9: Merkt u wel eens dat er overlast wordt veroorzaakt?

Het is opvallend dat bijna tweederde nooit overlast ervaart. Echter, iets minder dan éénvijfde zegt dat dat af en toe het geval is. In totaal hebben 19 mensen aangegeven wel eens overlast te ervaren. Aan deze mensen is gevraagd om welke overlast het dan gaat. Daarbij kon men meerdere antwoorden geven, wat 51 antwoorden heeft opgeleverd. Geluidsoverlast is met 29% het meest gegeven antwoord, gevolgd door 'overvol trottoir, voetgangers kunnen niet passeren' (26%). Overvolle terrassen komt met 19% op de derde plaats.

Op de vraag of men bekend is met de terrasmarkering antwoordt maar liefst 90% 'nee' en 10% 'ja'.

Vervolgens is aan het winkelend publiek een aantal stellingen voorgelegd waarop men kon aangeven in hoeverre men het daarmee eens is. De onderstaande figuur laat het resultaat daarvan zien.



Figuur 10: Stellingen terrassen

Het winkelend publiek is verdeeld over de stelling dat er meer ruimte voor terrassen moet worden gemaakt. Het grootste aandeel is te vinden bij 'neutraal'. Echter, de mensen die het hier mee oneens zijn, zijn met 36% in totaal in de meerderheid.

Vervolgens vindt éénderde deel van de respondenten dat de terrassen voor overlast zorgen, maar vindt nog eens één derde van niet. Ook vindt meer dan de helft van de mensen in deze doelgroep dat de terrassen voor veel gezelligheid zorgen. Echter, toch nog 35% is het oneens met deze stelling.

In totaal vindt meer dan de helft van het winkelend publiek (51%) dat de terrassen hinderlijk zijn voor passerende voetgangers en 32% vindt van niet. Terrassen mogen vervolgens volgens in totaal 55% van de respondenten wél op het trottoir. Een duidelijk kleiner deel (22%) vindt van niet.

Als laatste vindt meer dan 90% van het winkelend publiek dat terrassen bij het straatbeeld van de Meent horen.

De markering moet ervoor zorgen dat er minimaal 1.80 meter obstakelvrije ruimte over blijft voor voetgangers. Aan het winkelend publiek is voorgelegd of zij denken dat hier aan wordt voldaan. De onderstaande tabel laat het resultaat daarvan zien.

	aantal	%
Ja, ruimschoots	1	2%
Ja, over het algemeen wel	21	41%
Nee	18	35%
Geen mening	11	22%
Totaal	51	100%

Tabel 6: Wordt er voldoende gecontroleerd?

Ruim 40% zegt dat hier over het algemeen wel aan wordt voldaan. 'Nee' komt met 35% op de tweede plaats.

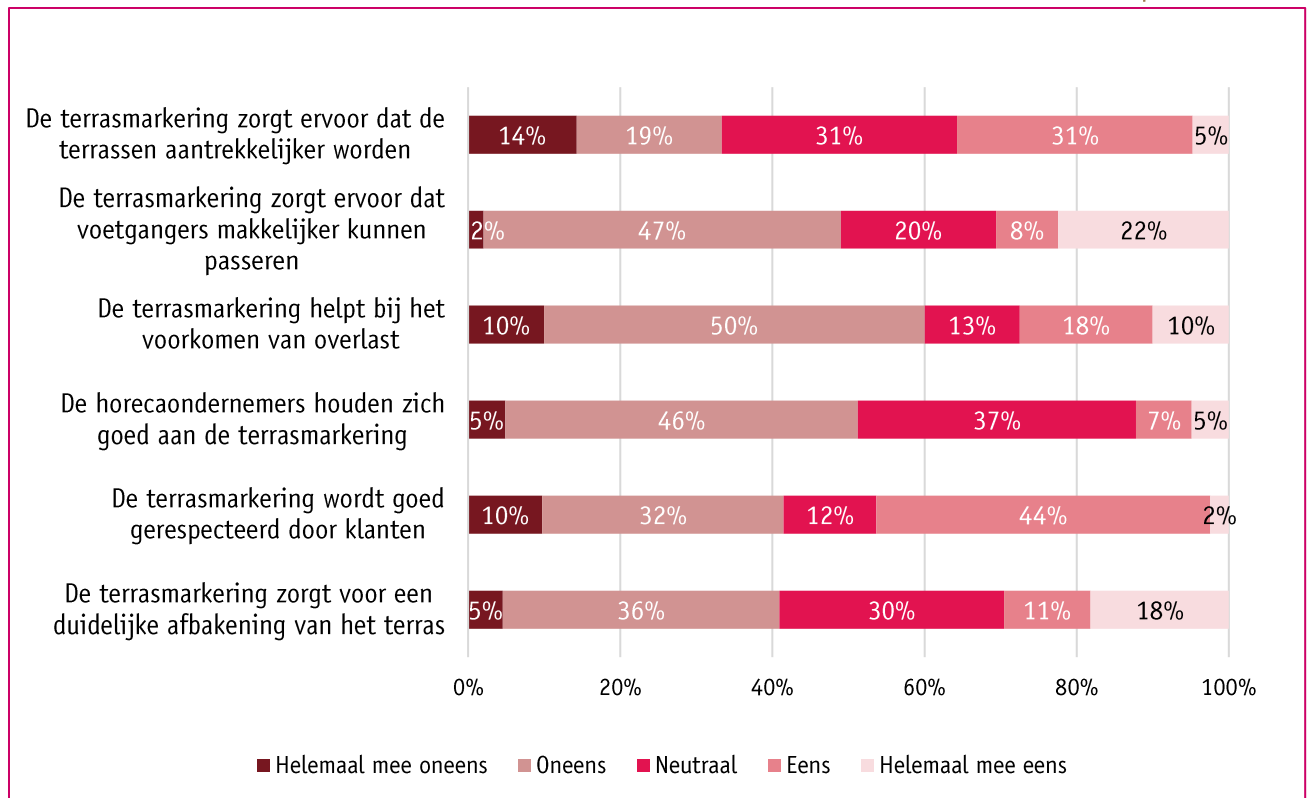
Handhavers van de gemeente controleren of de terrassen binnen de markering blijven. Gevraagd is wat men hiervan vindt, met de onderstaande tabel als resultaat.

	aantal	%
Goed, er wordt ruim voldoende gecontroleerd	17	33%
Redelijk, er mag vaker worden gecontroleerd	16	31%
Niet goed, er wordt onvoldoende gecontroleerd	2	4%
Deze controle is niet nodig	8	16%
Geen mening	8	16%
Totaal	51	100%

Tabel 7: Wordt er voldoende gecontroleerd?

Eénderde deel van het winkelend publiek vindt dat er voldoende wordt gecontroleerd. Daar staat tegenover dat in totaal 35% vindt dat er vaker mag of moet worden gecontroleerd.

Met een tweede set stellingen is nog verder ingezoomd op de terrasmarkering. De onderstaande figuur laat het resultaat daarvan zien.



Figuur 11: Stellingen terrasmarkering

Het winkelend publiek is verdeeld over de vraag of de markering ervoor zorgt dat de terrassen aantrekkelijker worden; bijna éénderde antwoordt hierop neutraal. Nog eens in totaal éénderde is het oneens met deze stelling, tegen 36% dat het hier juist mee eens is.

Het aandeel van het winkelend publiek dat het oneens is met de stelling dat de markering ervoor zorgt dat voetgangers makkelijker kunnen passeren is met 51% duidelijk hoger dan het aandeel dat het hier niet mee eens is (30%).

Op de vraag of de markering helpt bij het voorkomen van overlast antwoordt 60% negatief. Horecaondernemers houden zich in meerderheid (51%) niet goed aan de markering volgens het winkelend publiek. Het aandeel neutraal is met 37% echter relatief hoog.

Over de stelling dat gasten de markering respecteren is men verdeeld. Net iets meer respondenten vindt dat dit wel zo is. Als laatste vindt in totaal 41% van het winkelend publiek de markering niet zorgt voor een goede afbakening van het terras. Ook op deze stelling antwoordden echter relatief veel respondenten neutraal.

3.4 WIJKRAAD

Hieronder volgt een samenvatting van het interview met de vertegenwoordiger van de wijkraad.

De vertegenwoordiger van de Wijkraad legt in het interview heel duidelijk de nadruk op inclusiviteit als doel van de pilot: de pilot is opgezet om ruimte te bieden aan mensen in een rolstoel, in een scootmobiel, met een rollator of kinderwagen. Het doel is dus niet om handhaven op wat wel of niet vergund is. De markering heeft het gesprek tot bewustzijn enigszins op gang geholpen.

Ondernemers staan hier verschillend in. Sommige ondernemers lijken dit niet te begrijpen en willen gewoon een groter terras. Andere zijn hun bedrijf juist netjes binnen de kaders gaan runnen. De pilot heeft verbetering opgeleverd, maar dat hangt af van de ondernemer en het tijdstip van

de dag. Bezoekers houden zich er over het algemeen goed aan, waardoor minder sprake is van overlast. Voetgangers maar ook mensen in een rolstoel kunnen beter passeren.

De pilot voelt wel erg als opgedrongen terwijl het eigenlijk zou moeten gaan om rekening houden met elkaar. Het toezicht en de handhaving kan beter. Dat heeft voor een belangrijk deel te maken met capaciteit. Daarnaast is het een erg soft proces: voordat er daadwerkelijk wordt opgetreden wordt er meerdere keren gewaarschuwd. Sommige ondernemers maken daar gebruik van. De handhaving kan beter door bewoners en belanghebbenden erbij te betrekken door hem bijvoorbeeld gerichte meldingen te laten doen. Dan kunnen handhavers op basis daarvan gericht optreden in plaats van dat zij de 'overtreding' eerst zelf moeten constateren.

Ook de vertegenwoordiger van de Wijkraad vindt dat de witte tape de uitstraling van de Meent niet verbetert. Daar zijn veel verbeteringen mogelijk. Daarnaast pleit hij ervoor om de markering breder te trekken dan de terrassen zodat de gewenste 'bewustwording' ook wordt gecreëerd bij mensen die bijvoorbeeld hun deelscooter op het trottoir parkeren.

De samenwerking bij het tot stand komen van de pilot was eigenlijk afwezig. Er is hierover niet één keer samen met de ondernemers overlegd. Daar is dus veel verbetering mogelijk.

Desondanks is de vertegenwoordiger van de Wijkraad positief over de terrasmarkering en vindt dat deze moet blijven. Je ziet dat de markering het gedrag van mensen verandert. Daarnaast pleit hij voor meer maatwerk in de vergunningen; niet alleen voor horecaondernemers maar voor 'iedereen die een functie heeft in de straat'.

3.5 ONDERNEMERS

In totaal hebben wij bij 9 horecaondernemingen, 8 interviews afgenomen. Eén ondernemer runt twee horecazaken.

Vier ondernemers zijn duidelijk positief over de terrasmarkering. Zij vinden dat de markering duidelijkheid schept, zowel voor de bezoekers als voor de ondernemers. Ook met betrekking tot handhaving schept de markering duidelijkheid. Immers, er is minder reden voor discussie.

Twee ondernemers hebben een neutrale opstelling ten opzichte van de markering. Aan de ene kant wordt aangegeven dat de markering voor duidelijkheid zorgt, maar ander kant vindt men het ook een verantwoordelijkheid van de horecagelegenheden zelf om verantwoordelijk om te gaan met de terrasruimte. Het is ook niet altijd zo dat de markering een probleem op lost. Er is geen sprake van een verbetering maar ook niet van een verslechtering.

De laatste twee ondernemers zijn ronduit negatief over de terrasmarkering. Zij geven aan dat er helemaal geen probleem was, en dat de markering dus helemaal niet nodig is. Daarentegen zorgt het wel voor een beperktere ruimte op het terras, zo geeft één ondernemer aan.

Ook over het aspect handhaving en toezicht zijn vier ondernemers over het algemeen positief gestemd. Twee daarvan zeggen tot nu toe weinig van handhaving te hebben gemerkt. Daarbij wordt ook de reden bij zichzelf gezocht: er wordt goed op de terrassen gelet. Eén ondernemer geeft aan dat de handhaving bij de start van de pilot te streng was, maar ziet nu duidelijk verbetering: handhavers zijn duidelijk vriendelijker geworden in hun benadering. De vierde ondernemer die over het algemeen positief gestemd is ziet dat handhavers hun werk zelf ook lastig vinden. Hij roept op om vooral meer in gesprek te gaan en alleen in het geval van excessen op te treden.

Twee ondernemers hebben een neutrale opstelling ten opzichte van handhaving en toezicht. Eén daarvan zegt weinig controle gehad te hebben en kan er dus ook niet veel over zeggen. De andere ondernemer vindt de opstelling van de handhavers soms wel 'zwart-wit' en pleit ervoor om de handhavers beter te instrueren.

De laatste twee ondernemers zijn duidelijk negatief ten opzichte van handhaving en toezicht. Zij vinden dat er veel te veel wordt gehandhaafd en dat de handhavers veel te streng optreden. Het woord 'rigide' wordt genoemd. Met praten en meer inlevingsvermogen kan meer bereikt worden, zo vinden zij.

Vier van de acht ondernemers geven aan dat de terrasmarkering eigenlijk geen impact heeft gehad op de horeca en de omgeving van de Meent. De uitstraling die de tape heeft wordt daarbij ronduit negatief beoordeeld. 'De tape ziet er niet uit' is het commentaar wat meerdere malen wordt gegeven. Hij past niet bij de grijszwarte tegels die in het verleden zijn aangebracht. Alle vier ondernemers geven vervolgens aan dat de terrasmarkering geen effect heeft gehad op het aantal terrasbezoekers.

Drie ondernemers vinden dat de markering wel een positief effect heeft gehad op de horeca en de omgeving van de Meent. Ook zij vinden de tape lelijk, maar ze zien wel de positieve effecten die het heeft op het straatbeeld. Een vierde ondernemer ziet wel mogelijkheden, maar dan alleen als gekozen wordt voor een mooie oplossing, bijvoorbeeld een markering die in het straatbeeld wordt verwerkt. Twee van deze vier ondernemers zien echter geen effect op het aantal terrasbezoekers. De derde ziet een duidelijke afname omdat de terrasruimte is afgenomen sinds de markering is aangebracht. De laatste ondernemer ziet een duidelijke toename van het aantal bezoekers omdat bij hem de terrasruimte juist is toegenomen.

Over de communicatie en samenwerking met de gemeente zijn vijf van de acht ondernemers positief. De bereikbaarheid van de medewerkers van de gemeente is goed en het contact is prettig. Vier van deze vijf ondernemers hebben zelfs geen suggesties voor verbeteringen. Eén ondernemer vindt dat er te veel 'van achter een bureau' wordt bedacht en besloten.

Eén ondernemer geeft aan dat met sommige mensen van de gemeente goed contact is, maar met mensen van handhaving minder. Hij vindt dat de gemeente meer een faciliterende rol moet spelen in het overleg met de omgeving.

De laatste ondernemer is ronduit negatief over de communicatie met de gemeente. De gemeente wordt verweten dat de pilot niet is aangekondigd en zonder overleg is gestart. Als suggestie wordt dan ook gegeven om vooraf beter te communiceren en samen te werken.

Vier van de acht ondernemers staan ervoor open om de pilot met de terrasmarkering een vervolg te geven. Als reden wordt aangegeven dat het voor de bezoekers duidelijkheid schept. Wel moet er dan in overleg gekeken worden naar andere mogelijkheden voor markering die beter in het straatbeeld passen.

De overige vier ondernemers vinden niet dat de pilot een succes is. Eén ondernemer merkt zelfs op dat deze 'finaal is mislukt'. Een ander vindt de tape 'niet professioneel'. Al deze ondernemers vinden goed onderling overleg en samenwerking de sleutel voor het oplossen of beheersbaar houden van het probleem rondom de terrassen.

3.6 MENSEN MET EEN FYSIEKE BEPERKING

De doelgroep 'mensen met een fysieke beperking' hebben wij op twee manieren benaderd: door middel van een mondelingen enquête op straat en door middel van een interview met coördinator van Rotterdam Toegankelijk.

3.6.1 Enquête

Slechts 4 mensen binnen deze doelgroep hebben meegewerkt aan de enquête. Daarom moeten de resultaten met de nodige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd. Om deze reden noemen we geen percentages maar beschrijven we de resultaten aan de hand van absolute waarden.

Alle respondenten zijn vrouw. Drie daarvan zijn afkomstig uit het centrum van Rotterdam, één uit buiten Rotterdam.

Drie van de vier respondenten ervaren vaak overlast als gevolg van de terrassen, één regelmatig. Als reden daarvoor (men kon meerdere antwoorden geven) wordt in meerderheid een overvol trottoir aangedragen, waardoor voetgangers en mensen in een rolstoel of scootmobiel niet kunnen passeren. Eénmaal wordt geluidoverlast genoemd.

Drie van de vier respondenten antwoorden 'neutraal' op de stelling dat terrassen horen bij het straatbeeld van de Meent. Twee van de vier vinden vervolgens dat terrassen niet op het trottoir horen. Echter, de andere twee vinden juist van wel.

Alle vier respondenten vinden de terrassen hinderlijk voor passerende voetgangers en mensen in een rolstoel of scootmobiel. Desondanks vinden drie respondenten dat de terrassen voor veel gezelligheid zorgen. Eén respondent vindt juist van niet.

Twee respondenten vinden dat de terrassen voor veel overlast verzorgen. De overige twee antwoorden neutraal op deze stelling.

Alle vier respondenten zijn het er over eens dat er niet meer ruimte moeten worden gemaakt voor de terrassen. Allen vinden ook dat de terrassen niet goed toegankelijk zijn voor mensen in een rolstoel of scootmobiel.

De helft van de respondenten is bekend met de terrasmarkering, de andere helft niet. Zij zijn allemaal echter overduidelijk van mening dat in de meeste gevallen niet aan de eis van 1.80 meter wordt voldaan. Twee respondenten vinden bovendien ook nog eens dat deze eis ruim onvoldoende is om te kunnen passeren. Vervolgens vinden alle vier respondenten dat er onvoldoende wordt gecontroleerd of de terrassen binnen de markering blijven.

Over de stelling dat de markering zorgt voor een goede afbakening van het terras is men verdeeld; twee respondenten vindt van niet, twee van wel. Zij vinden echter allemaal dat de markering niet goed wordt gerespecteerd door klanten én door de horecaondernemers.

Over de vraag of de markering helpt bij het voorkomen van overlast is men verdeeld. Twee respondenten antwoorden neutraal, twee zijn het hier helemaal mee oneens.

Drie van de vier respondenten zijn het oneens met de stellingen dat de markering ervoor zorgt dat voetgangers én mensen in een rolstoel of scootmobiel beter kunnen passeren. Over de stelling of de terrasmarkering ervoor zorgt dat de terrassen aantrekkelijker worden is men als laatste verdeeld.

3.6.2 Interview

Hieronder volgt een samenvatting van het interview met de coördinator van Rotterdam Toegankelijk. Het volledige interview is opgenomen in bijlage 7.

De coördinator van Rotterdam Toegankelijk heeft geen persoonlijke ervaringen met de terrasmarkering. Hij is er wel langs gelopen en heeft de markering gezien maar er is hem niet gevraagd wat men ervan vindt. Dat is jammer. Wel ziet hij hier en daar dat de situatie verbeterd is. In één specifiek geval is het bijvoorbeeld niet meer nodig om via de rijbaan het terras moet passeren.

Ook heeft hij het idee dat over het algemeen wordt voldaan aan de minimum breedte van 1.80 meter. Als men zich aan de markeringen houdt kunnen voetgangers makkelijker passeren. Dat geldt ook voor rolstoelgebruikers, mensen met een rollator en kinderwagens.

De coördinator weet niet hoe de ondernemers om gaan met de markering. Hetzelfde geldt voor de terrasbezoekers. Wel was er rondom de coronaperiode sprake van meer overlast omdat de terrassen mochten uitbreiden. In die periode werd er ook meer coachend gehandhaafd, hoe dat nu is weet hij niet. Wel vindt hij dat handhaving voor een deel ook bij de ondernemer ligt. Hij zou zijn gasten en personeel moeten voorlichten over het doel van de pilot.

Persoonlijk vindt hij de impact van de markering op de uitstraling van de Meent minimaal. De rolstoeltoegankelijkheid zou erdoor verbeterd moeten zijn.

Over de communicatie en samenwerking zegt hij dat hij weinig contact heeft gehad met de gemeente. Slechts één keer heeft hij met een vertegenwoordiger daarvan gesproken. Een plenair overleg voorafgaand aan de pilot met alle betrokken partijen had hij een goed idee gevonden. Ook vindt hij dat bij dit soort pilots over het algemeen beter richting de burger moeten worden gecommuniceerd.

De coördinator van Rotterdam Toegankelijk is als laatste van mening dat de markering moet blijven. Hij vindt de markering een goed idee.

3.7 GEMEENTE ROTTERDAM

In totaal hebben wij vier interviews met medewerkers van de gemeente Rotterdam afgenomen. Het betreft een medewerker van de afdeling Ruimte, Wonen en Milieu, een medewerker van de afdeling Directie Veiligheid, een medewerker van de afdeling Handhaving & Toezicht en een medewerker van de afdeling Economie.

3.7.1 Medewerker van de afdeling Ruimte, Wonen en Milieu

De medewerker is vanaf het begin betrokken bij de pilot. Daarnaast is hij betrokken bij het eerste deel van het handavingsproces, te weten het stuk van bezoek, schouwen en ondernemers aanspreken. Een aandachtspunt is de tekening die de ondernemers moesten aanleveren om hun terras aan te geven. Die zijn over het algemeen van een laag niveau en daardoor onduidelijk. Dat levert vervolgens makkelijk discussies op.

Zijn algemene indruk over de terrasmarkering is goed. Het is nu duidelijk waar het terras begint en waar het eindigt. Alle ondernemers die meedoen aan de pilot lijken zich goed aan de markering te houden. Hij erkent dat de markering niet mooi is maar vindt die afname van kwaliteit 'in balans' met het doel van de markering.

De terrassen zijn als gevolg van het aanbrengen van de markering wel wat verschoven en hier en daar verkleind. Daardoor is er meer loopruimte ontstaan, met minder overlast als gevolg. Dat geldt zeer zeker ook voor mensen in een rolstoel.

De ondernemers accepteren de markering over het algemeen, al gaat dat af en toe wel onder licht protest. Dit geldt ook voor de bezoekers. De handhaving levert geen problemen op als alles staat zoals afgesproken. Als dat niet het geval is, dan levert dit nog wel eens discussie op. Onduidelijkheid over de vergunning of de tekening die de markering aangeeft is daar vaak de oorzaak van.

De landschapsontwerper is van mening dat er onvoldoende wordt gehandhaafd. Dit komt door onvoldoende capaciteit en prioritering. In de praktijk betekent dit dat ondernemers vaker de gren-

zen opzoeken en in 20 tot 30 procent van de gevallen serieus afwijken van de vergunningvoorwaarden. Wél zorgt de markering voor duidelijkheid: er is direct te zien of de ondernemer zijn terras voert binnen de grenzen.

De communicatie met de ondernemers vanuit de gemeente loopt goed. Dat komt door het rechtstreeks aanspreekpunt: de horecagebiedsadviseur. Als bewoner is deze persoon duidelijk minder makkelijk te vinden.

De landschapsontwerper heeft de stellige overtuiging dat de markering moet blijven omdat deze duidelijkheid verschaft. Wel is het van mening dat regelmatige controle belangrijk is.

3.7.2 Medewerker van de afdeling Handhaving & Toezicht

De medewerker was in het begin wat sceptisch over de markering, maar ziet nu wel de voordelen. Ondernemers spreken nu de bezoekers aan als zij buiten de lijnen zitten. Met één ondernemer heeft nog wel discussie plaatsgevonden omdat de markering niet overeen kwam met de vergunning.

De situatie is nu veel duidelijker en minder rommelig. Dit heeft als effect dat er geen meldingen meer binnenkomen over een te smalle doorloop. Er wordt hier en daar nog wel gesmokkeld met de minimumbreedte van 1.80 meter, maar in de praktijk kunnen voetgangers én mensen in een rolstoel beter passeren.

De markering wordt, uitzonderingen daargelaten, goed gerespecteerd door zowel de ondernemers als de bezoekers. Als er moet worden gehandhaafd helpt de duidelijkheid van de witte lijnen daarbij.

Vier inspecteurs zijn verantwoordelijk voor de handhaving binnen de horeca in het centrum van Rotterdam. In totaal hebben zij de verantwoordelijkheid voor 800 bedrijven, wat nog wel eens voor uitdagingen zorgt. Meer capaciteit zou dan ook welkom zijn. De handhavers constateren overtredingen vaak zelf omdat zij veel op pad zijn. Daarnaast komt een belangrijk deel van de meldingen en klachten binnen via de telefoon.

Er worden veel boetes geschreven zodat je kunt stellen dat er voldoende wordt gehandhaafd. Desondanks wordt er coulant opgetreden; pas na één aanwijzing en drie waarschuwingen wordt er opgetreden. Ondernemers maken daar ook wel eens gebruik van.

Het contact tussen de handhavers en de horecaondernemers is over het algemeen gewoon goed, ondanks dat ondernemers het vaak niet leuk vinden als zij worden aangesproken op hun gedrag.

Ook de handhaver is er stellig van overtuigd dat de markering moet blijven. Wél moet er dan worden nagedacht over de vorm en uitvoering; witte tape is misschien niet de beste keuze. Ook de manier waarop de ondernemers de tekening van hun terras hebben aangeleverd kon beter.

3.7.3 Medewerker van de Directie Veiligheid

De medewerker is bijzonder positief over de terrasmarkering. Hij baseert zijn mening op reacties van bewoners, de handhavers en een aantal ondernemers. Niet alle ondernemers zijn positief, maar degenen die dat wel zijn vinden het vooral prettig omdat de markering makkelijk is uit te leggen aan bezoekers.

Kritisch zijn vooral de ondernemers die hun terrasruimte hebben zien afnemen als gevolg van de markering. Echter, dit komt niet door de terrasmarkering, want die gaat uit van de vergunning plus de 25% uitbreiding. In de betreffende gevallen had men eenvoudigweg reeds een te groot terras staan.

Sinds de markering is aangebracht is duidelijk sprake van een verbetering. Een aantal ondernemers houdt zich hier goed aan, maar er zijn ook ondernemers die de grenzen opzoeken.

Over het algemeen wordt voldaan aan de minimum breedte van 1.80 meter. Daardoor is de situatie voor bewoners/voetgangers duidelijk verbeterd. Dat geldt vervolgens ook voor rolstoelgebruikers en passanten met kinderwagens e.d.

Bij de start van de pilot mochten de ondernemers, als gevolg van corona, hun terras met 25% verruimen ten opzichte van hun vergunning. Daar zat een belangrijke uitdaging. Zij mochten daar namelijk zelf een tekening voor aanleveren en die waren niet altijd even duidelijk. Daarnaast was het een uitdaging om die 25% extra in te passen.

Bezoekers gaan verschillend om met de terrasmarkering. Met name bij de 'natte horeca' zie je nog wel eens dat de markering minder wordt gerespecteerd.

De ervaringen met de handhavers zijn goed. Zij werken netjes en secuur. De afhandeling door de gemeente kan beter. Er is vaak een te lange doorlooptijd. Dat komt onder meer door een tekort aan capaciteit. De horecagebiedsadviseur is echter wel van mening dat er meer moet worden gehandhaafd en ook daar is capaciteit een beperkende factor. Die (extra) handhaving moet dan vooral gericht zijn op de ondernemers waarvan bekend is dat ze de grenzen nog wel eens opzoeken. Die zorgen daardoor namelijk voor een ongelijk speelveld ten opzichte van de ondernemers die zich wel aan de regels houden.

Verbetering van toezicht en handhaving kan, naast extra capaciteit, ook bereikt worden door het verbeteren van kennis met betrekking tot het team Drank & Horeca. Er zijn nieuwe collega's die vaak nog de benodigde kennis en ervaring missen. Daar moet tijd in worden geïnvesteerd.

De medewerker is zich ervan bewust dat de markering in de huidige vorm niet goed is ontvangen door de ondernemers. Het was een afweging tussen kosten en kwaliteit. Hoewel het doel ermee wordt bereikt zou een andere vorm wellicht wat stijlvoller zijn geweest.

Er is volgens de medewerker geen effect van de markering op de aantallen bezoekers. Wellicht zeggen ondernemers dat er sprake is van een afname, maar in dat geval lijkt dat eerder een middel om van de markering af te komen.

De communicatie en samenwerking met de bewoners is erg goed. Dat geldt ook voor de interne partijen binnen de gemeente. De communicatie en samenwerking met de ondernemers is wisselend, maar dat is, als je terrasruimte moet inleveren, ook logisch. Het lijkt er overigens wel op dat de politiek erg op hand is van de horecaondernemers.

De medewerker is ervan overtuigd dat de terrasmarkering moet blijven. Het geeft duidelijkheid en is daardoor makkelijk te handhaven. Hij vindt daarbij ook dat meer moet worden ingezet op handhaving om 'landjepik' te voorkomen. Ook zou de gemeente kwaliteitseisen kunnen stellen aan de aankleding van terrassen.

3.7.4 Medewerker van de afdeling Economie

Hieronder volgt een samenvatting van het interview met de medewerker van de afdeling Economie. De ambtelijk uitvoerder van de motie.

De ambtelijk uitvoerder van de motie heeft het idee dat de terrassen door de markering beter geordend zijn. Het was wel een drempel waar de ondernemers overeen moesten. De uitvoering met de witte markering kan beter, maar zijn ervaringen zijn positief.

De verschillen in de negen ondernemingen zitten volgens hem vooral in de drukte van de terrassen; bij minder drukte is het makkelijker om aan de regels te voldoen. Maar ook op drukke terrassen helpt de belijning. Ondernemers, bezoekers en voetgangers hebben er baat bij.

Via de wijkraad heeft de ambtelijk uitvoerder vernomen dat de situatie verbeterd is sinds de markering is aangebracht. Voetgangers en mensen in een rolstoel kunnen nu beter passeren, maar bij drukte is het effect beperkter. Handhaven is dan belangrijk.

De markering wordt beter gerespecteerd dan de metalen pinnen (een vorm van permanente markering) die bij enkele horecazaken zijn aangebracht. Sommige bezoekers hadden er in het begin wel moeite mee.

Op het handhavingsproces heeft hij onvoldoende zicht. Wel weet hij dat sommige ondernemers er moeite mee hadden, omdat de pilot de aandacht vestigde op de Meent. Sinds de pilot is de handhaving toegenomen waardoor ondernemers zich beter aan de regels hielden.

De (beperkte) capaciteit bij Handhaving is een issue. Dat merk je overigens op meerdere plekken in de stad. Ondernemers krijgen daardoor meer de kans hun gang te gaan en als de één dat doet, doet de ander dat ook. Of er streng genoeg wordt gehandhaafd heeft te maken met de situatie. Handhavers proberen mee te denken, maar moeten als dat nodig is ook ingrijpen.

De uitstraling van de markering kan beter. Bewust is gekozen voor een eenvoudige en relatief goedkope optie. Het lijkt er niet op dat de markering een effect heeft gehad op het aantal terrasbezoekers.

De ambtelijk uitvoerder van de motie heeft ervoor gekozen om de communicatie naar de horeca-ondernemers via de horecagebiedsadviseur te laten verlopen omdat die het aanspreekpunt is. De enkele ondernemers die hij wel rechtstreeks heeft gesproken waren positief over de markering. Wel vonden zij dat er in het begin beter met hen had moeten worden gecommuniceerd. De conclusie is wel dat de communicatie nog beter had kunnen worden georganiseerd, door middel van bijvoorbeeld een brief aan de ondernemers.

Al met al is de ambtelijk uitvoerder van mening dat de markering moet blijven maar wel beter c.q. mooier moet worden uitgevoerd. Wel moet per ondernemer maatwerk worden geboden voor het behoud van de capaciteit en het verbeteren van de doorgang. Als laatste is het creëren van bewustwording bij bezoekers en ondernemers over toegankelijkheid belangrijk.

4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

4.1 CONCLUSIES

4.1.1 Bewoners

Bewoners maken niet veel gebruik van de terrassen en ervaren ook niet veel overlast. Desondanks vinden ze ook niet dat er meer ruimte moet worden gemaakt voor de terrassen.

De terrassen zorgen voor veel gezelligheid en horen bij het straatbeeld van de Meent. Ook zijn zij niet direct hinderlijk voor voetgangers. Over het algemeen wordt er voldaan aan de minimale passeerruimte van 1.80 meter. Ook wordt hier voldoende op gecontroleerd.

De markering zorgt ervoor dat voetgangers makkelijker kunnen passeren en helpt bij het voorkomen van overlast. Bovendien vinden bewoners dat de ondernemers zich goed aan de markering houden en dat de markering goed wordt gerespecteerd door klanten. Als laatste vinden de bewoners in meerderheid dat de markering zorgt voor een goede afbakening van het terras.

4.1.2 Horecabezoekers

Horecabezoekers merken in meerderheid niet dat het terras voor overlast zorgt. Zij vinden juist dat de terrassen voor veel gezelligheid zorgen. De hinder voor passanten wordt wel erkend, maar niet in meerderheid. Terrassen horen volgens bijna éénderde deel van de bezoekers niet op het trottoir. Een duidelijk kleiner deel (29%) vindt van wel, wat opvallend is voor deze doelgroep.

De horecabezoekers vinden dat de terrassen bij het straatbeeld van de Meent horen. Een minderheid zegt dat over het algemeen dat aan de eis met betrekking tot de passerbreedte wordt voldaan.

Een kleine meerderheid vindt dat de markering de terrassen onaantrekkelijker maakt. Wel zorgt deze ervoor dat voetgangers makkelijker kunnen passeren. Over de vraag of de markering helpt bij het voorkomen van overlast is men verdeeld. Horecaondernemers houden zich in meerderheid goed aan de markering. Voor bezoekers geldt dat iets minder. Als laatste vinden de meeste bezoekers dat de markering zorgt voor een goede afbakening van het terras.

4.1.3 Winkelend publiek

Het winkelend publiek ervaart weinig overlast van de terrassen, maar juist veel gezelligheid. Toch vindt een kleine meerderheid niet dat er meer ruimte voor moet worden vrijgemaakt en dat de terrassen hinderlijk zijn voor passerende voetgangers. Desondanks horen de terrassen wel thuis op het trottoir én zeer duidelijk bij het straatbeeld van de Meent.

Over het algemeen wordt wel voldaan aan de eis met betrekking tot de passeerruimte. Over of daar meer op moet worden gecontroleerd is men verdeeld.

De markering zorgt ervoor dat voetgangers makkelijker kunnen passeren, maar helpt niet bij het voorkomen van overlast. Horecaondernemers houden zich er onvoldoende aan, over de gasten is men verdeeld.

Als laatste vindt het winkelend publiek in kleine meerderheid niet dat de markering zorgt voor een goede afbakening van het terras.

4.1.4 Wijkraad

De vertegenwoordiger van de Wijkraad legt heel duidelijk de nadruk op inclusiviteit als doel van de pilot: ruimte te bieden aan mensen in een rolstoel, in een scootmobiel, met een rollator of kinderwagen. Sommige ondernemers lijken dit niet te begrijpen en willen gewoon een groter terras. Andere zijn hun bedrijf juist netjes binnen de kaders gaan runnen.

Bezoekers houden zich goed aan de markering en voetgangers en mensen in een rolstoel kunnen makkelijker passeren. Toch kan de handhaving beter en dat heeft ook met capaciteit te maken. Bovendien wordt er pas naar meerdere waarschuwingen opgetreden.

De samenwerking bij het tot stand komen van de pilot kon beter. Desondanks is de vertegenwoordiger van de Wijkraad positief over de terrasmarkering en vindt dat deze moet blijven.

4.1.5 Ondernemers

De ondernemers zijn verdeeld over de terrasmarkering. Sommigen zijn positief omdat deze duidelijkheid schept. Echter, enkelen zijn ook ronduit negatief en vinden dat er helemaal geen probleem was.

Ook over de handhaving is men verdeeld. Bij de start van de pilot was deze wellicht te streng. Gesignaleerd wordt dat de handhavers hun werk zelf ook lastig vinden. Enkele ondernemers vinden juist dat er te veel wordt gehandhaafd en dat er te streng wordt opgetreden.

De helft van de ondernemers geeft aan dat de terrasmarkering eigenlijk geen impact heeft gehad op de horeca en de omgeving van de Meent. De uitstraling die de tape heeft wordt daarbij ronduit negatief beoordeeld. Drie ondernemers vinden juist wel dat de markering een positief effect heeft gehad op de horeca en de omgeving van de Meent. Ook zij vinden de tape lelijk, maar ze zien wel de positieve effecten die het heeft op het straatbeeld.

4.1.6 Mensen met een fysieke beperking

Mensen in een rolstoel ervaren veel overlast van de terrassen. Twee van de vier respondenten vinden zelfs dat de terrassen niet op het trottoir horen. Desondanks wordt wel ingezien dat zij voor gezelligheid zorgen.

Er moet niet meer ruimte worden gemaakt voor de terrassen. Ook zijn deze niet goed toegankelijk voor mensen in een rolstoel. Over het algemeen wordt dan ook niet aan de eis met betrekking nog tot de passerruimte voldaan. Bovendien is het de vraag of 1.80 meter überhaupt wel voldoende is.

De handhaving is onvoldoende; er wordt onvoldoende gecontroleerd of de terrassen binnen de markering blijven. Bovendien wordt de markering niet goed gerespecteerd door zowel klanten als horecaondernemers.

Als laatste zorgt de markering zorgt er niet per definitie voor dat dat voetgangers én mensen in een rolstoel of scootmobiel beter kunnen passeren

De coördinator van Rotterdam Toegankelijk ziet dat de situatie verbeterd is als gevolg van de markering. Ook heeft hij het idee dat over het algemeen wordt voldaan aan de minimum breedte van 1.80 meter en dat voetgangers en mensen in een rolstoel e.d. daardoor makkelijker kunnen passeren.

De handhaving ligt voor een deel ook bij de ondernemer. Hij zou zijn gasten en personeel moeten voorlichten over het doel van de pilot.

De communicatie met de gemeente was onvoldoende. Ook moet bij dit soort pilots over het algemeen beter richting de burger moeten worden gecommuniceerd.

De coördinator van Rotterdam Toegankelijk is als laatste van mening dat de markering moet blijven.

4.1.7 Gemeente Rotterdam

Medewerker afdeling Ruimte, Wonen en Milieu

De algemene indruk van de medewerker over de terrasmarkering is goed. Het is nu duidelijk waar het terras begint en waar het eindigt. Bovendien lijken de ondernemers zich goed aan de markering te houden.

Erkend wordt dat de markering niet mooi is maar die afname van kwaliteit is 'in balans' met het doel van de markering. De ondernemers accepteren de markering over het algemeen, al gaat dat af en toe wel onder licht protest. Dit geldt ook voor de bezoekers.

De medewerker is van mening dat er onvoldoende wordt gehandhaafd. Dit komt door onvoldoende capaciteit en prioritering. De communicatie met de ondernemers vanuit de gemeente loopt goed. Dat komt door het rechtstreeks aanspreekpunt: de horecagebiedsadviseur.

De medewerker heeft de stellige overtuiging dat de markering moet blijven omdat deze duidelijkheid verschaft.

Medewerker van de afdeling Handhaving & Toezicht

De handhaver was in het begin wat sceptisch over de markering, maar ziet nu wel de voordelen. De situatie is nu veel duidelijker en minder rommelig. Dit heeft als effect dat er geen meldingen meer binnenkomen over een te smalle doorloop.

De markering wordt, uitzonderingen daargelaten, goed gerespecteerd door zowel de ondernemers als de bezoekers. De handhaving staat wel onder druk als gevolg van een gebrek aan capaciteit

Ondanks dat er veel boetes worden uitgeschreven wordt er coulant opgetreden; pas na één aanwijzing en drie waarschuwingen wordt er opgetreden. Ondernemers maken daar ook wel eens gebruik van. Het contact tussen de handhavers en de horecaondernemers is over het algemeen goed.

Ook de handhaver is er stellig van overtuigd dat de markering moet blijven.

Medewerker van de afdeling Directie Veiligheid

De medewerker is bijzonder positief over de terrasmarkering. Niet alle ondernemers zijn positief, maar degenen die dat wel zijn vinden het vooral prettig omdat de markering makkelijk is uit te leggen aan bezoekers.

Over het algemeen wordt voldaan aan de minimum breedte van 1.80 meter. Daardoor is de situatie voor passanten, ook in een rolstoel, duidelijk verbeterd.

Bezoekers gaan verschillend om met de terrasmarkering. Met name bij de 'natte horeca' zie je nog wel eens dat de markering minder wordt gerespecteerd. De ervaringen met de handhavers zijn goed. De afhandeling door de gemeente kan beter. Dat komt onder meer door een tekort aan capaciteit.

De markering is in de huidige vorm niet goed ontvangen door de ondernemers. Hoewel het doel ermee wordt bereikt zou een andere vorm wellicht wat stijlvoller zijn geweest.

De communicatie en samenwerking met de bewoners is erg goed. Dat geldt ook voor de interne partijen binnen de gemeente. De communicatie en samenwerking met de ondernemers is wisselend.

De medewerker is ervan overtuigd dat de terrasmarkering moet blijven.

Medewerker van de afdeling Economie

De ambtelijk uitvoerder van de motie heeft het idee dat de terrassen door de markering beter geordend zijn. De situatie lijkt erdoor verbeterd sinds de markering is aangebracht. Voetgangers en mensen in een rolstoel kunnen nu beter passeren, maar bij drukte is het effect beperkter. Handhaven is dan belangrijk.

Sommige ondernemers hebben daar moeite mee, omdat de pilot de aandacht vestigde op de Meent. Ook is de (beperkte) capaciteit bij Handhaving is een issue.

De uitstraling van de markering kan beter. Bewust is gekozen voor een eenvoudige en relatief goedkope optie vanwege de tijdelijkheid van de pilot. De communicatie richting de ondernemers beter had kunnen worden georganiseerd.

Al met al is de ambtelijk uitvoerder van mening dat de markering moet blijven maar wel beter c.q. mooier moet worden uitgevoerd.

4.2 AANBEVELINGEN

Over het algemeen lijkt de terrasmarkering het beoogde effect te hebben. Op enkele ondernemers na laten alle doelgroepen zich hierover positief uit. Geadviseerd wordt daarom ook deze te handhaven en wellicht bij meer horecaondernemingen met dezelfde issues (beperkte terrasruimte op het trottoir) toe te passen.

Wél verdient het aanbeveling om de tijdelijke markering, die overduidelijk de gewenste uitstraling mist, te vervangen voor definitieve markering die beter bij het straatbeeld van de Meent past.

De communicatie vanuit de gemeente naar de verschillende doelgroepen liet op punten te wensen over. Verschillende stakeholders hebben aangegeven dat zij eerder en beter bij de pilot betrokken hadden willen worden. Ook dit is een aanbeveling voor het vervolg.

Wat als laatste opvalt is dat het eigenlijke doel van de markering, namelijk het bevorderen van inclusiviteit door ruimte te bieden aan mensen in een rolstoel, in een scootmobiel, met een rollator of kinderwagen niet als vanzelfsprekend bekend is bij alle stakeholders. Geadviseerd wordt daarom als laatste om hier in de communicatie naar de omgeving de nadruk op te leggen.



BIJLAGEN: GEBRUIKTE VRAGENLIJSTEN EN BESPREEKPUNTEN

Geslacht:

- ☐ Man ☐ Vrouw ☐ Onbekend

1. Hoe vaak maakt u zelf gebruik van één van de terrassen in de Meent?

- ☐ Vrijwel nooit ☐ Regelmatig
☐ Af en toe ☐ Vaak

2. Ervaart u overlast door de terrassen?

- ☐ Vrijwel nooit (ga verder naar vraag 6) ☐ Regelmatig
☐ Af en toe ☐ Vaak

3. Kunt u zeggen om wat voor overlast het dan gaat (meerdere antwoorden mogelijk)?

- ☐ Geluidsoverlast ☐ Overvol trottoir, voetgangers kunnen niet passeren
☐ Alcoholgebruik ☐ Anders, namelijk:

4. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen? (helemaal mee eens, mee eens, neutraal, mee oneens, helemaal mee oneens, geen mening)

	Helemaal eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal oneens	Geen mening
Terrassen horen bij het straatbeeld van de Meent						
Terrassen horen niet op het trottoir						
Terrassen op het trottoir zijn hinderlijk voor passerende voetgangers						
De terrassen zorgen voor veel gezelligheid						
De terrassen zorgen voor veel overlast						
Er moet meer ruimte worden gemaakt voor terrassen						

Om te voorkomen dat de terrassen op het trottoir te veel ruimte in nemen is bij een aantal van de cafés en restaurants in de Meent bij wijze van proef markering op de grond aangebracht. Deze lijnen geven aan welk deel van het trottoir mag worden gebruikt voor de terrassen.

5. Bent u bekend met deze zogenaamde terrasmarkering? Deze is in juni van dit jaar aangebracht bij in totaal 9 cafés en restaurants.

- ☐ Ja ☐ Nee

6. De markering moet ervoor zorgen dat er minimaal 1,80 meter passerruimte over blijft voor voetgangers. Denkt u dat hier, in de meeste gevallen aan wordt voldaan?

- ☐ Ja, ruimschoots ☐ Nee
☐ Ja, over het algemeen wel ☐ Geen mening

7. Handhavers van de gemeente controleren of de terrassen binnen de markering blijven. Wat vindt u hiervan?

- ☐ Goed, er wordt ruim voldoende gecontroleerd ☐ Niet goed, er wordt onvoldoende gecontroleerd
☐ Redelijk, er mag vaker worden gecontroleerd ☐ Deze controle is niet nodig
☐ Geen mening

8. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen? (helemaal mee eens, mee eens, neutraal, mee oneens, helemaal mee oneens, geen mening)

	Helemaal eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal oneens	Geen mening
De terrasmarkering zorgt voor een duidelijke afbakening van het terras	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De terrasmarkering wordt goed gerespecteerd door klanten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De horecaondernemers houden zich goed aan de terrasmarkering	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De terrasmarkering helpt bij het voorkomen van overlast	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De terrasmarkering zorgt ervoor dat voetgangers makkelijker kunnen passeren	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De terrasmarkering zorgt ervoor dat de terrassen aantrekkelijker worden	☐	☐	☐	☐	☐	☐

9. Mag ik als laatste uw leeftijd weten?

- ☐ Jonger dan 18 jaar ☐ 41 t/m 50 jaar
☐ 18 t/m 30 jaar ☐ 51 t/m 60 jaar
☐ 31 t/m 40 jaar ☐ Ouder dan 60 jaar

1. Geslacht:

- ☐ Man
 ☐ Vrouw
 ☐ Onbekend

2. Waar komt u vandaan?

- ☐ Centrum Rotterdam
 ☐ Overig Rotterdam
 ☐ Buiten Rotterdam

3. Hoe vaak maakt u gebruik van één van de terrassen in de Meent?

- ☐ Vrijwel nooit
 ☐ Af en toe
 ☐ Regelmatig
 ☐ Vaak

4. Merkt u wel eens dat het terras overlast veroorzaakt?

- ☐ Vrijwel nooit
 ☐ naar vraag 6)
 ☐ Af en toe
 ☐ Vaak
 ☐ Regelmatig

5. Kunt u zeggen om wat voor overlast het dan gaat (meerdere antwoorden mogelijk)?

- ☐ Geluidsoverlast
 ☐ Overvol trottoir, voetgangers kunnen niet passeren
 ☐ Alcoholgebruik
 ☐ Anders, namelijk:
 ☐ Overvolle terrassen

6. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen? (helemaal mee eens, mee eens, neutraal, mee oneens, helemaal mee oneens, geen mening)

	Helemaal eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal oneens	Geen mening
Terrassen horen bij het straatbeeld van de Meent						
Terrassen horen niet op het trottoir						
Terrassen op het trottoir zijn hinderlijk voor passerende voetgangers						
De terrassen zorgen voor veel gezelligheid						
De terrassen zorgen voor veel overlast						
Er moet meer ruimte worden gemaakt voor terrassen						

Om te voorkomen dat de terrassen op het trottoir te veel ruimte in nemen is bij een aantal van de cafés en restaurants, waaronder deze, bij wijze van proef markering op de grond aangebracht. Deze lijnen geven aan welk deel van het trottoir mag worden gebruikt voor de terrassen.

7. Deze zogenaamde terrasmarkering is in juni van dit jaar aangebracht. Is u dat opgefallen?

- ☐ Ja
 ☐ Nee

8. De markering moet ervoor zorgen dat er minimaal 1,80 meter passerruimte over blijft voor voetgangers. Denkt u dat hier, in de meeste gevallen aan wordt voldaan?

- ☐ Ja, ruimschoots
 ☐ Nee
 ☐ Ja, over het algemeen wel
 ☐ Geen mening

9. Handhavers van de gemeente controleren of de terrassen binnen de markering blijven. Wat vindt u hiervan?

- ☐ Goed, er wordt ruim voldoende gecontroleerd
 ☐ Niet goed, er wordt onvoldoende gecontroleerd
 ☐ Redelijk, er mag vaker worden gecontroleerd
 ☐ Deze controle is niet nodig
 ☐ Geen mening

9a. Waar ligt naar uw mening de verantwoordelijkheid ligt om de 1,80 passeerruimte te waarborgen?

- ☐ Bij de handhavers gemeente
 ☐ Dit is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van deze drie partijen
 ☐ Bij de horecaondernemers
 ☐ Anders, namelijk:
 ☐ Bij de terrasbezoekers
 ☐ Geen mening

10. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen? (helemaal mee eens, mee eens, neutraal, mee oneens, helemaal mee oneens, geen mening)

	Helemaal eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal oneens	Geen mening
De terrasmarkering zorgt voor een duidelijke afbakening van het terras	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De terrasmarkering wordt goed gerespecteerd door klanten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De horecaondernemers houden zich goed aan de terrasmarkering	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De terrasmarkering helpt bij het voorkomen van overlast	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De terrasmarkering zorgt ervoor dat voetgangers makkelijker kunnen passeren	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De terrasmarkering zorgt ervoor dat de terrassen aantrekkelijker worden	☐	☐	☐	☐	☐	☐

11. Mag ik als laatste uw leeftijd weten?

- ☐ Jonger dan 18 jaar
 ☐ 41 t/m 50 jaar
 ☐ 18 t/m 30 jaar
 ☐ 51 t/m 60 jaar
 ☐ 31 t/m 40 jaar
 ☐ Ouder dan 60 jaar

BIJLAGE 3: VRAGENLIJST WINKELEND PUBLIEK

Geslacht:

- ☐ Man
 ☐ Vrouw
 ☐ Onbekend

1. Waar komt u vandaan?

- ☐ Centrum Rotterdam
 ☐ Overig Rotterdam
 ☐ Buiten Rotterdam

2. Maakt u wel eens gebruik van één van de terrassen in de Meent?

- ☐ Vrijwel nooit
 ☐ Af en toe
 ☐ Regelmatig
 ☐ Vaak

3. Merkt u wel eens dat het terras overlast veroorzaakt?

- ☐ Vrijwel nooit (ga verder naar vraag 6)
 ☐ Regelmatig
☐ Af en toe
 ☐ Vaak

4. Kunt u zeggen om wat voor overlast het dan gaat (meerdere antwoorden mogelijk)?

- ☐ Geluidsoverlast
 ☐ Overvol trottoir, voetgangers kunnen niet passeren
☐ Alcoholgebruik
☐ Overvolle terrassen
 ☐ Anders, namelijk:

5. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen? (helemaal mee eens, mee eens, neutraal, mee oneens, helemaal mee oneens, geen mening)

	Helemaal eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal oneens	Geen mening
Terrassen horen bij het straatbeeld van de Meent						
Terrassen horen niet op het trottoir						
Terrassen op het trottoir zijn hinderlijk voor passerende voetgangers						
De terrassen zorgen voor veel gezelligheid						
De terrassen zorgen voor veel overlast						
Er moet meer ruimte worden gemaakt voor terrassen						

Om te voorkomen dat de terrassen op het trottoir te veel ruimte in nemen is bij een aantal van de cafés en restaurants in de Meent bij wijze van proef markering op de grond aangebracht. Deze lijnen geven aan welk deel van het trottoir mag worden gebruikt voor de terrassen.

6. Bent u bekend het deze zogenaamde terrasmarkering? Deze is in juni van dit jaar aangebracht bij in totaal 9 cafés en restaurants.

- ☐ Ja
 ☐ Nee

7. De markering moet ervoor zorgen dat er minimaal 1,80 meter passerruimte over blijft voor voetgangers. Denkt u dat hier, in de meeste gevallen aan wordt voldaan?

- ☐ Ja, ruimschoots
 ☐ Nee
☐ Ja, over het algemeen wel
 ☐ Geen mening

8. Handhavers van de gemeente controleren of de terrassen binnen de markering blijven. Wat vindt u hiervan?

- ☐ Goed, er wordt ruim voldoende gecontroleerd
 ☐ Deze controle is niet nodig
☐ Redelijk, er mag vaker worden gecontroleerd
 ☐ Geen mening
☐ Niet goed, er wordt onvoldoende gecontroleerd
 ☐ Geen mening

9. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen? (helemaal mee eens, mee eens, neutraal, mee oneens, helemaal mee oneens, geen mening)

	Helemaal eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal oneens	Geen mening
De terrasmarkering zorgt voor een duidelijke afbakening van het terras	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De terrasmarkering wordt goed gerespecteerd door klanten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De horecaondernemers houden zich goed aan de terrasmarkering	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De terrasmarkering helpt bij het voorkomen van overlast	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De terrasmarkering zorgt ervoor dat voetgangers makkelijker kunnen passeren	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De terrasmarkering zorgt ervoor dat de terrassen aantrekkelijker worden	☐	☐	☐	☐	☐	☐

10. Mag ik als laatste uw leeftijd weten?

- ☐ Jonger dan 18 jaar
 ☐ 41 t/m 50 jaar
☐ 18 t/m 30 jaar
 ☐ 51 t/m 60 jaar
☐ 31 t/m 40 jaar
 ☐ Ouder dan 60 jaar

BIJLAGE 4: VRAGENLIJST MENSEN MET EEN FYSIEKE BEPERKING

1. **Geslacht:**
☐ Man ☐ Vrouw ☐ Onbekend
2. **Waar komt u vandaan?**
☐ Centrum Rotterdam ☐ Overig Rotterdam ☐ Buiten Rotterdam
3. **Ervaart u overlast door de terrassen?**
☐ Vrijwel nooit (ga verder naar vraag 3) ☐ Regelmatig
☐ Af en toe ☐ Vaak
4. **Kunt u zeggen om wat voor overlast het dan gaat (meerdere antwoorden mogelijk)?**
☐ Geluidsoverlast ☐ Overvol trottoir, mensen in een rolstoel/scootmobiel kunnen niet passeren
☐ Alcoholgebruik ☐ Overvolle terrassen
☐ Overvol trottoir, voetgangers kunnen niet passeren ☐ Anders, namelijk:
5. **Maakt u zelf wel eens gebruik van één van de terrassen in de Meent?**
☐ Vrijwel nooit ☐ Af en toe ☐ Regelmatig ☐ Vaak
6. **Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen? (helemaal mee eens, mee eens, neutraal, mee oneens, helemaal mee oneens, geen mening)**

	Helemaal eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal oneens	Geen mening
Terrassen horen bij het straatbeeld van de Meent	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Terrassen horen niet op het trottoir	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Terrassen op het trottoir zijn hinderlijk voor passerende voetgangers	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De terrassen zijn hinderlijk voor passerende mensen in een rolstoel/scootmobiel	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De terrassen zorgen voor veel gezelligheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De terrassen zorgen voor veel overlast	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Er moet meer ruimte worden gemaakt voor terrassen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De terrassen zijn niet goed toegankelijk voor mensen in een rolstoel/scootmobiel	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Om te voorkomen dat de terrassen op het trottoir te veel ruimte in nemen is bij een aantal van de cafés en restaurants in de Meent bij wijze van proef markering op de grond aangebracht. Deze lijnen geven aan welk deel van het trottoir mag worden gebruikt voor de terrassen.

6. **Bent u bekend met deze zogenaamde terrasmarkering? Deze is in juni van dit jaar aangebracht bij in totaal 9 cafés en restaurants.**
☐ Ja ☐ Nee
7. **De markering moet ervoor zorgen dat er minimaal 1,80 meter passerruimte over blijft zodat ook rolstoelgebruikers en mensen in een scootmobiel kunnen passeren. Denkt u dat hier, in de meeste gevallen aan wordt voldaan?**
☐ Ja, ruimschoots ☐ Nee
☐ Ja, over het algemeen wel ☐ Geen mening
- 8a. **Vindt u dat 1,80 meter voldoende is voor mensen in een rolstoel/scootmobiel om te kunnen passeren?**
☐ Ja, dit is ruim voldoende ☐ Nee, dit is ruim onvoldoende
☐ Ja, dit is voldoende ☐ Geen mening
☐ Nee, dit is onvoldoende

8. Handhavers van de gemeente controleren of de terrassen binnen de markering blijven. Wat vindt u hiervan?

- | | |
|--|--|
| ☐ Goed, er wordt ruim voldoende gecontroleerd | ☐ Niet goed, er wordt onvoldoende gecontroleerd |
| ☐ Redelijk, er mag vaker worden gecontroleerd | ☐ Deze controle is niet nodig |
| | ☐ Geen mening |

9. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen? (helemaal mee eens, mee eens, neutraal, mee oneens, helemaal mee oneens, geen mening)

	Helemaal eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal oneens	Geen mening
De terrasmarkering zorgt voor een duidelijke afbakening van het terras	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De terrasmarkering wordt goed gerespecteerd door klanten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De horecaondernemers houden zich goed aan de terrasmarkering	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De terrasmarkering helpt bij het voorkomen van overlast	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De terrasmarkering zorgt ervoor dat voetgangers makkelijker kunnen passeren	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De terrasmarkering zorgt ervoor dat mensen in een rolstoel/scootmobiel makkelijker kunnen passeren	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De terrasmarkering zorgt ervoor dat de terrassen aantrekkelijker worden	☐	☐	☐	☐	☐	☐

10. Mag ik als laatste uw leeftijd weten?

- | | |
|---|--|
| ☐ Jonger dan 18 jaar | ☐ 41 t/m 50 jaar |
| ☐ 18 t/m 30 jaar | ☐ 51 t/m 60 jaar |
| ☐ 31 t/m 40 jaar | ☐ Ouder dan 60 jaar |

Hartelijk dank voor uw medewerking!

BIJLAGE 5: BESPREEKPUNTEN INTERVIEW ONDERNEMERS

Algemene beoordeling en effectiviteit

- Wat zijn uw ervaringen met de terrasmarkering tot nu toe?
- Hebt u het idee dat de opstelling van uw terras sindsdien verbeterd is? Waarom wel/niet?
- Hebt u het idee dat uw terras vóór de markering overlast veroorzaakte voor voetgangers?
- Heeft de markering een effect gehad op deze (eventuele) overlast?
- Zorgt de markering ervoor dat voetgangers makkelijke kunnen passeren?
- Geldt dit ook voor mensen in een rolstoel?
- Wat vindt u van de eis van 1,80 meter passeerruimte?

Handhaving en toezicht

- Welke waarde hecht u aan de terrasmarkering? Vindt u het belangrijk om daar (zo veel) mogelijk aan te voldoen?
- Hoe gaan uw terrasbezoekers om het de markering? Wordt deze gerespecteerd?
- Hoe ervaart u het toezicht op c.q. handhaving van de terrasmarkering?
- Wordt er te veel, of wellicht te weinig gehandhaafd?
- Wordt er te streng of wellicht niet streng genoeg gehandhaafd?
- Hoe kan het toezicht en de handhaving worden verbeterd?

Impact op horeca en omgeving

- Welk effect heeft de terrasmarkering op de uitstraling van de Meent als straat met gemengde functies (winkelen, horeca, wonen)?
- Hebt u het idee dat het aantal terrasbezoekers is veranderd sinds de markering is aangebracht? Gaat het om een toe- of een afname?

Communicatie en samenwerking

- Hoe ervaart u de communicatie en samenwerking met de gemeente, de bewoners en andere betrokken partijen?
- Heeft u suggesties om dit te verbeteren?

Duurzaamheid en vervolg

- Is de aangebrachte markering van voldoende kwaliteit?
- Moet de terrasmarkering blijven? Waarom wel/niet?
- In welke vorm zou er een vervolg aan deze pilot kunnen worden gegeven?
- Heeft u (andere) suggesties om de overlast als gevolg van terrassen tegen te gaan?

BIJLAGE 6: BESPREEKPUNTEN INTERVIEW MENSEN MET EEN FYSIEKE BEPERKING

Algemene beoordeling en effectiviteit

- Wat zijn uw ervaringen met de terrasmarkering tot nu toe?
- Ziet u verschillen tussen de 9 ondernemingen?
- Hebt u het idee dat de opstelling van terrassen op de trottoirs sindsdien verbeterd is? Waarom wel/niet?
- Heeft de markering een effect op de overlast veroorzaakt door de terrassen?
- Wordt er over het algemeen voldaan aan de 1,80 meter eis voor voetgangers?
- Kunnen voetgangers nu beter passeren?
- Geldt dit ook voor mensen in een rolstoel/scootmobiel?
- Is 1,80 meter voldoende voor mensen die afhankelijk zijn van een rolstoel?

Handhaving en toezicht

- Hoe gaan de horecaondernemers om met de markering? Wordt deze gerespecteerd?
- Hoe gaan de terrasbezoekers om met de markering? Wordt deze gerespecteerd?
- Wat zijn uw ervaringen met het handhavingsproces van de gemeente?
- Hoe ervaart u het toezicht op c.q. handhaving van de terrasmarkering?
- Wordt er voldoende gehandhaafd?
- Wordt er voldoende streng of wellicht te streng gehandhaafd?
- Hoe kan het toezicht en de handhaving worden verbeterd?

Impact op horeca en omgeving

- Welk effect heeft de terrasmarkering op de uitstraling van de Meent als straat met gemengde functies (winkelen, horeca, wonen)?
- Hebt u het idee dat het aantal terrasbezoekers is veranderd sinds de markering is aangebracht? Gaat het om een toe- of een afname?
- Vindt u dat de terrasmarkering de rolstoeltoegankelijkheid verbetert? Waarom wel/niet?

Communicatie en samenwerking

- Hoe ervaart u de communicatie en samenwerking tussen de gemeente, de horecaondernemers, de bewoners en andere betrokken partijen?
- Heeft u suggesties om dit te verbeteren?

Duurzaamheid en vervolg

- Is de aangebrachte markering van voldoende kwaliteit?
- Moet de terrasmarkering blijven?
- En dus bij alle horecaondernemingen met een terras op het trottoir worden aangebracht? Waarom wel/niet?
- Heeft u (andere) suggesties om de overlast als gevolg van terrassen tegen te gaan?

BIJLAGE 7: BESPREEKPUNTEN INTERVIEW WIJKRAAD

Algemene beoordeling en effectiviteit

- Wat zijn uw ervaringen met de terrasmarkering tot nu toe?
- Ziet u verschillen tussen de 9 ondernemingen?
- Hebt u het idee dat de opstelling van terrassen op de trottoirs sindsdien verbeterd is? Waarom wel/niet?
- Heeft de markering een effect op de overlast veroorzaakt door de terrassen?
- Wordt er over het algemeen voldaan aan de 1,80 meter eis voor voetgangers?
- Kunnen voetgangers nu beter passeren?
- Geldt dit ook voor mensen in een rolstoel?

Handhaving en toezicht

- Hoe gaan de horecaondernemers om met de markering? Wordt deze gerespecteerd?
- Hoe gaan de terrasbezoekers om met de markering? Wordt deze gerespecteerd?
- Wat zijn uw ervaringen met het handhavingproces van de gemeente?
- Hoe ervaart u het toezicht op c.q. handhaving van de terrasmarkering?
- Wordt er voldoende gehandhaafd?
- Wordt er voldoende streng of wellicht te streng gehandhaafd?
- Hoe kan het toezicht en de handhaving worden verbeterd?

Impact op horeca en omgeving

- Welk effect heeft de terrasmarkering op de uitstraling van de Meent als straat met gemengde functies (winkelen, horeca, wonen)?
- Hebt u het idee dat het aantal terrasbezoekers is veranderd sinds de markering is aangebracht? Gaat het om een toe- of een afname?

Communicatie en samenwerking

- Hoe ervaart u de communicatie en samenwerking tussen de gemeente, de horecaondernemers, de bewoners en andere betrokken partijen?
- Heeft u suggesties om dit te verbeteren?

Duurzaamheid en vervolg

- Is de aangebrachte markering van voldoende kwaliteit?
- Moet de terrasmarkering blijven?
- En dus bij alle horecaondernemingen met een terras op het trottoir worden aangebracht? Waarom wel/niet?
- Heeft u (andere) suggesties om de overlast als gevolg van terrassen tegen te gaan?
- In welke andere delen van de stad zou een pilot met terrasmarkering ook kunnen helpen om de doorgang voor voetgangers en mensen in een rolstoel/scootmobiel te kunnen verbeteren?

BIJLAGE 8: BESPREEKPUNTEN INTERVIEW AFDELING HANDHAVING EN DIRECTIE VEILIGHEID

Algemene beoordeling en effectiviteit

- Wat zijn uw ervaringen met de terrasmarkering tot nu toe?
- Ziet u verschillen tussen de 9 ondernemingen?
- Hebt u het idee dat de opstelling van terrassen op de trottoirs sindsdien verbeterd is? Waarom wel/niet?
- Heeft de markering een effect op de overlast veroorzaakt door de terrassen?
- Wordt er over het algemeen voldaan aan de 1,80 meter eis voor voetgangers?
- Kunnen voetgangers nu beter passeren?
- Geldt dit ook voor mensen in een rolstoel?

Vergunningen (alleen directie Veiligheid)

- Waar zijn de vergunningverleners tegenaan gelopen bij het vaststellen van de eisen m.b.t. aan te brengen terrasmarkering in relatie tot de eisen en randvoorwaarden die zijn opgenomen in de vergunning die is afgegeven?
- Zijn er kansen om in de toekomstige vergunningverlening een betere borging van de passeerruimte te regelen?

Handhaving en toezicht

- Hoe gaan de horecaondernemers om met de markering? Wordt deze gerespecteerd?
- Hoe gaan de terrasbezoekers om met de markering? Wordt deze gerespecteerd?
- Wat zijn uw ervaringen met het handhavingproces van de gemeente?
- Hoe is het toezicht op c.q. handhaving van de terrasmarkering gereorganiseerd?
- Wordt er voldoende gehandhaafd?
- Wordt er voldoende streng of wellicht te streng gehandhaafd?
- Hoe kan het toezicht en de handhaving worden verbeterd?

Impact op horeca en omgeving

- Welk effect heeft de terrasmarkering op de uitstraling van de Meent als straat met gemengde functies (winkelen, horeca, wonen)?
- Hebt u het idee dat het aantal terrasbezoekers is veranderd sinds de markering is aangebracht? Gaat het om een toe- of een afname?

Communicatie en samenwerking

- Hoe ervaart u de communicatie en samenwerking tussen de gemeente, de horecaondernemers, de bewoners en andere betrokken partijen?
- Heeft u suggesties om dit te verbeteren?

Duurzaamheid en vervolg

- Is de aangebrachte markering van voldoende kwaliteit?
- Moet de terrasmarkering blijven?
- En dus bij alle horecaondernemingen met een terras op het trottoir worden aangebracht? Waarom wel/niet?
- Heeft u (andere) suggesties om de overlast als gevolg van terrassen tegen te gaan?

BIJLAGE 9: BESPREEKPUNTEN INTERVIEW AFDELING ECONOMIE

Algemene beoordeling en effectiviteit

- Wat zijn uw ervaringen met de terrasmarkering tot nu toe?
- Ziet u verschillen tussen de 9 ondernemingen?
- Hebt u het idee dat de opstelling van terrassen op de trottoirs sindsdien verbeterd is? Waarom wel/niet?
- Heeft de markering een effect op de overlast veroorzaakt door de terrassen?
- Wordt er over het algemeen voldaan aan de 1,80 meter eis voor voetgangers?
- Kunnen voetgangers nu beter passeren?
- Geldt dit ook voor mensen in een rolstoel?

Handhaving en toezicht

- Hoe gaan de horecaondernemers om met de markering? Wordt deze gerespecteerd?
- Hoe gaan de terrasbezoekers om met de markering? Wordt deze gerespecteerd?
- Wat zijn uw ervaringen met het handhavingproces van de gemeente?
- Hoe ervaart u het toezicht op c.q. handhaving van de terrasmarkering?
- Wordt er voldoende gehandhaafd?
- Wordt er voldoende streng of wellicht te streng gehandhaafd?
- Hoe kan het toezicht en de handhaving worden verbeterd?

Impact op horeca en omgeving

- Welk effect heeft de terrasmarkering op de uitstraling van de Meent als straat met gemengde functies (winkelen, horeca, wonen)?
- Hebt u het idee dat het aantal terrasbezoekers is veranderd sinds de markering is aangebracht? Gaat het om een toe- of een afname?

Communicatie en samenwerking

- Hoe ervaart u de communicatie en samenwerking tussen de gemeente, de horecaondernemers, de bewoners en andere betrokken partijen?
- Heeft u suggesties om dit te verbeteren?

Duurzaamheid en vervolg

- Is de aangebrachte markering van voldoende kwaliteit?
- Moet de terrasmarkering blijven?
- En dus bij alle horecaondernemingen met een terras op het trottoir worden aangebracht? Waarom wel/niet?
- Heeft u (andere) suggesties om de overlast als gevolg van terrassen tegen te gaan?