

Stichting Welkom Amsterdam

X

X

X

Evaluatie project Stewards Touringcars 2017

Prins Hendrikkade

Rokin

Museumplein

Westerdokskade

Ruyterkade Oost



*De touringcarstewards van 2017 bij de aftrap voor het Haarlemsch Koffiehuis

Guido Frankfurter

Projectleider

27 november 2017

INHOUDSOPGAVE

	Blz.
Inleiding en samenvatting	3
BOA's	5
Evaluatie en tellingen Prins Hendrikkade	6
- Touringcars	6
- Weggestuurde touringcars	7
- Proces-verbalen touringcars	7
- Reden van komst uitstappende passagiers	8
- City360, werk- en rusttijden	9
- Scanners	11
- Laad- en losverkeer	11
- Taxi's	11
- Pendeldiensten (besloten openbaar vervoer)	12
- Openbare ruimte	12
- Technische hulpmiddelen	12
- Betrokkenheid bewoners en ondernemers omgeving	12
- Evaluatie bewoners	13
- Klachten	14
- Financiën	15
Evaluatie en tellingen Rokin	16
- Keukenhofperiode (ingaan beperkt inrijdverbod)	16
- Bestemmingsverkeer	17
- Tellingen	17
- Vervolg van seizoen	18
- Bestemmingen	18
- Duidingen	18
Evaluatie en tellingen Museumplein	20
Evaluatie en tellingen Westerdokskade	21
Evaluatie en tellingen Ruyterkade Oost	23
BIJLAGE 1	25
Prins Hendrikkade: totaaloverzicht van aantal gehalteerde bussen op diverse halten in 2016 en 2015 en reden van komst van in- en uitstappende touringcarpassagiers	
BIJLAGE 2	27
Rokin: totaaloverzicht samenvatting cijfers halteringen en bestemmingen	
BIJLAGE 3	28
Museumplein: totaaloverzicht + samenvatting cijfers gebruik halten H23 (Stedelijk Museum) en H13 (Coster Diamonds) en bevindingen	
BIJLAGE 4	29
Westerdokskade: totaaloverzicht haltemanagement Westerdoksdijk: samenvatting cijfers halteringen en bestemmingen	
BIJLAGE 5	30
Ruyterkade Oost: totaaloverzicht haltemanagement Ruyterkade Oost Pasen (halteringen en bestemmingen)	
BIJLAGE 6	
donateurs van het Stewardproject de afgelopen jaren	31

Inleiding en samenvatting

Dit jaar liep het project Stewards Touringcars 2017 van **20 maart tot en met 10 november 2017**. Evenals eerdere jaren betreft dit primair een gastvrijheidsproject, waarbij halterende chauffeurs uit binnen- en buitenland welkom worden geheten, van informatie worden voorzien 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 32 busplaatsen en een algemene laad- en losplek verspreid over de locaties de Prins Hendrikkade Victoria (3), Barbizon (5), Lovers (3) en Holland International (1), het Rokin (2), Museumplein (4), Westerdokskade (4) en (alleen met Pasen) Ruyterkade Oost (10). Dit is een forse uitbreiding van het aantal locaties ten opzichte van eerdere jaren (12 plaatsen). Alleen de halte Rokin betreft een *exclusieve* touringcarlocatie.

Dit was het vierde 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 min of meer vaste groep van ca. 20 verkeersregelaars en BOA's. Algemeen projectleider was, zoals eerder, Guido Frankfurter. Het project Museumplein stond onder leiding van Kees Klesman.

In totaal werden er op alle locaties samen faciliteiten geboden aan **51.175** (getelde) aankomende touringcars, waarbij 95% van de chauffeurs zich aan de regels van het kort halteren hield (uitersten: Rokin 97% en Museumplein 87%). 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 tweede jaar op rij is het aantal touringcars dat op de Prins Hendrikkade halteert, gedaald en wel met 3% (183 touringcars per dag gemiddeld). Vorig jaar bedroeg de daling 8%. Dit gaat tegen de trend van het toenemend aantal toeristen in.

BOA's van City360 participeerden via het stadsdeel in het project en dit werd door alle partijen als grote verbetering gezien. Vooral de inzet van twee in plaats van één BOA op de Prins Hendrikkade heeft zoden aan de dijk gezet; er kwamen daardoor ook veel minder klachten over onbemande haltes. Ruim drie tot vier keer per dag moesten zij op de Prins Hendrikkade een proces verbaal uitreiken (2016: ca. twee keer per dag), niet alleen aan touringcars, maar ook aan taxi's, vrachtauto's en verkeerd geparkeerde scooters en bromfietsen nabij de halten.

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.

Opmerkelijk was de daling met ca. 50% van het aantal besloten lijndiensten van en naar de diverse havens en luchtvelden op de Prins Hendrikkade vergeleken met vorig jaar.

Op de route Amstel – Rokin – Damrak nam het doorgaande touringcarverkeer met ca. 12 % af na het ingestelde 'genuanceerde' inrijdverbod op 12 april 2017. Hier zitten nog veel sightseeing-touringcars tussen; deze mogen vanaf 2018 deze route niet meer rijden, wanneer er een (tijdelijk) ontheffingsbeleid voor bestemmingsverkeer komt. De verwachting is dat het percentage doorgaand verkeer hier in 2018 flink zal dalen.

In de diverse bijlagen worden alle cijfers weergegeven.

Het budget voor het project werd bijeengebracht door vrijwillige bijdragen uit het toeristisch bedrijfsleven en de gemeente Amsterdam (voor de handhaving). Alle projecten zijn binnen de begroting gebleven (**€ 257.697, exclusief Museumplein en excl. BTW**), maar het lukte niet het bedrag met vrijwillige bijdragen uit de markt op te halen. Gelukkig besloot de gemeente nog voor aanvang van het seizoen om de kosten voor de handhaving voor haar rekening te nemen. De gemeente hoopt eind dit jaar een duurzame financiering voor het project geconstrueerd te hebben, welke dan voor de start van het toeristenseizoen 2018 in zou moeten gaan.

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.



* Aftrap 20 maart in Haarlemsch Koffiehuis

BOA's

Ook dit jaar konden BOA's van City360 via het stadsdeel meedraaien in de roosters van het project op de Prins Hendrikkade. Dat betekende dat er elke dag tenminste één BOA deel uit maakte van het team. Op donderdag tot en met zondag stonden er dit jaar twee BOA's op de Prins Hendrikkade, zodat een locatie het minder vaak tijdelijk zonder steward moest doen. Dit had grote voordelen voor de handhaving, die als belangrijk sluitstuk van het project wordt gezien.



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

De BOA's worden ingehuurd door stadsdeel Centrum en formeel ook door het stadsdeel aangestuurd, maar kunnen meedraaien in de diensten van het project. Volgens de afspraken met de gemeente is zij verantwoordelijk voor de handhavingskosten (BOA's) en de stichting voor de kosten van de verkeersregelaars.



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

De BOA's hebben waar nodig proces-verbalen aan touringcarchauffeurs uitgereikt, vooral voor te lang staan of wanneer het voertuig onbeheerd werd achtergelaten. Daarnaast hebben de zij 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 Traffic Support door de stewards geteld. Dit heeft weer veel bruikbare informatie opgeleverd. Ook dit jaar werden wel weer 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 **41.029 (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.

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%. Vorig jaar zocht Amsterdam Marketing de oorzaak hiervan nog 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. Dit jaar is daling ca. 3% ten opzichte van 2016.

Tot en met het derde kwartaal van 2017 zijn er volgens Amsterdam Marketing echter 11,3% meer hotelovernachtingen en laat de Toeristische Barometer een plus van 9,3% 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

Oorzaken kunnen zijn dat de touringcars steeds groter worden, dat ze vaker kiezen voor halteren aan de rand van de stad (zoals Sloterdijk of Zeeburgereiland) of dat de bezoekers relatief vaker voor ander vervoer kiezen, zoals de trein. Ook halteerden dit jaar op bescheiden schaal touringcars op het busplatform achter het CS. Een mogelijk grotere oorzaak is het opgetreden waterbedeffect naar de stadsdelen rondom de binnenstad. Het Museumplein kreeg in een vergelijkbare periode in het najaar ca. 12% meer touringcars te verwerken dan vorig jaar. Onduidelijk is of dit structureel is en ook voor de andere omliggende stadsdelen geldt.

Je kan dus niet zondermeer stellen dat het 'de trend is dat de toename van het touringcarverkeer een gelijke tred houdt met de groei van het bezoek aan de stad' (of dat 'de toename groter was dan voorzien'), zoals het college van B&W eerder dit jaar stelde, en zeker niet voor wat betreft verreweg de belangrijkste touringcarlocatie langs de Prins Hendrikkade.

In de projectperiode was er een **afname van gemiddeld 188 (2016) naar gemiddeld 183 (2017) bussen per dag**. De geconstateerde daling deed zich gedurende het gehele toeristenseizoen voor. De Keukenhofperiode blijft met 40% van de touringcars, de drukste periode, gevolgd door de maanden juli en augustus (28%).

Wat betreft de haltelocaties: chauffeurs weten locatie Barbizon steeds beter te vinden. In 2013 stopte nog 25% bij Damrak en Barbizon samen, in 2014, 2015 en 2016 respectievelijk 28%, 35% en 40% bij Barbizon alleen en dit jaar halteerde 45% hier. In toenemende mate worden touringcars bij Victoria doorgestuurd naar Barbizon om illegaal en verkeersgevaarlijk dubbelhalteren op de rijweg te voorkomen. Daarnaast biedt de locatie Barbizon ook meer ruimte.

Locatie Lovers / Holland International gaat terug van gemiddeld 28% (2013), via 18% (2014), 17% (2015) en 16% (2016) naar 13% van de touringcars per dag, al zullen juist hier veel bussen 'gemist' zijn (zie later). De stewards herkennen deze beide trends. Victoria blijft ook populair met 42% van de bushalteringen (2016: 44%).

Weggestuurde touringcars

In 2012 moest nog 8% van de touringcars worden gesommeerd te vertrekken, 2015 was dat slechts 4% en **dit jaar 7%**. 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	206	(2014: 6; 2015: 26; 2016: 177)
Lovers	224	(2014: 11; 2015: 44; 2016: 104)
Victoria	344	(2014: 3; 2015: 36; 2016: 221)
Totaal	774	(2014: 20; 2015: 106; 2016: 502)

Gemiddeld werden er drie tot vier proces-verbalen per dag uitgereikt. De flinke toename de afgelopen jaren valt te verklaren uit:

1. Het feit dat de BOA's vanaf het begin konden meedraaien in het stewardteam en dus tijdens het hele project op de halten aanwezig waren. In 2014 en in mindere mate in 2015 moest er nog 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. Nu de BOA's zelf op de halte staan, kon er efficiënter worden gehandhaafd, mede doordat een enkelvoudige constatering van de overschrijding van de halteertijd volstond. In veel gevallen betrof het door de chauffeur verlaten touringcars.
2. Er was dit jaar donderdag tot en met zondag een extra BOA beschikbaar was.
3. Er veel proces-verbalen werden uitgeschreven voor overtredingen door andere verkeersdeelnemers op of in de nabije omgeving van de halten.

Op de halte Lovers / Holland International wordt relatief veel meer geverbaliseerd, omdat hier slechts een gedeelte van de dag een steward staat, om budgettaire redenen. De halte wordt wel vanaf de overzijde in de gaten gehouden. In de praktijk leidt dit eerder tot een verbalisering, omdat de chauffeurs zich aanvankelijk 'veilig' achten op deze halte (omdat ze geen steward zien).

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 weer voornamelijk verkeerd geparkeerde scooters en brommers geverbaliseerd, hetgeen na enkele weken 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.

Op gezette tijden en op indicatie wonen de BOA's briefings bij op het kantoor van stadsdeel Centrum. Aan het begin van het project heeft de projectleider de medewerkers van het stadsdeel uitleg gegeven over het project. Daarnaast was er preventief contact met de manager van de Sleepdienst, omdat gebleken is dat ook hier schriftelijke inlichtingen niet altijd doorkomen.

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 30.551 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 (41.029), dan zouden de percentages en absolute aantallen voor de meest populaire bestemmingen er als volgt uitzien (brengen en halen):

Dagexcursie buiten de stad:	22%	40 touringcars per dag (2016: 54)
Winkelen en vrije tijd:	22%	40 touringcars per dag
Stadswandeling met gids	18%	33 touringcars per dag
Rondvaart	13%	24 touringcars per dag (2016: 26)
Lijndienst	12%	22 touringcars per dag (2016: 44)

Het aantal halterende lijndiensten is gehalveerd; zie de paragraaf over 'pendeldiensten'.

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 het Haarlemsch Koffiehuis van 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. Het is bewonderenswaardig hoe de stewards ook dit jaar weer deze taak hebben uitgevoerd met werkdagen van maximaal 11 uur.

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

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.

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 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 net als in de jaren 2012-2014 en 2016-2017 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. Hierdoor waren er nauwelijks opstartproblemen, maar dit blijft aandachtspunt.

Laad en losverkeer

Het laad- en losverkeer en daarmee het plaatselijke MKB / Horeca (eigenlijk de hele buurtconomie) profiteert 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 (in 62% van de gevallen bij Victoria in 2017) 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 (zonder hier overigens aan bij te dragen, behoudens één uitzondering,).

Opvallend is dat het aantal halterende besloten lijndiensten – met enige slag om de arm, zie eerder – flink is gedaald van 44 touringcars per dag naar 22. Dit kan deels te maken hebben met de ingebruikname van Sloterdijk en Holendrecht als halteerlocatie en ook werd er op bescheiden schaal gedurende enkele weken gehalteerd door besloten lijndiensten op het busplatform. Het grote verschil kan hierdoor waarschijnlijk niet worden verklaard.

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 intensief 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 constante 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 zijn 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 wordt via hun vertegenwoordigers gevraagd input te geven voor de evaluatie.
3. De bewoners rond de halte Barbizon, maar ook die rond de nog niet gereguleerde halte Spuistraat, worden sinds vorig jaar 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 zijn, kunnen knelpunten effectief en direct met elkaar worden besproken.

Evaluatie bewoners

De inzet van de stewards op straat wordt 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. Er is echter nu al een financieel tekort voor het huidige project met de huidige meest efficiënte inzet, dus van uitbreiding is helaas voorlopig geen sprake.

Naar aanleiding van de terechte kritiek van bewoners dat een halte soms lang onbeheerd bleef als een BOA elders bijstand moest verlenen, hebben er dit jaar van donderdag tot en met zondag niet één maar twee BOA's op de Prins Hendrikkade gewerkt. Hierdoor zijn er hierover nauwelijks meer klachten gekomen.

Andere 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

Ook dit jaar kwamen er weer enkele 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 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 dit 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

Door grote inspanningen van het stichtingsbestuur om op basis van vrijwilligheid voldoende geld op te halen en een hogere bijdrage van de gemeente, lukte het om de begroting rond te krijgen. Slechts een relatief klein aantal toeristische ondernemers heeft wederom stevig bijgedragen, zie **BIJLAGE 5**. Gelukkig besloot de gemeente nog voor aanvang van het seizoen om de hogere kosten voor de BOA's voor haar rekening te nemen en daarmee haar verantwoordelijkheid voor de handhaving op te pakken.

Het project is binnen de begroting gebleven (**€ 158.621**).

De situatie waarbij slechts enkele toeristische bedrijven grote bedragen betalen en het overgrote deel van de belanghebbenden niets, blijft niet langer houdbaar. Verschillende betalers hebben aangegeven op deze wijze niet door te willen gaan. Van de 400 Nederlandse touringcarbedrijven, betalen er bijvoorbeeld slecht drie mee en geen enkel hotel (behalve de genoten gastvrijheid van Hotel Victoria) of museum draagt bij.

Belangrijkste redenen om niet mee te betalen zijn: 'hiervoor betalen we al belasting voor', 'onze gasten komen niet per bus' (bewezen onjuist), 'we betalen pas als iedereen mee betaalt', 'we betalen pas als de buitenlandse touringcars gaan meebetalen'.

De stichting heeft de gemeente opgeroepen behulpzaam te willen zijn bij het vinden van een duurzame oplossing voor de financiering. Op dit moment spant de gemeente onder coördinatie van de afdeling Verkeer & Openbare Ruimte zich in om voor het einde van het jaar zicht op een duurzame financiering te kunnen presenteren, welke dan voor de start van het toeristenseizoen 2018 in zou moeten gaan.

Evaluatie en tellingen Rokin

Van **maandag 20 maart tot en met zondag 29 oktober** heeft er gedurende 9 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 vorig jaar 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. Vooral in de Keukenhofperiode leek dit een uitdaging te worden. Regulering vanaf het begin van het toeristenseizoen leek dan ook aangewezen. Er is gewerkt met scanapparatuur om de verschillende verkeersbewegingen in beeld te brengen.



***Drukke op de halte tijdens de Keukenhofopening**

Keukenhofperiode 20 maart tot en met 21 mei (ingaan beperkt inrijdverbod)

De eerste twee weken waren nog relatief rustig, maar sinds begin april had de steward het erg druk. Aanvankelijk moest nog veel vrachtverkeer er op worden gewezen dat deze halte een *exclusieve* touringcarhalte betrof. Dit gaf veel discussie totdat de bebording door de dienst V&OR adequaat werd aangepast. Ook moest de gemeente Amsterdam aangeven dat deze locatie niet bestemd was voor verkeer met een ontheffing, in de Amsterdamse situatie met alle mogelijke ontheffingen geen overbodige luxe. De grote drukte ging door tot en met 21 mei, de laatste dag van de opening van de Keukenhof. De steward kon de touringcars soms met moeite op tijd afhandelen, voordat er nieuwe kwamen.

Het bekende regiem dat werd gehanteerd is: 'instappen, uitstappen en wegwezen' en ook bij kort halteren de motor even uit. Steeds vaker stonden er nu grote groepen toeristen op de stoep die in één keer konden instappen. Hierdoor werd de halte efficiënter gebruikt. Wanneer touringcars ruim te vroeg kwamen aanrijden werd hen consequent gevraagd een rondje te gaan rijden. Het kortste rondje bedraagt ca. 15 minuten. Toen veel chauffeurs ook op deze locatie begonnen te wennen, kwam dit gelukkig 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 18 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

De eerste periode tot en met 12 april, was tevens de laatste fase dat al het touringcarverkeer nog door de binnenstad mocht rijden op de route Blauwbrug, Amstel, Muntplein, Rokin, Dam en Damrak. Vanaf 12 april mochten er 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 is er door de gemeente een uitzondering gemaakt voor sightseeing-touringcars in 2017. Deze touringcars halteren niet, maar laten vanuit de bus alleen de stad zien, vooral het Paleis op de Dam.

Omdat alle reisfolders allang waren gedrukt toen de afspraken hierover begin maart 2017 werden gemaakt en de beschrijvingen van de routes door de binnenstad hier nog deel van uitmaakten, heeft de gemeente besloten dat er voor dit jaar een uitzondering zou worden gemaakt voor deze categorie.

Tellingen

De telgegevens van de Keukenhofperiode zijn uitgesplitst in twee perioden: voor en na het ingaan van het 'genuanceerde' inrijdverbod voor touringcars vanaf het Mr. Visserplein.

20 maart tot en met 12 april (nog geen inrijdverbod):

Totaal aantal touringcars vanaf Muntplein naar Dam	1499	100%	gem. 62 per dag
Doorgaand (geen stop)	1003	67%	gem. 42 per dag
Gehalteerd op halte Rokin	496	33%	gem. 20 per dag

13 april tot en met 21 mei (wel inrijdverbod):

Totaal aantal touringcars vanaf Muntplein naar Dam	3287	100%	gem. 84 per dag
Doorgaand (geen stop)	1946	59%	gem. 50 per dag
Gehalteerd op halte Rokin	1341	41%	gem. 34 per dag

20 maart tot en met 21 mei (gehele periode):

Totaal aantal touringcars vanaf Muntplein naar Dam	4786	100%	gem. 77 per dag
Doorgaand (geen stop)	2949	62%	gem. 48 per dag
Gehalteerd op halte Rokin	1837	38%	gem. 29 per dag *)

*) Drukste dagen: Goede Vrijdag 14 april: 48 halteringen; Paaszaterdag 15 april: 43 halteringen; Bloemencorso Lisse 22 april: 61 halteringen; zaterdag voor 1 mei-viering 55 halteringen

Toen het inrijdverbod voor touringcars nog niet in werking was, was er 67% doorgaand verkeer. Dit kan als nulmeting worden aangemerkt. Het doorgaand touringcarverkeer is per 13 april afgenomen naar 59% (-12%). Hier zitten nog veel sightseeing-touringcars tussen; deze mogen vanaf 2018 deze route niet meer rijden, wanneer er een ontheffingsbeleid voor bestemmingsverkeer komt. De verwachting is dat dit percentage in 2018 flink zal dalen.

Vervolg van seizoen

Tijdens de pilot in de Keukenhofperiode werd al duidelijk dat deze locatie niet zonder steward kan in deze nieuwe situatie met slechts twee plekken. De hoop was dan ook dat de pilot een vervolg kon krijgen in de rest van het toeristenseizoen tot eind oktober. Met de huidige participanten (gemeente Amsterdam, Rederij Kooij, Ondernemersvereniging van de Bloemenmarkt en de Tour Company) en de nieuwe participanten Madame Tussauds en Amsterdam Dungeon kon het project uiteindelijk tot eind oktober worden gefinancierd. **BIJLAGE 2** laat een compleet overzicht zien van de aantallen touringcars gedurende het gehele seizoen, uitgesplitst in gehalteerd op het Rokin (5.129), doorgaand verkeer (8.145) en totaal (13.274).

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 2** laat een onderverdeling zien per periode van het seizoen.

Duidingen:

1. Over het hele seizoen was 61% van het touringcarverkeer doorgaand. Dit zal in 2018 beduidend lager worden door het inrijdverbod voor touringcars vanaf het Mr. Visserplein in combinatie met een ontheffingsregeling.
2. Na het 'zachtere inrijdverbod' op 13 april jl. daalde het doorgaand verkeer met 12% (naar 59%). Later liep dit weer wat op, zodat het jaargemiddelde op 61% uitkwam.
3. Gemiddeld halteerden er 24 touringcars per dag op het Rokin. In de Keukenhofperiode waren dit echter gemiddeld 29 touringcars. In deze periode kwam 36% van het totaal aantal touringcars halteren.
4. Grootgebruikers van de halte zijn door het hele jaar heen: de Bloemenmarkt met 22% van de halteringen, gidsen voor een stadswandeling (18%) en Rederij Kooij (17%).
5. Daarnaast profiteren vooral de musea, attracties en restaurants in de omgeving van de halte.
6. Opvallend weinig touringcars hoefden te worden weggestuurd, gemiddeld 3%. Op de Prins Hendrikkade is dit 7% en op het Museumplein zelfs 13%.

7. Er werd daarbij slechts één proces verbaal uitgedeeld. 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. Wanneer deze arriveerde was de touringcar al vertrokken.
8. Tijdens de lunchpauzes van de steward bleven touringcars langer staan dan nodig en werd de halte soms weer gebruikt door vracht- of personenauto 's voor laden en lossen en ontheffinghouders. Dit leverde soms conflicten met touringcars op. Zodra de steward om 18 uur wegging bleven touringcars vaak meer dan een uur staan. Dit wordt ook weer in november gezien. Alleen wanneer de steward aanwezig is op de halte lukte het bijna altijd het haltegebruik goed te reguleren.
9. Wat erg belangrijk is geweest voor het goede verloop van het project is dat de bebording van deze *exclusief voor touringcars bestemde halte*, adequaat werd aangepast en dat de gemeente dit ook als zodanig heeft gecommuniceerd.



***De aangepaste bebording; exclusieve touringcarhalte**

Evaluatie en tellingen Museumplein

Van 13 april tot en met 21 mei stonden er van donderdag tot en met zondag stewards (alleen verkeersregelaars in dit geval) 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 wordt uitgevoerd in samenwerking met stadsdeel Zuid en de omliggende culturele instellingen van het Museumplein. Kees Klesman trad namens de stichting Welkom Amsterdam op als projectleider.

De eindevaluatie van dit project, waaronder de bevindingen over het gebruik van de parkeergarage, is nog niet geheel klaar en volgt binnenkort. Wel kunnen er uit de nu beschikbare cijfers over het gebruik van de halten (**BIJLAGE 3**) de volgende bevindingen worden gedaan.



*Museumplein – Paulus Potterstraat

In totaal reden er 7301 touringcars de Paulus Potterstraat in, 3372 vanaf de Van Baerlestraat en 3929 vanaf de Hobbemastraat, gemiddeld 66 touringcars per dag. Halte H13 (Coster) werd ruim meer gebruikt dan halte H23 (Stedelijk), respectievelijk 1.821 en 1.270 touringcars. In eerste periode, van 13 april tot en met 21 mei (onderdeel van Keukenhofopening), kwam 30% van het totaal aantal touringcars. 4% van de halterende touringcars was voor vervoer van invaliden of schoolkinderen. 75% van de touringcars voor museumlessen en schoolreisjes kwam tussen 13 april en 1 juli. Maar liefst 13% van de touringcars moest worden weggestuurd, terwijl dit op de Prins Hendrikkade 7% en op het Rokin 3% is. Handhaving van stadsdeel Zuid moest 16 keer worden opgeroepen. In totaal werden er bij het project 53 proces verbalen uitgeschreven, waarvan 39 vanaf 1 juli. Tenslotte hoefden er nauwelijks touringcarfolders te worden uitgedeeld; een groot deel van de touringcarchauffeurs was hier dus bekend.

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.

Evaluatie en tellingen Westerdokskade

Van 28 maart tot en met 10 november heeft er voor 6-11 uur per dag gedurende 129 dagen voor de regulering van touringcars een steward op de verlaagde kade van de Westerdokskade gestaan. Dit op verzoek van en in nauwe samenwerking met Haven Amsterdam.

Bedoeling was om de aan- en afvoer van passagiers van de daar gelegen riviercruise op een efficiënte en veilige wijze te reguleren. De steward heeft hierbij touringcars geholpen met veilig de kade op- en af te rijden, draaibewegingen op de kade te begeleiden en de passagiers via de geëigende route van en naar de cruiseschepen te loodsen. Touringcars zijn ten alle tijden bij aankomst op inrit van de kade eerst rechtsaf afgeslagen, om vervolgens achteruit de kade op te rijden. Ook reguleerde de steward het veel aanwezige laad- en losverkeer voor de bevoorrading en onderhoud van de schepen. De aangemeerde cruiseschepen alsmede het Room Mate Aitana Hotel hebben de steward gastvrijheid geboden voor de nodige rustpauzes, inclusief lunch en sanitaire voorzieningen. Er werd gewerkt met scanapparatuur om de verschillende verkeersbewegingen in beeld te brengen.



***Stewards helpen bij achteruitrijden op de kade**

Het stewardproject draaide naar verwachting. Er was een goed contact met de betrokken cruiserederijen. De stewards vonden het een leuke plek om te werken. De steward stond over het algemeen op de kade bij de afslag vanaf de Westerdoksdijk om de touringcars op te vangen. Na gewenning in het begin reden veel bussen uit zichzelf achteruit de kade op.

De meeste chauffeurs hielden zich aan de regels, sommigen mopperen nog wel over het nieuwe regiem, waarbij er niet meer geparkeerd mocht worden. Ook moesten sommige chauffeurs wennen aan het feit dat ze daardoor niet meer van een uitgebreide lunch aan boord van een cruiseschip konden genieten.

Op indicatie worden de gemeentelijke touringcarfolder en de nieuwe folder voor gidsen uitgedeeld. De stewards hielpen de passagiers ook bij het oversteken over de drukke Westerdoksdijk.

In totaal werden 1757 touringcars verwelkomd, waarvan 87% een relatie had met de daar aanwezige cruisevaart. 29% van de touringcars moest worden geholpen met het achteruit de kade oprijden. De chauffeurs hielden zich over het algemene goed aan de afspraken; slechts 4% van de touringcars moest worden weggestuurd, vanwege te lang staan en/of omdat er geen relatie met de cruisevaart was. Kort halteren was overigens voor alle touringcars toegestaan, ongeacht de bestemming. Naast

touringcars waren er ook veel personenauto's, taxi's, busjes en vrachtauto's die van de kade gebruik maakten.



*Westerdokskade

BIJLAGE 4 toont een overzicht van de cijfers van de touringcars en hun bestemmingen. Een paar interessante bevindingen hieruit:

- Er waren meer touringcars tijdens Keukenhof dan in seizoensdip en hoogseizoen (15 versus 9 per dag); in het naseizoen echter aanmerkelijk meer: 19 per dag. In het Keukenhof- en naseizoen zijn er dus het meeste touringcars nodig voor de cruisevaart. Gemiddeld over het seizoen 14 touringcars per dag.
- Relatie touringcars met cruisevaart rond 87%; dit is een vrij constant percentage (78-91%); kade wordt gebruikt door touringcars die voor het overgrote deel voor de cruisevaart komen.
- Aantal weggestuurde bussen constant 3% (Prins Hendrikkade 7%; Museumplein ca. 13%)
- Aantal bussen dat geholpen werd met manoeuvreren nam af van 49% via 38% en 28% naar 7% (bekendheid met situatie). Over het hele jaar gemiddeld 29%.
- Naast de touringcars komen er vooral veel taxi's en personenauto's op de kade, gemiddeld 18 per dag. Verder busjes (5 per dag) en vrachtauto's (3 per dag) voor bevoorrading. Deze verhoudingen gelden ongeveer voor het hele seizoen.
- Totaal aantal voertuigen en verkeersbewegingen gemiddeld per dag constant in eerste, tweede en vierde periode (42-43 en 82-86); in het hoogseizoen wat lager (31/62)
- In het gehele seizoen zijn er op de 129 cruisedagen 10.154 verkeersbewegingen op de kade geteld; gemiddeld 79 per dag.
- Dagtocht Amsterdam populairste bestemming touringcars (43%), daarna luchthaven (meestal Schiphol) met 26% en dagtocht regio, zoals Keukenhof of Volendam (22%).

Van de zijde van de omwonenden of het stadsdeel is geen enkele klacht ontvangen gedurende het gehele seizoen. Hieruit mogen we concluderen dat er weinig tot geen overlast is ervaren van het toegenomen touringcarverkeer dat gepaard ging met de nieuwe aanlegplaats voor cruiseschepen. In die zin kan men concluderen dat het project heeft gebracht wat ervan werd verlangd en verwacht.

Evaluatie en tellingen Ruyterkade Oost

Van 14 tot en met 17 april 2017 (Pasen) heeft er een steward op de Ruyterkade Oost gestaan. Dit op verzoek van en in nauwe samenwerking met Haven Amsterdam. Bedoeling was om de aan- en afvoer van passagiers van de daar gelegen riviercruise op een efficiënte en veilige wijze te reguleren. Dit deden ze door toe te zien op het kort halteren van de touringcars. Ook andere touringcars (met bestemming binnenstad) waren welkom, zolang zij zich maar aan het adagium van 'instappen, uitstappen en wegwezen' hielden. Ook reguleerde de steward het veel aanwezige laad- en losverkeer voor de bevoorrading en onderhoud van de schepen en het taxiverkeer.

De aangemeerde cruiseschepen boden de steward gastvrijheid voor de nodige rustpauzes, inclusief lunch en sanitaire voorzieningen. Er werd gewerkt met scanapparatuur om de verschillende verkeersbewegingen in beeld te brengen.



***Ondanks drukke Pasen toch ruimschoots plaats**

Ervaringen

Zowel Haven Amsterdam, als de betrokken rederijen en de stewards hebben de indruk dat de gekozen opzet heeft gewerkt. Deze vier dagen was er altijd voldoende plek voor aankomende touringcars, waardoor er niet op de rijweg gehalteerd hoefde te worden. Nogal wat touringcars moest worden gemaand elders te gaan bufferen of parkeren. Als touringcars ruim te vroeg kwamen aanrijden werd hen consequent gevraagd een rondje te gaan rijden. Via de touringcarfolders werden ze hierbij op de mogelijkheden gewezen. Alle chauffeurs werden gevraagd de motor af te zetten direct na aankomst.

Deze vier Paasdagen deden 169 touringcars de Ruyterkade Oost aan, gemiddeld 42 per dag. 78% van de touringcars had een relatie met de cruisevaart, hoewel helaas niet alle chauffeurs hierover bevraagd konden worden, omdat het een grote halteerlocatie betreft. In totaal moest 11% van de touringcars worden weggestuurd vanwege tijdsduur en/of geen relatie met de cruisevaart. Kort halteren was overigens voor alle touringcars toegestaan, ongeacht de bestemming.

Veelal hebben de touringcars een Amsterdamse of regionale afkomst of bestemming. Van de touringcars maakt 29% een dagtocht door Amsterdam en 34% een dagtocht door de regio. 13% heeft een luchthaven als bestemming.

De halte wordt ook gebruikt door vrachtauto's, busjes en taxi's. Als iedereen zich aan het halteerregiem houdt, is er over het algemeen voor iedereen genoeg ruimte en vindt er geen stremming van het overige verkeer plaats.



***Op 20 november is de herinrichting van de Ruyterkade Oost begonnen; de stewards zorgen dat de rijweg vrij blijft.**

In de toekomst wil de gemeente meer touringcars die anders in het stadhart halteren hier naartoe leiden (Touringcar Transitieplan). Daartoe wordt de openbare ruimte alhier tussen november 2017 en maart 2018 opnieuw en efficiënter ingericht. De stewards van de stichting zullen deze periode het touringcarverkeer in goede banen leiden. In de loop van 2018 en zeker in 2019 zullen de stewards naar verwachting de touringcars vanuit de binnenstad naar de Ruyterkade Oost volgen in het kader van het genoemde transitieplan.

Stichting Welkom Amsterdam
Guido Frankfurter
Projectleider Stewards Touringcars 2017
27 november 2017

- BIJLAGE 1: Prins Hendrikkade: totaaloverzicht van het aantal gehalteerde bussen op de diverse halten in 2016 en 2015 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: Westerdokkade: totaaloverzicht haltemanagement Westerdoksdijk van 28 maart tot en met 10 november 2017 (129 gewerkte dagen) en samenvatting cijfers halteringen en bestemmingen
- BIJLAGE 5: Ruyterkade Oost: totaaloverzicht haltemanagement Ruyterkade Oost Pasen (halteringen en bestemmingen)
- BIJLAGE 6: donateurs van het Stewardproject

BIJLAGE 1

Prins Hendrikkade: totaaloverzicht van het aantal gehalteerde bussen op de diverse halten in 2016 en 2015 en reden van komst van in- en uitstappende

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.

Totaal aantal gehalteerde bussen **2016** per periode (voor alle getallen geldt: daadwerkelijk geteld)

A totaal / gem. % B totaal / gem. % C totaal/ gem. % D totaal / gem. % Totaal / gem. %

Barbizon	6842	118	2679	60	4677	70	2610	47	16808	75	(40)
Victoria	7169	123	2943	65	5524	84	3095	55	18731	83	(44)
Lovers / HI	2520	15	1106	25	1682	26	1473	26	6781	30	(16)
Totaal	16531	285 (39)	6728	150 (16)	11883	180 (28)	7178	128 (17)	42320	188 (100)	

- A. Openstelling Keukenhof: 21 maart – 16 mei (behalve 27 april), 8.00 -20.00 uur, 58 dgn
- B. Seizoensdip: 17 mei – 30 juni, 10.00 – 18.00 uur, 45 dgn
- C. Hoogseizoen: 1 juli – 4 september, 09.00 – 20.00 uur, 66 dgn
- D. Naseizoen: 5 september – 30 oktober, 10.00 – 18.00 uur, 56 dgn totaal 225 dgn

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

Reden van komst van de touringcar: 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	1685	(13)	711	(16)	1017	(13)	506	(9)	3919	(13)
Dagexcursie 1) (buiten stad)	2857	(23)	860	(19)	1749	(22)	1311	(23)	6777	(22)
Lijndienst 2)	1558	(12)	485	(11)	883	(11)	611	(11)	3537	(12)
Stadswandeling (met gids)	2027	(16)	801	(17)	1574	(20)	1045	(19)	5447	(18)
Winkelen en Vrije Tijd	2683	(22)	1107	(24)	1780	(22)	1203	(22)	6773	(22)
Hotel	335	(3)	92	(2)	295	(4)	299	(5)	1021	(3)
Restaurant	537	(4)	111	(2)	253	(3)	137	(2)	1038	(3)
Attractie 3)	698	(6)	399	(9)	453	(5)	489	(9)	2039	(7)
Totaal	12380	(100)	4566	(100)	8004	(100)	5601	(100)	30551	(100)

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

Stichting Welkom Amsterdam
 Guido Frankfurter
 Projectleider Stewards Touringcars 2017
 15 november 2017



***'Welkom in Amsterdam'!**

BIJLAGE 2

Rokin: samenvatting cijfers halteringen en bestemmingen (20 maart tot en met 29 oktober 2017)

20 maart tot en met 21 mei (Keukenhof, 63 minus 1 = 62 dagen)

Totaal aantal touringcars vanaf Muntplein naar Dam	4786	100%	gem. 77 per dag
Doorgaand (geen stop)	2949	62%	gem. 48 per dag
Gehalteerd op halte Rokin	1837	38%	gem. 29 per dag

22 mei tot en met 30 juni ('seizoensdip', 40 dagen)

Totaal aantal touringcars vanaf Muntplein naar Dam	2304	100%	gem. 58 per dag
Doorgaand (geen stop)	1425	62%	gem. 36 per dag
Gehalteerd op halte Rokin	879	38%	gem. 22 per dag

Periode 1 juli tot en met 2 september ('hoogseizoen', 65 dagen)

Totaal aantal touringcars vanaf Muntplein naar Dam	3438	100%	gem. 54 per dag
Doorgaand (geen stop)	2064	60%	gem. 32 per dag
Gehalteerd op halte Rokin	1374	40%	gem. 22 per dag

3 september tot en met 29 oktober ('naseizoenseizoen', 57 minus 6 = 51 dagen *)

Totaal aantal touringcars vanaf Muntplein naar Dam	2746	100%	gem. 54 per dag
Doorgaand (geen stop)	1707	62%	gem. 33 per dag
Gehalteerd op halte Rokin	1039	38%	gem. 20 per dag

20 maart tot en met 29 oktober (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

*) Omdat het budget net niet toereikend was deze periode werd er zes dagen minder gewerkt.

Weggestuurde touringcars totaal: 155 (3% van 5129 halteringen)

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):

	Keukenhof		Seizoensdip		hoogseizoen		naseizoen		totaal	
Bloemenmarkt	471	19%	292	24%	411	22%	351	24	1525	22%
Rederij Kooij	602	24%	219	18%	253	13%	173	12	1247	17%
Stadswandeling m gids	452	18%	180	15%	394	21%	255	18	1281	18%
Museum of attractie	255	10%	198	16%	294	15%	217	15	964	14%
Restaurant	274	11%	134	11%	155	8%	149	10	712	10%
Hotel	163	7%	68	5%	151	8%	100	7	482	7%
Dam	142	6%	63	5%	121	6%	66	4	329	6%
Winkelen / vrije tijd	120	5%	69	6%	126	7%	140	10	455	6%
Totaal	2479	100%	1223	100%	1905	100%	5607	100%	7058	100%

BIJLAGE 3

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

	I	gem.	II	gem.	III	gem.	IV	gem.	TOT	gem.
Inrijden V. Baerle>P. Potter	1026	43	595	27	928	28	823	26	3372	30
Gehalteerd H23 Sted. Mus.	399	17	223	10	362	11	286	9	1270	11
Hiervan weggestuurd	61	3	30	1	58	2	42	1	191	2
Aantal Invalid.&Schoolkind.	40	2	32	1	10	0	15	0	97	1
Hulp handhaving (BOA)	1		1		3		2		7	
Proces verbalen (PV)	4		4		9		3		20	
Inrijden Stadh > Hobbem	1177	49	815	37	1094	33	843	26	3929	35
Gehalteerd bij H13 Coster	634	26	382	17	491	15	314	10	1821	16
Hiervan weggestuurd	63	3	43	2	74	2	23	1	203	2
Aantal Invalid.&Schoolkind.	15	1	15	1	3	0	5	0	39	0
Hulp handhaving (BOA)	1		2		2		4		9	
Proces verbalen (PV)	5		1		12		15		33	
Touringcarfolders	26		2		3		1		32	

I = Periode 13 april tot en met 21 mei (periode Keukenhof)

II = Periode 22 mei tot en met 30 juni (periode 'seizoensdip')

III = Periode 1 juli tot en met 3 september 2017 (periode 'hoogseizoen')

IV = Periode 4 september tot en met 29 oktober 2017 (periode 'naseizoen')

Gem. = gemiddelde per dag (totaal 111 dagen)

Interpretatie cijfers:

- In totaal 7301 getelde touringcars donderdag t/m zondag; gemiddeld 66 per dag
- Touringcars komen meer vanuit Hobbemastraat dan vanuit Van Baerlestraat
- Halte H13 (Coster) werd ruim meer gebruikt dan halte H23 (Stedelijk)
- In periode I (onderdeel van Keukenhofopening) 30% van totaal aantal touringcars
- 4% van de halterende touringcars was voor vervoer invaliden en schoolkinderen
- 75% van de schoolbussen kwamen in perioden I en II (museumlessen en schoolreisjes)
- 13% van de halterende bussen moesten worden weggestuurd (ruim twee keer zoveel als op Prins Hendrikkade)
- Handhaving van stadsdeel Zuid werd 16 keer ingeroepen
- Er werden 53 proces verbalen uitgeschreven, waarvan 39 in perioden III en IV (waarsch. afh. van werkwijze BOA)
- Er hoefde nauwelijks touringcarfolders te worden uitgedeeld, waarvan 81% in periode 1 (meeste dus hier bekend)

Guido Frankfurter en Kees Klesman

Stichting Welkom Amsterdam in samenwerking met stadsdeel Zuid

13 november 2017

BIJLAGE 4

Westerdokkade: totaaloverzicht halte management Westerdoksdijk van 28 maart tot en met 10 november 2017 (129 gewerkte dagen) en samenvatting cijfers halteringen en bestemmingen

Totaaloverzicht

Aankomsten touringcars	1.757	(100%)	(gem. 14 per dag)
Relatie met cruisevaart	1.531	(87%)	(gem. 12 per dag)
Geen relatie met cruisevaart	137	(8%)	(gem. 1 per dag)
Onbekend	89	(5%)	(gem. 1 per dag)
Touringcars weggestuurd	73	(4%)	(gem. 1 per dag)
Weggestuurd i.v.m. tijdsduur	41		
Weggestuurd i.v.m. geen relatie cv	32		
Touringcar geholpen met manoeuvreren	502	(29% van 1757 touringcars)	
Aankomsten auto's / taxi's	2.264		(gem. 18 per dag)
Aankomsten busjes goederen	700		(gem. 5 per dag)
Aankomsten vrachtauto's	356		(gem. 3 per dag)
Totaal aantal voertuigen	5.077		(gem. 39 per dag)
Totaal aantal verkeersbewegingen	10.154		(gem. 79 per dag)
Bestemmingen of herkomst touringcars cv	(1.531)		
Dagtocht Amsterdam	659	(43%)	
Dagtocht regio	341	(22%)	
Luchthaven	396	(26%)	
Onbekend	135	(9%)	

Stichting Welkom Amsterdam in samenwerking met Haven Amsterdam

Guido Frankfurter

Projectleider Stewards Touringcars 2017

16 november 2017

BIJLAGE 5

Ruyterkade Oost: totaaloverzicht haltemanagement Ruyterkade Oost Pasen 2017 (halteringen en bestemmingen)

Totaal aantal touringcars dat de De Ruyterkade Oost aandeed	169	(42 per dag)	100%
Aantal touringcars met relatie cruisevaart	131	(33 per dag)	78%
Aantal touringcars zonder relatie cruisevaart	13	(3 per dag)	8%
Onbekend	25	(6 per dag)	14%
Touringcars weggestuurd vanwege tijdsduur	5	(1 per dag)	3% van 169
Touringcars weggestuurd vanwege geen relatie cruisevaart	14	(4 per dag)	8% van 169
Touringcars geholpen bij manoeuvreren	4	(1 per dag)	2% van 169
Afkomst of bestemming touringcars (100%):			
Dagtocht Amsterdam (bijv. Rijksmuseum of city tour)	49	(12 per dag)	29%
Dagtocht regio (bijv. Volendam of Keukenhof)	58	(15 per dag)	34%
Luchthaven (bijv. Schiphol)	21	(5 per dag)	13%
Onbekend	41	(10 per dag)	24%
Vrachtauto's	8	(2 per dag)	
Busjes	20	(5 per dag)	
Taxi's	57	(14 per dag)	

Stichting Welkom Amsterdam

Guido Frankfurter

Projectleider Stewards Touringcars 2017

3 mei 2017

BIJLAGE 6

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