

Stichting Welkom Amsterdam

X

X

X

Evaluatie project Stewards Touringcars 2018

Prins Hendrikkade
Rokin
Museumplein



*De touringcarstewards van 2018 bij de aftrap voor het Haarlemsch Koffiehuis

Guido Frankfurter
Projectleider
27 november 2018

INHOUDSOPGAVE

	Blz.
Inleiding en samenvatting	3
BOA's	5
Evaluatie en tellingen Prins Hendrikkade	6
- Touringcars	6
- Weggestuurde touringcars	8
- Proces-verbalen touringcars	8
- Reden van komst uitstappende passagiers	9
- City360, werk- en rusttijden	9
- Scanners	12
- Laad- en losverkeer	12
- Taxi's	12
- Pendeldiensten (besloten openbaar vervoer)	12
- Openbare ruimte	13
- Technische hulpmiddelen	13
- Betrokkenheid bewoners en ondernemers omgeving	13
- Geluiden vanuit de bewoners	13
- Klachten	15
- Financiën	15
Evaluatie en tellingen Rokin	17
- Bestemmingsverkeer	18
- Tellingen	18
- Bestemmingen	19
Evaluatie en tellingen Museumplein	20
- Tellingen	20
BIJLAGE 1: Prins Hendrikkade: totaaloverzicht van het aantal gehalteerde bussen op de diverse halten in 2018 en 2017 en reden van komst van in- en uitstappende touringcarpassagiers	
BIJLAGE 2: Rokin: totaaloverzicht en samenvatting cijfers halteringen en bestemmingen	
BIJLAGE 3: Museumplein: totaaloverzicht en samenvatting cijfers gebruik halten H23 (Stedelijk Museum) en H13 (Coster Diamonds) en bevindingen	
BIJLAGE 4: Donateurs van het Stewardproject door de jaren heen	

Inleiding, samenvatting, epiloog

Dit jaar liep het project Stewards Touringcars 2018 van **19 maart tot en met 28 oktober 2018**.

Evenals eerdere jaren betreft dit primair een gastvrijheidproject, waarbij halterende chauffeurs uit binnen- en buitenland welkom worden geheten, van informatie worden voorzien (o.a. met de vernieuwde Touringcarfolder) en de regels van de halteerlocaties wordt uitgelegd. Daarnaast treden de stewards ook regulerend op, handhaven waar nodig via de buitengewoon opsporingsambtenaren (BOA's) in het team en zorgen er voor dat de buspassagiers veilig kunnen in- en uitstappen.

Doel is halteerlocaties te bieden waar (bijna) de gehele dag lege plekken zijn voor aankomende touringcars, een prettige en ontspannen sfeer op de halten, een veilige situatie voor de passagiers, chauffeurs en overige verkeersdeelnemers, en een positief visitekaartje voor de stad Amsterdam. Dit jaar beheerden de stewards in totaal 18 busplaatsen en een algemene laad- en losplek verspreid over de locaties de Prins Hendrikkade Victoria (3, later 0), Barbizon (5), Lovers (3, later 7) en Holland International (1, later 0), het Rokin (2) en het Museumplein (4). Het Havenbedrijf reguleerde de Westerdoksdijk en Ruyterkade Oost met eigen personeel. Alleen de halte Rokin betreft een *exclusieve* touringcarlocatie.

Dit was het vijfde en laatste jaar dat het project viel onder de **stichting Welkom Amsterdam**. Deze stichting beoogt in een breder kader de binnen- en buitenlandse bezoekers een gastvrije ontvangst in de stad te bieden, waarbij het stewardproject als eerste tot uitvoering is gekomen. Eerder waren stadsdeel Centrum (pilot 2011) en Vereniging Amsterdam City (2012 en 2013) eindverantwoordelijk. De stewards werden geleverd door City360 uit Zwolle. Er werd dit jaar gewerkt met een wisselende groep van ca. 30 verkeersregelaars en BOA's. Projectleider was, zoals eerder, Guido Frankfurter.

In totaal werden er op alle locaties samen faciliteiten geboden aan **45.430** (getelde) aankomende touringcars, waarbij 95% van de chauffeurs zich aan de regels van het kort halteren hield (uitersten: Rokin 97% en Museumplein 90%). Daarnaast konden er op de halten vrachtauto's laden en lossen en werden de halten gebruikt voor lossende taxi's en *Kiss and Ride*.

Voor de derde jaar op rij is het aantal touringcars dat op de Prins Hendrikkade halteert, gedaald en wel met 16% (155 touringcars per dag gemiddeld). Vorig jaar bedroeg de daling 3%. Dit gaat tegen de trend van het toenemend aantal toeristen in.

BOA's van City360 participeerden via het stadsdeel in het project. Door prioriteitsstellingen binnen het stadsdeel, nieuwe regelgeving ten aanzien van BOA's en een landelijk tekort aan BOA's, hebben er dit jaar beduidend minder BOA's aan het project kunnen deelnemen. Dit resulteerde onder andere in een sterke daling van het aantal uitgeschreven proces verbalen.

Op zowel de Prins Hendrikkade als het Rokin zijn de **redenen van komst** als 'rondwandeling met gids' en 'winkelen / vrije tijd' erg populair. Op de Prins Hendrikkade valt daarnaast het aantal dagexcursies staduitwaarts (Keukenhof, Volendam etc.) op en op het Rokin de Bloemenmarkt en de rondvaart.

Op de route Amstel – Rokin – Damrak nam het **doorgaande touringcarverkeer met ca. 45 %** af na het ingestelde inrijdverbod voor touringcars zonder bestemming in de binnenstad op 13 april 2017. In de diverse bijlagen worden alle cijfers weergegeven.

Dit is het eerste jaar dat de gemeente Amsterdam de **kosten** van het project voor zijn rekening neemt. De gemeente bekostigt het project voor een belangrijk deel uit de nieuw ingestelde retributieheffing voor touringcarpassagiers. Voorheen werd het project altijd betaald uit vrijwillige bijdragen uit het toeristisch bedrijfsleven en bijdragen vanuit de gemeente. In het verleden heeft de touringcar-gerelateerde branche onderzoek laten verrichten naar het invoeren van een vignettensysteem voor touringcars, zoals in vrijwel alle grotere steden in Europa gangbaar is.

Het project kreeg van het toeristische en lokale bedrijfsleven grote **waardering** voor de geleverde diensten en het soepele verloop. Van omwonenden werden behalve complimenten ook enkele klachten ontvangen, vooral vanwege het ontbreken van de stewards in de (late) avond en nachturen, grote drukte op de halten en bij bewoners voor de deur, dubbel halteren en lopende motoren tijdens het laden of lossen. Hierop werd strenger toegezien. Er werden ook enkele klachten bij de gemeente ingediend, welke door de stichting werden afgehandeld.

Het project heeft een positieve bijdrage aan de lokale **buurteconomieën**. Talloze winkels, kantoren, hotels, restaurants en café's profiteren van het project voor het laden en lossen door hun leveranciers.

De stad zit middenin een **touringcartransitiefase**, waarbij de touringcars in de komende jaren steeds meer uit het stadshart zullen verdwijnen. Vooralsnog zullen er vooral verschuivingen plaatsvinden naar de zuidelijke IJ-oever (busplatform en Ruyterkade Oost en West) en locaties aan de rand van de stad (Sloterdijk, Holendrecht etc.). Om een goed functionerend haltesysteem te behouden zullen er naast nieuwe haltevoorzieningen, ook voldoende bufferplekken en parkeerplaatsen voor touringcars moeten bijkomen. Daarbij zullen de stewards de touringcars volgen naar hun nieuwe halteplaatsen, in de wetenschap dat regulering zonder persoonlijk toezicht onvoldoende is gebleken.

Vervoer per touringcar is niet meer weg te denken en zal de komende jaren blijven toenemen, vooral tussen Europese steden en regio's. Vanuit het oogpunt van efficiëntie en milieudoelstellingen blijven (schone) touringcars een van de beste manieren van vervoer over de middellange afstanden.

Vanaf 2019 neemt de gemeente Amsterdam het stewardproject over van de Stichting Welkom Amsterdam. De stichting heeft er vertrouwen in dat de gemeente de opgebouwde kennis en ervaring in zal blijven zetten om het touringcarverkeer in Amsterdam in goede banen te blijven leiden.



* Aftrap 19 maart 2018 in hotel Victoria

BOA's

Dit jaar hebben er vrijwel alleen in de eerste maanden BOA's aan het project deelgenomen. Dit kwam door het gebrek aan beschikbare BOA's van City360 via het stadsdeel, maar ook om de stringente eis dat er altijd twee BOA's tegelijk moesten werken op een locatie. Om deze reden kon er niet altijd goed worden opgetreden tegen touringcars die te lang halteerden en zijn er veel minder proces verbalen uitgeschreven. Handhaving wordt als belangrijk sluitstuk van het project wordt gezien.



***Installatie BOA's 12 april 2016 bij Politie**

De BOA's werden ingehuurd door stadsdeel Centrum en formeel ook door het stadsdeel aangestuurd, maar kunnen meedraaien in de diensten van het project.



***BOA's stadsdeel Centrum nemen poolshoogte**

Indien aanwezig, hebben de BOA's waar nodig proces-verbalen aan touringcarchauffeurs uitgereikt, vooral voor te lang staan of wanneer het voertuig onbeheerd werd achtergelaten. Ook op het taxiverkeer werd zo nodig gehandhaafd. Daarnaast hebben de BOA's volgens afspraak handhavend opgetreden in de directe omgeving van de touringcarhaltes. In het overgrote deel van de gevallen betrof dit verkeerd geparkeerde scooters.

In deze evaluatie wordt met 'stewards' de combinatie van verkeersregelaars en BOA's bedoeld.

Evaluatie en tellingen Prins Hendrikkade

Evenals vorige jaren werd er met behulp van scanners van City360 door de stewards geteld. Dit heeft weer veel bruikbare informatie opgeleverd. Ook dit jaar werden wel de aankomende touringcars geteld, maar niet meer de vrachtauto's (2014: 12.496 laden en lossen) en taxi's (2014: 728 keer weggestuurd), omdat deze getallen eerder een vrij constant beeld opleverden. Hetzelfde geldt voor de verhouding binnenlandse en buitenlandse touringcars, die drie jaar achtereenvolgend rond de 50-50% schommelde. In plaats daarvan werd op verzoek van de RVE Verkeer en Openbare Ruimte wederom onderzoek gedaan naar de reden van komst van de aankomende en vertrekkende passagiers.

Touringcars

Het totaal aantal getelde gehalteerde touringcars op alle locaties op de Prins Hendrikkade binnen werktijd bedraagt **34.511 (BIJLAGE 1)**. Het werkelijke aantal gehalteerde bussen ligt waarschijnlijk 10-15% hoger door: arriverende bussen buiten werktijd (vroeg ochtend, (late) avond en nacht) en 'gemiste' bussen door drukte of pauzes. Hop-on-hop-off touringcars op het busstation op het middenterrein Prins Hendrikkade werden niet meegeteld. Vanaf 22 juli halteerden deze touringcars bij halte Lovers, waar ze wel werden meegeteld.

Waar in 2014 jaar nog een stijging van ca. 9% van het aantal gehalteerde touringcars werd geconstateerd, in 2013 zelfs nog een stijging van 20% (deels verklaard door een eerdere start in het Keukenhofseizoen), het aantal touringcars in 2015 stabiliseerde, daalde het aantal touringcars in 2016 jaar met ca. 8%. Amsterdam Marketing zocht de oorzaak hiervan in de aanslagen in Parijs en Brussel, de vroege Pasen, de verandering van de Nederlandse vakantiekalender, de Brexit, de verscherpte immigratie controles en de Amerikaanse presidentsverkiezingen. In 2017 bedroeg de daling ca. 3% en dit jaar maar liefst 16%.

Tot en met het tweede kwartaal van 2018 zijn er volgens Amsterdam Marketing echter 6% meer hotelovernachtingen geweest en laat de Toeristische Barometer tot en met september een plus van 3,1% zien. Hier is dus wat anders aan de hand. De vraag is wat?

Prins Hendrikkade:

2012: 32.033 getelde halterende touringcars tijdens de werktijden

2013: 38.550

2014: 45.770

2015: 45.914

2016: 42.320

2017: 41.029

2018: 34.511

Oorzaken kunnen zijn dat de touringcars steeds groter worden, dat ze vaker kiezen voor halteren aan de rand van de stad (zoals Sloterdijk, Holendrecht of het Zeeburgereiland) of dat de bezoekers relatief vaker voor ander vervoer kiezen, zoals de trein.

Maar belangrijkere oorzaken zullen zijn geweest:

1. De 'knip' in de Prins Hendrikkade op 22 juli voor het Victoriahotel, waardoor halte Barbizon alleen nog te bereiken was via de route Rokin-Damrak.
2. De stremming van de Amstel vanwege een herprofilering, met mogelijk een minder populaire omleiding via de Vijzelstraat.
3. Een verplaatsing van het halteren van touringcars van de Prins Hendrikkade naar het busplatform achter het Centraal Station. Met ingang van 9 september wordt hier een pilot gehouden.
4. De langdurige opstoppingen op en rondom het Stationseiland door omvangrijke werkzaamheden aan en stremming van de Westertoegang en de De Ruyterkade. Met wachttijden van soms wel drie kwartier kozen chauffeurs vaak voor alternatieve locaties.
5. Tenslotte is er mogelijk een waterbedeffect opgetreden naar de stadsdelen rondom de binnenstad. Zo kreeg het Museumplein in de Keukenhofperiode 26% meer touringcars te verwerken dan vorig jaar. Onduidelijk is of dit ook voor andere omliggende stadsdelen geldt.

Er is dus een duidelijke trend waarneembaar van een dalend aantal touringcars op de Prins Hendrikkade. De verwachting is dat dit de komende jaren doorzet, vanwege het beleid van de autoluwe binnenstad en het touringcartransitieplan (overstap touringcar – rondvaart aan de Zuidelijke IJ-oever).

In de projectperiode was er een **afname van gemiddeld 183 (2017) naar gemiddeld 155 (2018) bussen per dag**. De geconstateerde daling van 16% deed zich vooral tijdens de opening van de Keukenhof (verkeersopstoppingen) en naseizoen (pilot busplatform) voor. Daardoor kwamen er voor het eerst meer touringcars in de maanden juli en augustus (33%) dan in de Keukenhofperiode (32%) naar de Prins Hendrikkade.

Wat betreft de haltelocaties: chauffeurs wisten de locatie Barbizon steeds beter te vinden door de jaren heen. In 2013 stopte nog 25% bij Damrak en Barbizon samen, in 2014, 2015, 2016 en 2017 respectievelijk 28%, 35%, 40% en 45% bij Barbizon alleen. In 2018 viel dit terug naar 36%. Deze daling wordt vooral veroorzaakt door de knip in de Prins Hendrikkade en de verplaatsing van touringcars naar het busplatform achter het CS, waardoor er in het naseizoen gemiddeld nog maar 14 touringcars per dag bij Barbizon halteerden.

In de eerste maanden werden er nog veel touringcars bij Victoria doorgestuurd naar Barbizon om illegaal en verkeersgevaarlijk dubbelhalteren op de rijweg te voorkomen. Tot de uitvoering van 'de knip' was deze locatie dan ook nog het drukst. Vanaf 22 juli kwam er een einde aan het halteren van touringcars op deze locatie.

Waar het aantal touringcars op de locatie Lovers / Holland International terug ging van gemiddeld 28% (2013), via 18% (2014), 17% (2015), 16% (2016) en 13% (2017) van de touringcars per dag, werd hier vanaf 'de knip' op 22 juli uiteraard een grote stijging gezien. Vanaf dit moment werd deze halte ook gedurende de hele dag bezet door een steward, wat voorheen niet altijd mogelijk was.

Weggestuurde touringcars

In 2012 moest nog 8% van de touringcars worden gesommeerd te vertrekken, in 2015 was dat slechts 4% en **dit jaar 4,5%**. Over het algemeen hielden de buschauffeurs zich ook dit jaar goed aan de regels.

Bij Barbizon werd extra 'kort op de huid' gereguleerd in verband met klachten van bewoners uit het verleden. Een ander speerpunt was hier het uitzetten van de motor.



***'Wilt u alstublieft doorrijden?'**

Proces-verbalen touringcars

Barbizon	18	(2014: 6; 2015: 26; 2016: 177; 2017: 206)
Lovers	11	(2014: 11; 2015: 44; 2016: 104; 2017: 224)
Victoria	15	(2014: 3; 2015: 36; 2016: 221; 2017: 344)
Totaal	44	(2014: 20; 2015: 106; 2016: 502; 2017: 774)

Gemiddeld werden er 0-1 proces-verbaal per dag uitgerekend, hetgeen een flinke afname t.o.v. vorig jaar betekent. Zoals eerder aangegeven waren er dit jaar helaas te weinig BOA's beschikbaar via het stadsdeel. Maar ook de stringente eis dat er altijd twee BOA's tegelijk moesten werken op een locatie, zorgden ervoor dat er vaak geen enkele BOA beschikbaar was voor het stewardteam. Uit eerder jaren hadden we al geleerd dat aanwezigheid van een BOA ter plaatste essentieel is als stok achter de deur voor regulering en handhaving. Bij gebrek hieraan moest er namelijk een beroep worden gedaan op een dienstdoende BOA van stadsdeel Centrum die elders aan het werk was. Door andere prioriteiten kon deze BOA niet altijd (tijdig) komen, waardoor er geen proces verbaal kon worden geschreven. Bij de wel uitgedeelde proces-verbalen ging het in veel gevallen om touringcars die door de chauffeur waren verlaten.

Het verbaliseren is slechts het sluitstuk van de keten 'welkom heten, informeren, reguleren en handhaven' en geen doel op zich. In de overgrote meerderheid van de gevallen is verbaliseren daarom niet noodzakelijk.

Vanwege de gekozen samenwerkingsvorm met het stadsdeel hebben de BOA's ook een handhavingsverantwoordelijkheid voor de directe omgeving van de touringcarlocaties. In de praktijk werden er in dit kader verkeerd geparkeerde scooters en brommers geverbaliseerd, hetgeen na enkele weken weer zichtbaar tot resultaat leidde: meer ruimte voor voetgangers op de toch al

overvolle trottoirs. Daarnaast werd er op de halte ook gehandhaafd op andere weggebruikers dan touringcars, zoals vrachtauto's en taxi's. Ook in deze gevallen werd het voertuig door de bestuurder meestal langere tijd achter gelaten op de halte.

Reden van komst uitstappende passagiers

Aan chauffeurs of gidsen met uitstappende passagiers werd gevraagd waar ze vandaan kwamen en waar ze voor kwamen. In totaal kwamen hier 30.111 antwoorden op. **BIJLAGE 1** toont een overzicht van de resultaten. Aangegeven kon worden: rondvaart, dagexcursie (bijvoorbeeld naar Volendam en Marken), besloten lijndienst van vliegveld of cruiseterminal en overig.

Wanneer de resultaten van de enquête dan met enige slagen om de arm worden geëxtrapoleerd naar alle gearriveerde touringcars dit jaar (34.511), dan zouden de percentages en absolute aantallen voor de meest populaire bestemmingen er als volgt uitzien (brengen en halen):

Dagexcursie buiten de stad:	21%	18 touringcars per dag (2016: 54; 2017: 40)
Lijndienst	19%	17 touringcars per dag (2016: 44; 2017: 22)
Winkelen en vrije tijd:	16%	14 touringcars per dag (2017: 40)
Stadswandeling met gids	16%	13 touringcars per dag (2017: 33)
Rondvaart	10%	9 touringcars per dag (2016: 26; 2017: 24)

NB: vanaf het hoogseizoen zijn sommige stewards 'dagexcursies' om onverklaarbare redenen gaan scannen als 'lijndienst'. Helaas is dit te laat opgemerkt. Het percentage 'lijndiensten' is dan ook in werkelijkheid lager.

City360, werk- en rusttijden

De samenwerking met de stewards en accountmanagers van City360 was wederom goed. Voor de eerste inzet vond er een briefing plaats in Park Plaza Hotel Victoria. Hier werden de uitgangspunten voor het project besproken, zoals in de inleiding weergegeven.



***Wethouder Pieter Litjens bij aftrap '16**

Net als eerdere jaren moest de uitvoering van het project de eerste weken nauw worden gevolgd om iedereen scherp te krijgen en vooral houden. De uitvoering van het concept strak houden is het adagium.

Vanwege relatief beperkte middelen en aanwezige ambities is er geschoven met werktijden voor een optimale dekking van de touringcarhalten over de dag. Hierbij moest rekening worden gehouden met de drukke tijden op de halten en de wens om zowel Victoria als Barbizon 'altijd' bezet te houden, ook tijdens lunchpauzes.

Optimale werktijd Keukenhof (half maart – half mei):

- * steward 1: 08-19 uur (11 uur)
- * steward 2: 09-20 uur (11 uur)
- * steward 3: 11-17 uur (6 uur)

Optimale werktijd seizoensdip (half mei – eind juni):

- *steward 1: 10-18 uur (8 uur)
- * steward 2: 10-18 uur (8 uur)
- * steward 3: 11-17 uur (6 uur); wordt volgend jaar: 9.00-15.00 uur

Optimale werktijd hoogseizoen (juli – augustus)

- * steward 1: 09-20 uur (11 uur)
- * steward 2: 09-20 uur (11 uur)
- * steward 3: 11-17 uur (6 uur)

Optimale werktijd naseizoen (september – oktober): zie seizoensdip

Na de knip in de Prins Hendrikkade op 22 juli kon het project nog maar beschikken over twee stewards die elk 11 uur (hoogseizoen) of 8 uur (naseizoen) werkten. Helaas stonden er daardoor tijdens pauzes vaak geen stewards op een van de haltes, hoewel dit soms kon worden opgevangen door het Mobiele Scooter Team, waar dit jaar voor het eerst ervaring mee werd opgedaan.



*Het mobiele scooterteam in actie

Aandachtspunt is dat de stewards op hun begintijd ook echt beginnen, dat wil zeggen op hun halte staan met een werkzame scanner. Dat betekent dat ze enige tijd voor start werktijd aanwezig moeten zijn. Daarnaast dient er tot de eindtijd gewerkt te worden. Via de scanresultaten is dit aardig in de gaten te houden, maar soms en vooral in het begin is visuele controle nodig.

Daarnaast is het van belang het project 'strak' te houden, dat wil zeggen dat ook andere afspraken met de stewards niet mogen verslappen. Hierbij valt onder andere te denken aan dat stewards alle aankomende chauffeurs begroeten en de regels van de halte uitleggen (waaronder: motor uit!) en niet wachten totdat de chauffeur zich niet aan de regels houdt. Er wordt een actieve houding van de stewards gevraagd gedurende het hele seizoen. Het is dit jaar moeilijker geweest het gebruikelijke kwaliteitsniveau vast te houden door het wisselende aanbod van stewards. De krapte op de arbeidsmarkt was hiervoor de belangrijkste boosdoener.

Enige zorgen zijn er over de lange werkdagen en de vele dagen dat de stewards soms achtereen werken. Uitval, bijvoorbeeld door ziekte door verminderde weerstand, overmoedigheid of voetproblemen, is vervelend voor de medewerkers en slecht voor het project. Er moeten dan immers nieuwe mensen in het project worden gebracht. Over deze zorgen werd met City360 gesproken.

Des te belangrijker is dat de stewards goed rust houden. Wederom bood Park Plaza Victoria Hotel Amsterdam hiervoor wederom gastvrijheid in hun Haarlemsch Koffiehuis voor koffie- en lunchpauzes, sanitaire voorzieningen en vergaderfaciliteiten.



***Park Plaza Victoria Hotel Amsterdam**

Bijzondere dagen

Pasen: vrijdag tot en met maandag	3 x 11 uur (totaal 20 uur extra)
Hemelvaart: donderdag tot en met zondag	3 x 11 uur (totaal 44 uur extra)
Pinkster: zaterdag tot en met zondag	3 x 11 uur (totaal 22 uur extra)

Geen stewards: Koningsdag	(28 uur minder)
Dam tot Damloop	(6 uur minder)

Deze extra meer (en minder) uren waren opgenomen in de begroting, zodat ze niet gecompenseerd hoefden te worden.

Het verdient het aanbeveling om in de toekomst net als in de jaren 2012-2014 en 2016-2018 weer op de maandag voor opening keukenhof te starten om de stewards enige gelegenheid te geven warm te draaien voordat de grote drukte aanbreekt.

Scanners

Voor het gebruik van de scanners en de batterijen heeft de begeleiding vanuit City360 de eerste weken het contact geïntensiveerd. Door het grote aantal nieuwe en daarna wisselende stewards bleef dit het hele jaar een aandachtspunt.

Laad en losverkeer

Het laad- en losverkeer en daarmee de plaatselijke winkels, bedrijven en horeca (eigenlijk de hele buurteconomie) profiteren optimaal van het stewardproject. Ook voor deze categorie is er vrijwel altijd plaats in tegenstelling tot het verleden. Weren van deze voertuigen op de halten zou tot opstoppingen op de rijweg leiden en daarmee tot verslechtering van de doorstroming en gevaarlijke situaties.

Taxi's

Over het algemeen hielden de taxichauffeurs zich tijdens de projecttijden goed aan de geldende regels.



***'Meneer, u blokkeert de rijweg!'**

Pendeldiensten

De pendeldiensten vanuit Rotterdam, Eindhoven en IJmuiden verzorgen met hun besloten openbaar vervoer een belangrijke schakel tussen vliegverkeer en cruisevaart enerzijds en het treinverkeer op het Centraal Station en het Amsterdamse Centrum anderzijds. De afspraken met deze busdiensten dienen elk jaar opgefrist te worden. Op welke halte gaan ze staan en hoe kunnen we bereiken dat de bussen komen aanrijden met voldoende tussentijd? Eventueel dient er elders gebufferd te worden. Bij juist gebruik profiteren de pendeldiensten sterk van het project.

Vanaf 9 september halteerden de pendeldiensten vanuit IJmuiden op het busplatform achter het Centraal Station. Dit betreft een pilot die loopt tot begin maart 2019. De eerste resultaten hiervan zijn hoopgevend en het lijkt erop dat deze en andere touringcars niet de exploitatie van de openbaarvervoer-bussen aldaar verstoren.

Openbare ruimte

In 2014 werden er *plaques* tegen het fietsparkeren aangebracht langs de halte. Dit werkte uitstekend. In het voorjaar van 2016 zijn deze 'opgefrist' wegens het intensieve gebruik. Verder kon er de gehele periode worden gehandhaafd op verkeerd geparkeerde scooters, indien ze op of in de directe nabijheid van de halten stonden. Dit had een positief resultaat. Het Stationseiland is aangewezen als gebied waar naast fietsen ook scooters en brommers niet meer mogen parkeren op locaties die daarvoor niet uitdrukkelijk zijn aangewezen.

Bij Barbizon zijn vanuit het project weer acties verricht om de looproute naar het Damrak toegankelijk te houden. Dit betrof vooral het uitwaaierende terras en fietsen die buiten de rekken waren geplaatst.

Tenslotte merken de stewards ook gevaarlijke situaties buiten hun directe werkgebied op, die vaak verband houden met de werkzaamheden op het Stationseiland en de constant veranderende verkeerssituaties hierdoor. Deze meldingen worden doorgegeven aan het verantwoordelijk projectbureau dan wel de omgevingsmanager van stadsdeel Centrum die hier hun voordeel mee kunnen doen. Evenals voorgaande jaren hebben de stewards incidenteel op verzoek van de politie geassisteerd bij aanrijdingen en ongelukken in de omgeving van de halten. Deze incidenten waren overigens niet gerelateerd aan het gebruik van de touringcarhalten

Technische hulpmiddelen

De touringcarhalten Lovers / Holland International zouden dit jaar worden voorzien van tijdssignalering, zoals op de Spuistraat. Hierdoor zou er een elektronisch signaal optreden, wanneer een voertuig langer dan 10 minuten halteert. De signalering werd helaas nog niet aangebracht.

Betrokkenheid bewoners en ondernemers omgeving

Er waren drie mogelijkheden voor bewoners en ondernemers in de omgeving om betrokken te raken bij het project en klachten of opmerkingen kwijt te kunnen:

1. De projectleider is gedurende het gehele seizoen aanspreekpunt. Bewoners en ondernemers weten hem zelf te bereiken en het stadsdeel stuurt de mensen zo nodig door.
2. De bewoners van de Prins Hendrikkade / Barbizon kunnen via hun vertegenwoordigers elk jaar input te geven voor de evaluatie.
3. De bewoners rond de halte Barbizon, maar ook die rond de nog niet gereguleerde halte Spuistraat, werden altijd structureel uitgenodigd voor de twee bijeenkomsten van het Touringcaroverleg van stadsdeel Centrum in maart en november. Omdat hier ook de touringcarbedrijven, toeristische attracties en gidsenorganisaties bij aanwezig waren, konden knelpunten effectief en direct met elkaar worden besproken. Helaas heeft de gemeente besloten na de afgelopen verkiezingen met dit overleg te stoppen, zodat deze mogelijkheid om de eindevaluatie met de bewoners te bespreken is komen te vervallen.

Geluiden vanuit de bewoners

De inzet van de stewards op straat wordt al meer jaren geroemd door te stellen dat de stewards prima werk doen en ze complimenteren ze voor het harde werken om de zaak in goede banen te leiden. Ze betreuren het echter dat de stewards door gebrek aan financiële middelen niet de (latere)

avonduren en 's nachts kunnen werken en ook niet van november tot opening Keukenhof medio maart. Dit leidt tot overlast, door langer dan noodzakelijk parkeren en ronkende motoren van touringcars die aan blijven staan, maar ook van taxi's.



***Zodra de stewards begin november zijn verdwenen loopt het regelmatig vast op de Prins Hendrikkade bij Victoria**

De stichting kan het hier alleen maar mee eens zijn. Niets liever wordt het project uitgebreid in de (late) avonduren en het laagseizoen en ook naar andere toeristische hotspots. Het is echter nu al een opgave voor de gemeente (zie verderop) het huidige project met de huidige meest efficiënte inzet te financieren, dus van uitbreiding zal helaas naar verwachting geen sprake zijn.

Eerder genoemde aandachtspunten genoemd door de bewoners:

- Soms halteren er toch nog bussen op de rijweg wat gevaarlijke situaties oplevert (bijvoorbeeld voor overstekende mensen)
- Grote groepen wachtenden die de trottoirs en toegangen tot woningen blokkeren, ook veel afval achter laten, geluidsoverlast veroorzaken en drugsdealers aantrekken
- Gebrek aan handhaving door het stadsdeel buiten de projecttijden wegens gebrek aan middelen en door prioriteitstelling
- Er wordt ook tijdens de werktijden nog onvoldoende gehandhaafd
- Verkeersregelaars kunnen niet handhaven en handhavingsverzoeken kunnen dan vaak niet worden gehonoreerd door het stadsdeel
- Politie ondersteunt het handhaven te weinig
- Klachten bij het stadsdeel en meldingen bij het meldsysteem 'Verbeter de buurt' hebben onvoldoende effect
- Pleiten voor structurele financiering van het Stewardproject, bijvoorbeeld door een 'vignettensysteem'
- Willen graag dat de gemeente de luchtvervuiling monitort in relatie tot het gebruik van de halteerlocatie.



***Halte Barbizon**

Klachten

Dit jaar kwamen er drie klachten van buschauffeurs en gidsen over het project via de gemeente binnen. Deze klachten werden door de projectleider zeer serieus genomen en naar vermogen afgehandeld. Met de klagers werd via de gemeente gecommuniceerd en met de betrokken stewards is geëvalueerd. In alle drie gevallen ging het om de gegeven aanwijzingen door enkele stewards en eventueel de gehanteerde toonzetting bij het wegsturen van halterende bussen. Het betrof meestal touringcars die te lang bleven staan, bijvoorbeeld om nog te wachten op een achtergebleven passagier, of touringcars die (veel) te vroeg kwamen aanrijden en werden gesommeerd nog een rondje te gaan rijden.

In alle gevallen moest worden geconstateerd dat de stewards in principe correct hun werkzaamheden hadden uitgevoerd. Dat de toon uiteindelijk minder vriendelijk wordt als er geen gevolg aan de aanwijzing wordt gegeven, is vervelend voor wie het aangaat, maar begrijpelijk. Naar aanleiding van klachten vorig jaar hebben enkele stewards vorig jaar een aanvullende cursus conflictbeheersing gedaan.

Een excursiebedrijf is enkele keren aangesproken om korter voor vertrek te komen aanrijden en hierdoor de halte minder lang bezet te houden. Dit blijft een aandachtspunt.

Financiën

De afgelopen jaren werd het stewardproject door het toeristische bedrijfsleven en de gemeente in wisselende verhoudingen bekostigd. Beide partijen toonden daarmee aan dat ze hun verantwoordelijkheid namen voor een goede regulering van het touringcarverkeer in de Amsterdamse binnenstad. Vanaf 2018 heeft de gemeente het project uit eigen middelen betaald, onder gelijktijdige instelling van een retributie voor touringcars (sight seeing).

De stichting Welkom Amsterdam hoopt dat de gemeente in de komende jaren meer geld voor het reguleren van touringcars beschikbaar stelt, bijvoorbeeld uit de sterk toegenomen inkomsten uit de

toeristenbelasting. Ook brengt de stichting het volledig uitgewerkte en getoetste plan voor een vignettensysteem voor touringcars graag nog eens graag onder de aandacht. In veel Europese steden heeft dit zijn waarde al bewezen.

De stichting denkt dat er dat er altijd behoefte zal blijven aan regulering van het halteren van de touringcars in Amsterdam. Ook als de haltes worden verplaatst, zullen de stewards de touringcars moeten volgen om een goed gebruik van de haltes te waarborgen. Een robuust touringcarbeleid kan niet zonder de combinatie van halterings-, buffer- en parkeerlocaties.

Ook nu de gemeente heeft aangegeven het stewardproject onder zijn eigen hoed te willen voortzetten, wil de stichting behulpzaam blijven zijn bij het vormgeven van het touringcarbeleid voor de nabije en wat verdere toekomst.

Evaluatie en tellingen Rokin

Van **maandag 19 maart tot en met zondag 28 oktober 2018** heeft er gedurende 8 uur per dag een steward op de nieuwe touringcarhalte op het Rokin ter hoogte van het Spui en tegenover kunstenaarssociëteit Arti et Amicitiae staan. Deze halte is eind 2016 in gebruik genomen als alternatief voor de verdwenen locatie Oude Turfmarkt in verband met de aanleg van de Rode Loper.

Waar op de Oude Turfmarkt met vier officiële plekken in de praktijk soms zes touringcars of meer stonden, waarbij er veel illegaal werd gebufferd of geparkeerd, moet de 'touringcarsector' het nu met twee plekken doen. Door goede regulering is dat dit jaar weer erg goed verlopen. Er is wederom gewerkt met scanapparatuur om de verschillende verkeersbewegingen in beeld te brengen.



*Drukke op de halte tijdens de Keukenhofopening 2017

Aan het begin van het seizoen moest het overige verkeer er weer even aan wennen dat deze halte een *exclusieve* touringcarhalte is en ook niet bestemd is voor verkeer met een ontheffing, in de Amsterdamse situatie met alle mogelijke ontheffingen geen overbodige luxe.

Wat erg belangrijk is geweest voor het goede verloop van het project is dat de bebording in 2017 adequaat werd aangepast en dat de gemeente dit ook als zodanig heeft gecommuniceerd.



*De aangepaste bebording; exclusive touringcarhalte

Het bekende regiem dat werd gehanteerd is: 'instappen, uitstappen en wegwezen' en ook bij kort halteren de motor even uit. Vaak stonden er grote groepen toeristen op de stoep die in één keer konden instappen. Hierdoor werd de halte efficiënt gebruikt. Wanneer touringcars ruim te vroeg kwamen aanrijden werd hen consequent gevraagd een rondje te gaan rijden. Het kortste rondje bedraagt ca. 15 minuten. Later kwam dit minder vaak voor en kwamen de chauffeurs preciezer op tijd aanrijden. Zo konden er met de beschikbare twee plekken op deze touringcarhalte verrassend veel bussen worden afgehandeld en werd er gelukkig nauwelijks op de rijweg gestopt. Dit moet zoveel mogelijk worden voorkomen.

Tijdens de lunchpauzes van de steward bleven touringcars langer staan dan nodig en werd de halte soms weer gebruikt door vrachtauto's voor laden en lossen en ontheffinghouders. Dit leverde soms conflicten met touringcars op. Zodra de steward om 17 uur wegging bleven touringcars vaak meer dan een uur staan. Kortom: zolang de steward aanwezig was op de halte lukte het bijna altijd het haltegebruik goed te reguleren.



***Steward aan het werk op de halte**

Bestemmingsverkeer

Sinds 13 april 2017 mochten er op het Rokin alleen nog touringcars met een bestemming in de binnenstad rijden. Dit was gedefinieerd als dat deze touringcars moesten laden of lossen op de onderweg gelegen haltes. In overleg met de touringcarbranche werd er door de gemeente een uitzondering gemaakt voor sightseeing-touringcars voor de rest van 2017. Deze touringcars halteerden niet, maar lieten vanuit de bus alleen de stad zien, vooral het Paleis op de Dam. Vanaf 1 januari 2018 werd deze uitzondering opgeheven.

Tellingen

(alleen in werktijden van 9-17 uur)

19 maart tot en met 28 oktober 2018 (gehele periode = 223 dagen)

Totaal aantal touringcars vanaf Muntplein naar Dam	8227	100%	gem. 37 per dag
Doorgaand (geen stop)	3007	37%	gem. 13 per dag
Gehalteerd op halte Rokin	5220	63%	gem. 24 per dag

20 maart tot en met 29 oktober 2017 (gehele periode = 218 dagen):

Totaal aantal touringcars vanaf Muntplein naar Dam	13274	100%	gem. 61 per dag
Doorgaand (geen stop)	8145	61%	gem. 37 per dag
Gehalteerd op halte Rokin	5129	39%	gem. 24 per dag

Het totaal aantal touringcars tussen Muntplein en Dam is in 2018 gedaald t.o.v. 2017 (-38%). **Het % touringcars dat niet halteerde op het Rokin daalde van 61 naar 37%**. Dat is een daling van 39% (en is geheel verantwoordelijk voor de daling van het totaal aantal touringcars). In absolute zin is de daling zelfs -63%. Dit kan vooral worden verklaard doordat touringcars die sightseeing bieden, dit jaar niet meer zijn toegelaten op deze route. Ook de omleidingsroute via de Vijzelstraat vanwege de werkzaamheden op de Amstel, kan een rol hebben gespeeld. Toen het inrijdverbod voor touringcars nog niet in werking was (voor 13 april 2017), was er 67% doorgaand verkeer; dit kan als nulmeting gelden. In **BIJLAGE 2** is een compleet overzicht gegeven van alle tellingen op het Rokin per seizoenperiode in 2018 vergeleken met 2017.

Er halteerden dit jaar gemiddeld 24 touringcars per dag op deze halte. Dit aantal is gelijk aan 2017. In de Keukenhofperiode was er wel een stijging van 12% t.o.v. vorig jaar.

Er moesten 179 touringcars nadrukkelijk worden weggestuurd (3,5% van de haltingen, heel 2017: 3%). Bijna de helft vond plaats in de Keukenhofperiode (84), vanwege de grotere druk op de halte. Op de Prins Hendrikkade moest dit jaar 4,5% en op het Museumplein zelfs 10% worden weggestuurd, zie aldaar.

Op het Rokin staat een verkeersregelaar en geen BOA. Meestal was regulering voldoende. Wanneer een chauffeur echt niet weg wilde werd in incidentele gevallen een BOA van het stadsdeel opgeroepen. Dat gebeurde dit jaar zes keer.

Over de gehele periode bedroeg het percentage touringcars dat niet halteerde op het Rokin dus 37%. Voor de knip op de Prins Hendrikkade op 22 juli deze zomer bedroeg dit 34% en na de knip 42%. Zoals verwacht nam het doorgaande touringcarverkeer op het Rokin ten gevolge van de knip weer toe, omdat dit nu nog de enige route is om de belangrijke touringcarhalte Barbizon te bereiken. Het percentage van 42 ligt echter nog wel fors onder de nulmeting van voor het inrijdverbod van 13 april 2017 toen het verbod nog niet in werking was: 67%.

Bestemmingen

Aan de aankomende passagiers ('wat gaat u nu doen?') en vertrekkende passagiers ('wat heeft u zojuist gedaan?') werd hun bestemming gevraagd (er konden meer bestemmingen worden genoemd): Bloemenmarkt, stadswandeling met gids, Rederij Kooij, museum of attractie, restaurant, hotel winkelen / vrije tijd en Dam. **BIJLAGE 4** laat een onderverdeling zien per periode van het seizoen.

Voorafvallend is de sterke stijging van het aantal keren dat de Bloemenmarkt werd opgegeven als bestemming: 2557 keer (28%). In 2017 was dit nog 1525 keer (22%). In totaal hebben de stewards 9330 keer een bestemming kunnen noteren. Andere grootgebruikers zijn gidsen voor een stadswandeling (16%) en Rederij Kooij (13%). Daarnaast profiteren vooral de musea, attracties en restaurants in de omgeving van de halte.

Evaluatie en tellingen Museumplein

Van 19 maart tot en met 28 oktober stonden er stewards (alleen verkeersregelaars) op de touringcarhaltes H23 (Paulus Potterstraat; Stedelijk Museum) en H13 (Hobbemastraat; Coster Diamonds). Dit om het efficiënt gebruik van de halten te bevorderen en om de chauffeurs te stimuleren meer gebruik te laten maken van de ondergrondse parkeergarage voor touringcars van Q-Park onder het Museumplein. Dit project werd uitgevoerd in samenwerking met stadsdeel Zuid en de omliggende culturele instellingen van het Museumplein.



***Drukte met touringcars in de Keukenhofperiode**

Tellingen

In de Keukenhofperiode werd er zeven dagen per week gewerkt van 9-17 uur, daarna alleen maandag tot en met vrijdag van 8.30 – 15.30 uur. In 2017 werd er nog van donderdag tot en met zondag gewerkt en ook nog gedurende een kortere periode. Dat maakt de vergelijking met vorig jaar lastiger.

Halteringen 2018

Aantal halteringen touringcars H13 (Coster) en H23 (Stedelijk Mus.)	5699	gem.	32 per dag
Aantal touringcars weggestuurd	547	gem.	3 per dag
Aantal keer BOA stadsdeel ingeroepen	109	gem.	0-1 per dag

Vergelijking met 2017

Uit de Keukenhofperiode, seizoen, hoogseizoen en naseizoen werden de vergelijkbare dagen met elkaar vergeleken. In totaal konden er 73 dagen uit 2017 en 2018 met elkaar worden vergeleken. Dit komt omdat er in 2017 op andere dagen werd gewerkt: donderdag tot en met zondag. Daarnaast werd er ook later in het seizoen met het project gestart en meer uren per dag.

	Vergelijkbare dagen	2017	2018	%
Keukenhofperiode	23	1033	1306	+26
Seizoen	14	437	343	-20
Hoogseizoen	20	428	371	-15
Naseizoen	16	285	317	+11
Totaal	73	2183	2337	+7

In de Keukenhofperiode nam het aantal halteringen in een vergelijkbare periode dit jaar toe met ruim 26%; dit terwijl het Museumplein in het najaar van 2017 al ca. 12% meer touringcars te verwerken kreeg dan in een vergelijkbare periode in 2016. Dit kan mogelijk worden verklaard door de grootschalige werkzaamheden met forse verkeersstromingen rond het Stationseiland in deze periode (zie evaluatie Prins Hendrikkade) en de toename van het aantal bezoekers in deze periode. Ter vergelijking: op het Rokin halteerden in de Keukenhofperiode 12% meer touringcars en op de Prins Hendrikkade 33% *minder*.

De dalingen in de seizoensdip en hoogseizoen worden mogelijk verklaard door het achterblijven van het aantal toeristen dat ook elders in het toeristisch bedrijfsleven werd waargenomen. Niet uitgesloten kan worden dat hier echter ook personele zaken aan ten grondslag liggen (vooral in de maand juni), naast het feit dat er minder uur per dag werd gewerkt.

Het aantal weggestuurde touringcars ligt met bijna 10% beduidend hoger dan op andere locaties waar touringcarstewards actief zijn. Mogelijk heeft het verwachtingspatroon van de chauffeurs op deze locatie hiermee te maken. Handhaving van stadsdeel Zuid moest 109 keer worden opgeroepen.

Het aantal door de stewards getelde touringcars dat -al dan niet op hun verzoek of aanraden- de parkeergarage voor Q-Park in rijdt, bedraagt 3325, gemiddeld 19 touringcars per dag. Deze cijfers konden niet worden vergeleken met cijfers van Q-Park zelf.



***Zo zien we het graag: een volle Q-Park garage voor touringcars**

In **BIJLAGE 3** worden de aantallen per seizoenperiode weergegeven.

Het project heeft in elk geval geleid tot een betere regulering van de twee touringcarhaltes. Er werd over het algemeen kort gehalteerd op aanwijzing van de stewards. Er werd niet of nauwelijks meer op de rijweg in- of uitgestapt of op een nabijgelegen trottoir gehalteerd. Dit heeft de doorstroming en veiligheid bevorderd. In hoeverre het gebruik van de nabijgelegen garage voor touringcars is toegenomen, valt op dit moment nog niet met zekerheid te zeggen.

- BIJLAGE 1: Prins Hendrikkade: totaaloverzicht van het aantal gehalteerde bussen op de diverse halten in 2018 en 2017 en reden van komst van in- en uitstappende touringcarpassagiers
- BIJLAGE 2: Rokin: totaaloverzicht en samenvatting cijfers halteringen en bestemmingen
- BIJLAGE 3: Museumplein: totaaloverzicht en samenvatting cijfers gebruik halten H23 (Stedelijk Museum) en H13 (Coster Diamonds) en bevindingen
- BIJLAGE 4: Donateurs van het Stewardproject door de jaren heen

BIJLAGE 1

Prins Hendrikkade: totaaloverzicht van het aantal gehalteerde bussen op de diverse halten in 2018 en 2017 en reden van komst van in- en uitstappende passagiers

Totaal aantal gehalteerde bussen **2018** per periode (voor alle getallen geldt: daadwerkelijk geteld)

	A totaal / gem. %		B totaal / gem. %		C totaal / gem. %		D totaal / gem. %		Totaal / gem. %		
Barbizon	4683	85	3045	65	3987	61	765	14	12480	56	(36)
Victoria	5245	95	3315	71	1952	30	0	0	10512	47	(31)
Lovers / HI	1038	19	586	12	5537	85	4358	78	11519	52	(33)
Totaal	10966	199 (32)	6946	148 (20)	11476	177 (33)	5123	92 (15)	34511	155	(100)

A. Openstelling Keukenhof: 19 maart – 13 mei (behalve 27 april), 9.00 -20.00 uur, 55 dgn

B. Seizoensdip: 14 mei – 29 juni, 10.00 – 18.00 uur, 47 dgn

C. Hoogseizoen: 30 juni – 2 september, 09.00 – 20.00 uur, 65 dgn

D. Naseizoen: 3 september – 28 oktober, 10.00 – 18.00 uur, 56 dgn totaal 223 dgn

Geschat wordt dat de werkelijke aantallen halterende bussen per dag 10-15% hoger liggen dan geteld.

Totaal aantal gehalteerde bussen **2017** per periode (voor alle getallen geldt: daadwerkelijk geteld)

	A totaal / gem. %		B totaal / gem. %		C totaal / gem. %		D totaal / gem. %		Totaal / gem. %		
Barbizon	7326	118	2484	62	5139	79	3452	61	18401	82	(45)
Victoria	7035	113	2598	65	4979	77	2816	50	17428	78	(42)
Lovers / HI	2086	34	799	20	1422	22	893	16	5200	23	(13)
Totaal	16447	265 (40)	5881	147 (14)	11540	178 (28)	7161	127 (18)	41029	183	(100)

A. Openstelling Keukenhof: 20 maart – 21 mei (behalve 27 april), 9.00 -20.00 uur, 62 dgn

B. Seizoensdip: 22 mei – 30 juni, 10.00 – 18.00 uur, 40 dgn

C. Hoogseizoen: 1 juli – 3 september, 09.00 – 20.00 uur, 65 dgn

D. Naseizoen: 4 september – 29 oktober, 10.00 – 18.00 uur, 56 dgn totaal 223 dgn

Geschat wordt dat de werkelijke aantallen halterende bussen per dag 10-15% hoger liggen dan geteld.

Reden van komst van de touringcar 2018: aan in- en uitstappende buspassagiers werd gevraagd wat hun doel is of was. *Er konden meer keuzes worden gemaakt.*

	A totaal / %		B totaal / %		C totaal / %		D totaal / %		Totaal / %	
Rondvaart	1002	(9)	805	(12)	789	(9)	412	(11)	3008	(10)
Dagexcursie 1) (buiten stad)	2723	(25)	1459	(22)	1804	(21)	337	(9)	6323	(21)
Lijndienst 2)	868	(8)	908	(13)	2265	(26)	1809	(47)	5850	(19)
Stadswandeling (met gids)	2027	(18)	847	(12)	1239	(14)	540	(14)	4653	(16)
Winkelen en Vrije Tijd	1696	(16)	1264	(19)	1298	(15)	435	(11)	4693	(16)
Hotel	631	(6)	385	(6)	444	(5)	68	(2)	1528	(5)
Restaurant	715	(7)	422	(6)	339	(4)	62	(2)	1538	(5)
Attractie 3)	1240	(11)	701	(10)	436	(5)	141	(4)	2518	(8)
Totaal	10902	(100)	6791	(100)	8614	(100)	3804	(100)	30111	(100)

- 1) Bijvoorbeeld Keukenhof, Volendam, Marken
- 2) Bijvoorbeeld Luchthaven Eindhoven, Cruiseterminals IJmuiden of Rotterdam
- 3) Bijvoorbeeld Madame Tussauds, museum, Beurs van Berlage

NB: vanaf het hoogseizoen zijn sommige stewards 'dagexcursies' om onverklaarbare redenen gaan scannen als 'lijndienst'. Helaas is dit te laat opgemerkt. Het percentage 'lijndiensten' is dan ook in werkelijkheid lager.



***'Welkom in Amsterdam'!**

BIJLAGE 2

Rokin 2018: samenvatting cijfers halteringen en bestemmingen (19 maart tot en met 28 oktober 2018)

19 maart tot en met 13 mei 2018 (Keukenhof, 56 minus 1 = 55 dagen)

Totaal aantal touringcars vanaf Muntplein naar Dam	3387	100%	gem. 61 per dag
Doorgaand (geen stop)	1327	39%	gem. 24 per dag
Gehalteerd op halte Rokin	2060	61%	gem. 37 per dag

14 mei tot en met 29 juni 2018 (seizoensdip = 47 dagen)

Totaal aantal touringcars vanaf Muntplein naar Dam	1459	100%	gem. 31 per dag
Doorgaand (geen stop)	416	29%	gem. 9 per dag
Gehalteerd op halte Rokin	1043	71%	gem. 22 per dag

30 juni tot en met 2 september 2018 (hoogseizoen = 65 dagen)

Totaal aantal touringcars vanaf Muntplein naar Dam	2359	100%	gem. 36 per dag
Doorgaand (geen stop)	892	38%	gem. 14 per dag
Gehalteerd op halte Rokin	1467	62%	gem. 22 per dag

30 juni tot en met 21 juli 2018 (voor knip, 22 dagen)

Totaal aantal touringcars vanaf Muntplein naar Dam	710	100%	gem. 32 per dag
Doorgaand (geen stop)	135	19%	gem. 6 per dag
Gehalteerd op halte Rokin	575	81%	gem. 26 per dag

22 juli tot en met 2 september 2018 (na knip, 43 dagen)

Totaal aantal touringcars vanaf Muntplein naar Dam	1739	100%	gem. 40 per dag
Doorgaand (geen stop)	757	44%	gem. 17 per dag
Gehalteerd op halte Rokin	892	56%	gem. 21 per dag

30 juni tot en met 2 september 2018 (hoogseizoen = 65 dagen)

Totaal aantal touringcars vanaf Muntplein naar Dam	2359	100%	gem. 36 per dag
Doorgaand (geen stop)	892	38%	gem. 14 per dag
Gehalteerd op halte Rokin	1467	62%	gem. 22 per dag

3 september tot en met 28 oktober 2018 (naseizoen = 56 dagen)

Totaal aantal touringcars vanaf Muntplein naar Dam	1022	100%	gem. 19 per dag
Doorgaand (geen stop)	372	36%	gem. 7 per dag
Gehalteerd op halte Rokin	650	64%	gem. 12 per dag

19 maart tot en met 28 oktober 2018 (gehele periode = 223 dagen)

Totaal aantal touringcars vanaf Muntplein naar Dam	8227	100%	gem. 37 per dag
Doorgaand (geen stop)	3007	37%	gem. 13 per dag
Gehalteerd op halte Rokin	5220	63%	gem. 24 per dag

Guido Frankfurter

Projectleider Stewards Touringcars 2018, Stichting Welkom Amsterdam, 27 november 2018

Aan de aankomende passagiers op het Rokin in 2018 ('wat gaat u nu doen?') en vertrekkende passagiers ('wat heeft u zojuist gedaan?') werd hun bestemming gevraagd (er konden meer bestemmingen worden genoemd):

	Keukenhof		Seizoensdip		hoogseizoen		naseizoen		totaal	
Bloemenmarkt	783	24%	606	32%	842	30%	326	23%	2557	28%
Rederij Kooij	653	20%	200	11%	252	9%	124	9%	1229	13%
Stadswandeling m gids	515	16%	311	16%	456	16%	233	17%	1515	16%
Museum of attractie	255	8%	290	15%	399	14%	190	14%	1134	12%
Restaurant	390	12%	184	10%	284	10%	150	11%	1008	11%
Hotel	326	10%	175	9%	304	11%	255	18%	1060	11%
Dam	86	3%	36	2%	87	3%	37	3%	246	3%
Winkelen / vrije tijd	206	7%	97	5%	205	7%	73	5%	581	6%
Totaal	3214	100%	1899	100%	2829	100%	1388	100%	9330	100%

BIJLAGE 3

Museumplein 2018: totaaloverzicht en samenvatting cijfers gebruik halten H23 (Stedelijk Museum) en H13 (Coster Diamonds)

19 maart t/m 13 mei 2018 (Keukenhof, 56 minus 1 = 55 dagen)

Aantal halteringen touringcars H13 (Coster) en H23 (Stedelijk Mus.)	2798	gem. 50 per dag
Aantal touringcars weggestuurd	275	gem. 10 per dag
Aantal keer BOA stadsdeel ingeroepen	45	gem. 1 per dag

14 mei t/m 29 juni 2018 8.30 – 15.30 uur, maandag tot en met vrijdag, 35 dgn

Aantal halteringen touringcars H13 (Coster) en H23 (Stedelijk Mus.)	1090	gem. 31 per dag
Aantal touringcars weggestuurd	58	gem. 1-2 per dag
Aantal keer BOA stadsdeel ingeroepen	29	gem. 1 per dag

30 juni t/m 2 september 2018 8.30 – 15.30 uur, maandag tot en met vrijdag, 45 dgn

Aantal halteringen touringcars H13 (Coster) en H23 (Stedelijk Mus.)	979	gem. 22 per dag
Aantal touringcars weggestuurd	124	gem. 2-3 per dag
Aantal keer BOA stadsdeel ingeroepen	23	gem. 0-1 per dag

3 september t/m 28 oktober 2018 8.30 – 15.30 uur, maandag tot en met vrijdag, 40 dgn

Aantal halteringen touringcars H13 (Coster) en H23 (Stedelijk Mus.)	832	gem. 21 per dag
Aantal touringcars weggestuurd	90	gem. 2 per dag
Aantal keer BOA stadsdeel ingeroepen	12	gem. 0-1 per dag

19 maart t/m 28 oktober 2018, 8.30 – 15.30 uur (175 dagen)

Aantal halteringen touringcars H13 (Coster) en H23 (Stedelijk Mus.)	5699	gem. 32 per dag
Aantal touringcars weggestuurd	547	gem. 3 per dag
Aantal keer BOA stadsdeel ingeroepen	109	gem. 0-1 per dag

BIJLAGE 4

Overzicht van donateurs van het Stewardproject gedurende de afgelopen jaren:

Tours&Tickets
Lindbergh
Amsterdam Sightseeing
Rederij Lovers
Rederij 't Smidtje
Canal Company
Holland International Rondvaart
Rederij Plas
Rederij Kooij
Blue Boat Company
Amsterdam Canal Cruises
Brouwers Tours
Oostenrijk
Coster Diamonds
Gassan Diamonds
Bakker Travel
Madame Tussauds
Amsterdam Dungeon
Beurs van Berlage
PTA
De Kroonprins
Henri Willig
Guidor
Gidsenorganisatie
AMSTOUR Holland
Bijenkorf
TOURCOMPANY
INTERCRUISES
Bloemenmarkt
Keukenhof
Haesje Claes
Heineken Experience
Smidtje Canaltours

Gemeente Amsterdam
Haven Amsterdam
Culturele instellingen
Museumplein & BIZ
Museumkwartier
Vereniging Amsterdam City

Park Plaza Victoria Hotel
Amsterdam