

Stichting Welkom Amsterdam

X

X

X

Evaluatie project Stewards Touringcars Prins Hendrikkade 2016



*De touringcarstewards van 2016 bij de aftrap

Guido Frankfurter
projectleider

15 november 2016

INHOUDSOPGAVE

	Blz.
Inleiding en samenvatting	3
BOA's	4
Tellingen	5
- Touringcars	5
- Weggestuurde touringcars	6
- Proces-verbale touringcars	6
- Reden van komst uitstappende passagiers	7
Eendaagse proef besloten lijndiensten busstation CS	8
Traffic Support / City 360, werk- en rusttijden	8
Scanners	10
Laad- en losverkeer	10
Taxi's	10
Pendeldiensten	11
Openbare Ruimte	11
Technische Hulpmiddelen	11
Betrokkenheid bewoners en ondernemers omgeving	11
Evaluatie bewoners	12
Pilot Museumplein	12
Klachten	13
Financiën	14
Bijlage 1: overzicht van het totaal aantal gehalteerde bussen op de diverse haltes in 2016 en 2015	15
Bijlage 2: reden van komst van uitstappende touringcarpassagiers	16
Bijlage 3: donateurs van het Stewardproject	17



***'Welkom in Amsterdam'!**

Inleiding en samenvatting

Dit jaar liep het project Stewards Touringcars Prins Hendrikkade 2015 van **21 maart 2016 tot en met 30 oktober 2016**. Evenals eerdere jaren betreft dit primair een gastvrijheidproject, 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 12 busplaatsen en een algemene laad- en losplek verspreid over de locaties Victoria (3), Barbizon (5), Lovers (3) en Holland International (1).

Dit was het derde 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 Traffic Support Zwolle / City 360 en projectleider was, zoals eerder, Guido Frankfurter.

In totaal werden er faciliteiten geboden aan **42.320** aankomende touringcars, waarbij 95% van de chauffeurs zich aan de regels van het kort halteren hield. Voor het eerst sinds jaren is het aantal touringcars gedaald en wel met 8%. BOA's van Traffic Support participeerden via het stadsdeel in het project en dit werd door alle partijen als grote verbetering gezien. Ruim twee keer per dag moesten zij een proces verbaal uitreiken. Daarnaast konden er vrachtauto's laden en lossen en werden de halten gebruikt voor lossende taxi's en *Kiss and Ride*.

Ca. 13% van de touringcars kwam voor een rondvaart, 29% voor een dagexcursie, 26% van een lucht- of cruisehaven en 32% had een ander doel, vooral een stadwandeling of vrij programma / winkelen.

Het budget voor het project werd bijeengebracht door vrijwillige bijdragen uit het toeristisch bedrijfsleven. Het project is binnen de begroting gebleven (**€ 156.600**), 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 grote drukte, dubbel parkeren 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.

BOA's

Ook dit jaar konden BOA's van Traffic Support via het stadsdeel meedraaien in de roosters van het project. Dat betekende dat er elke dag tenminste één BOA deel uit maakte van het team. 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 constructie die hiervoor in 2015 was bedacht en uiteindelijk werd goedgekeurd door Justitie, het College van B&W en het Dagelijks Bestuur van de Bestuurscommissie van stadsdeel Centrum, is dat de BOA's worden ingehuurd door stadsdeel Centrum en formeel ook door het stadsdeel worden aangestuurd, maar kunnen meedraaien in de diensten van het project en worden vergoed door de stichting aan het stadsdeel. Vanwege het uitblijven van een duurzame financiering voor het project, heeft de gemeente echter besloten in 2016 de handhavingskosten voor haar rekening te nemen.



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

Dit jaar draaiden de BOA's voor het eerst vanaf het begin mee. Aanvankelijk met twee en na ca. zes weken met vier BOA's. Hierdoor zijn er aanmerkelijk meer proces-verbalen aan touringcarchauffeurs uitgereikt dan vorig jaar. 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. Tot eind oktober waren er op het Stationseiland ca. 1.400 proces-verbalen uitgereikt aan verkeerd geplaatste scooters. In dit cijfer is nog geen onderscheid gemaakt of het proces-verbaal werd uitgereikt door een BOA die onderdeel uitmaakte van het Stewardproject of niet. Wellicht iets om volgend jaar bij te houden.

In deze evaluatie wordt met 'stewards' de combinatie van verkeersregelaars en BOA's bedoeld. **4**

Tellingen

Evenals vorige jaren werd er met behulp van scanners van Traffic Support door de stewards geteld. Dit heeft weer veel bruikbare informatie opgeleverd. Dit jaar werden wel weer de aankomende touringcars geteld, maar niet meer de vrachtauto's (2014: 12.496 laden en lossen) en taxi's (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 onderzoek gedaan naar de reden van komst van de aankomende passagiers.

Touringcars

Het totaal aantal getelde gehalteerde touringcars op alle locaties samen binnen werktijd bedraagt **42.320 (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 bussen op het busstation 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 vorig jaar stabiliseerde, **daalde het aantal touringcars dit jaar met ca. 8%**. De Toeristische Barometer van Amsterdam Marketing vertoont eenzelfde beeld voor het bezoek aan de attracties, waarbij het twee kwartaal een min van 6,9% en het twee kwartaal een min van 4,1 liet zien. Amsterdam Marketing zoekt 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. Oorzaken dichterbij huis en waarschijnlijk van minder invloed 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.

In de projectperiode was er een **afname van gemiddeld 202 (2015) naar gemiddeld 188 (2016) bussen per dag**. De geconstateerde daling deed zich gedurende het gehele toeristenseizoen voor. De Keukenhofperiode blijft met 39% 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 en 2015 respectievelijk 28% en 35% bij Barbizon alleen en dit jaar halteerde 40% 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) en 17% (2015) naar 16% van de touringcars per dag, al zullen juist hier veel bussen 'gemist' zijn (zie later). De stewards herkennen deze beide trends. Victoria blijft populair met 44% van de bushalteringen (2015: 48%).

Weggestuurde touringcars

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

Gemiddeld werden ruim twee proces-verbalen per dag uitgereikt. De flinke toename valt te verklaren uit 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. Zie eerder onder de paragraaf 'BOA's'. 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.

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 voor kwamen en of ze van een vliegveld of luchthaven kwamen. In totaal werd dit 20.999 gevraagd (50% van de aankomende touringcars). **BIJLAGE 2** toont een overzicht van de resultaten verdeeld over Nederlandse en buitenlandse bussen. Aangegeven kon worden: rondvaart, dagexcursie (bijvoorbeeld naar Volendam en Marken), besloten lijndienst van vliegveld of cruiseterminal en overig.

De vraag is of we hiermee iets kunnen zeggen over de bestemming van **alle** aankomende en vertrekkende touringcars vanaf deze locaties. Wie met een touringcar wordt gebracht voor een rondvaart, hoeft niet perse (hier) weer worden opgehaald na de rondvaart. Vaak zal dat echter wel het geval zijn, zeker bij dagexcursies. Als je terugkomt, ben je meestal ook weggegaan.

Een andere vraag is of alle of de meeste aankomende touringcars met passagiers zijn geïnterviewd in de soms hectische situatie op de Prins Hendrikkade. Uit het feit dat ca. 50% van het totaal aantal gearriveerde touringcars is bevraagd, mag je opmaken dat dit wel zo ongeveer het geval zal zijn. Nogmaals: wie aankomt vertrekt ook meestal weer.

Wanneer de resultaten van de enquête dan met enige slagen om de arm worden geëxtrapoleerd naar alle gearriveerde touringcars dit jaar (42.320), dan zouden de percentages en absolute aantallen voor de bestemmingen er als volgt uitzien (brengen en halen):

Rondvaart	13%	26 touringcars per dag
Dagexcursie	29%	54 touringcars per dag
Lijndienst	26%	48 touringcars per dag
Overig	32%	60 touringcars per dag

Interessant om te zien is dat (niet geheel onverwacht) het vooral Nederlandse touringcars zijn die vervoeren vanaf luchthaven en cruiseterminals, dat er veel meer buitenlandse touringcars komen voor rondvaart en dat de dagexcursies door zowel binnen- als buitenlandse touringcars frequent worden uitgevoerd.

Ook opvallend is de grote categorie 'overig'. Daar zijn de stewards nader over bevraagd.

Bestemmingen onder 'overig' waren vooral:

- **Stadswandeling onder leiding van een gids**
- **Vrij programma / winkelen**
- Hotels
- Restaurants
- Madame Tussauds

Eendaagse proef besloten lijndiensten busstation CS

Op zondag 15 mei 2016 hebben de stewards van de stichting Welkom Amsterdam een eendaagse proef begeleid van het laten halteren van besloten lijndiensten van en naar de cruiseterminal in IJmuiden in het busstation achter het Centraal Station. Deze proef werd georganiseerd door Kuoni Destination Management Benelux B.V. in samenspraak met de stadsregio, gemeente en vervoersbedrijven. Het vervoer verliep gestroomlijnd en de passagiers waren blij met de veilige en makkelijk vindbare op- en afstapplek. De vervoersbedrijven vroegen zich wel af of er op een werkdag ook plaats zou zijn voor deze touringcars. Een van de gedachten is het busstation ook voor besloten lijndiensten te gaan gebruiken vanaf het moment dat de Noord/Zuidlijn rijdt en er mogelijk meer plaats komt in het busstation. Tot die tijd worden er wellicht nog enkele proeven gehouden.

Traffic Support / City 360, werk- en rusttijden

De samenwerking met de stewards en accountmanagers van Traffic Support Zwolle / City 360 was wederom goed. Voor de eerste inzet vond er een briefing plaats in hotel Victoria in aanwezigheid van verkeerswethouder Pieter Litjens. 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)

Optimale werktijd hoogseizoen (juli – augustus): zie Keukenhof

- * 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, vermoeidheid 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 Traffic Support 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)

Anders dan voorgaande jaren waren deze extra meer (en minder) uren opgenomen in de begroting, zodat ze niet gecompenseerd te worden.

Het verdient het aanbeveling om net als in de jaren 2012-2014 en 2016 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 Traffic Support 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 buurteconomie) 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 weg leiden en daarmee tot verslechtering van de doorstroming.

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 42% van de gevallen bij Lovers / Holland International in 2015) 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,).

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 en werd er een straatrover staande gehouden. Ook hebben de stewards zich (helaas vergeefs) ingezet bij een reanimatie op straat na een ongeval, waarna zowel door Traffic Support als de projectleider nazorg is verleend aan de stewards. Al deze situaties en incidenten waren overigens niet gerelateerd aan het gebruik van de touringcarhalten

Technische hulpmiddelen

De stichting Welkom Amsterdam heeft verheugd kennisgenomen van de aankondiging dat de touringcarhalten Lovers / Holland International waarschijnlijk begin 2017 zullen worden voorzien van tijdssignalering, zoals op de Spuistraat. Temeer omdat er onvoldoende capaciteit is deze halten de gehele dag te reguleren. Hierdoor treedt er een elektronisch signaal op, wanneer een voertuig langer dan 10 minuten halteert. Hopelijk worden de overige halten hiervan ook voorzien.

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. Aan de bewoners van de Prins Hendrikkade / Barbizon is via hun vertegenwoordigers gevraagd input te geven voor de jaarlijkse evaluatie. Twee bewoners hebben hier namens hun VVE uitgebreid gebruik van gemaakt.

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 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.



* Barbizon

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, zoals de Spuistraat, het Museumplein en de Stadhouderskade. 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.

*NB: in de nazomer heeft de stichting wel een pilot georganiseerd op het **Museumplein** in samenwerking met de omliggende musea en stadsdeel Zuid. Doel was het halteren in de Paulus Potterstraat tegen te gaan en de chauffeurs te verleiden in de touringcargarage van Q-Park te gaan halteren en parkeren. De pilot is goed verlopen en krijgt wellicht in 2017 een vervolg. Hiervoor wordt verder verwezen naar de aparte evaluatie hiervan.*



***Paulus Potterstraat**

Een ander punt dat ook al gedurende het seizoen enkele keren is aangekaart door de bewoners, is het feit dat de locatie Barbizon tijdens werktijd niet constant met een steward bezet is. Dit ondanks de ambitie om de locaties Victoria en Barbizon de hele dag bemand te hebben. De reden hiervoor is dat er over het algemeen met één BOA per dag wordt gewerkt en de drie medewerkers dagelijks moeten worden verdeeld over de drie locaties Victoria, Barbizon en Lovers/ Holland International. Wanneer de BOA op locatie Barbizon staat en hij moet assisteren vanwege zijn bevoegdheid op de locaties Victoria of Lovers/ HI, dan is hij genoodzaakt om de locatie Barbizon te verlaten. Dit kan gemakkelijk een half uur duren. Ondanks dat er is geprobeerd deze perioden zo kort mogelijk te laten duren, kan er op de halte een ongewenste situatie ontstaan door de afwezigheid van de steward (BOA in dit geval). Dit is uitgelegd aan de bewoners en het project blijft hier scherp op door deze afwezigheid zo kort mogelijk te laten duren. Hopelijk zijn er in de toekomst mogelijkheden om bij uitbreiding van het project een extra steward aan te stellen om dit soort gaten op te vullen.

Andere aandachtspunten genoemd door de bewoners:

- Soms halteren er toch nog bussen op de rijweg en incidenteel lukt het niet om de halte 'goed onder controle te houden'
- Grote groepen wachtenden die de trottoirs en toegangen tot woningen blokkeren en ook veel afval achter laten
- Gebrek aan handhaving door het stadsdeel buiten de projecttijden wegens gebrek aan middelen en door prioriteitstelling
- Pleiten voor structurele financiering van het Stewardproject, bijvoorbeeld door een 'vignettensysteem'
- Willen graag op de hoogte worden gesteld van eventuele aanpassing van de werktijden
- Willen graag inzage in jaarplan voor het project

Klachten

Ook kwamen er dit jaar 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 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. Toch werd ook geconstateerd dat de communicatie vanuit de betrokken stewards voor enige verbetering vatbaar was. Daarop is besloten dat de betrokken stewards in de winter een aanvullende cursus conflictbeheersing zullen gaan doen.

Financiën

Ondanks ultieme inspanningen van het stichtingsbestuur lukte het niet om op vrijwillige basis voldoende geld op te halen om de begroting rond te krijgen. Slechts een handvol toeristische ondernemers heeft wederom stevig bijgedragen, zie **BIJLAGE 3**. Gelukkig besloot de gemeente nog voor aanvang van het seizoen om de 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 (**€ 156.600**).

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 slechts 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.

Guido Frankfurter

Projectleider Stewards Touringcars 2016

Stichting Welkom Amsterdam

15 november 2016

BIJLAGE 1: overzicht van het totaal aantal gehalteerde bussen op de diverse halten in 2016 en 2015

BIJLAGE 2: reden van komst van uitstappende touringcarpassagiers

BIJLAGE 3: donateurs van het Stewardproject

BIJLAGE 1

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. %

Damrak	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	(0)
Barbizon	6842	118	2679	60	4677	70	2610	47	16808	75	(40)	
Victoria	7169	43	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

Totaal aantal gehalteerde bussen **2015** per periode (voor alle getallen geldt: daadwerkelijk geteld)

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

Damrak	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	(0)
Barbizon	6197	107	2465	59	4233	66	3063	48	15958	70	(35)	
Victoria	8506	146	3577	85	6126	96	3916	61	22125	98	(48)	
Lovers / HI	2940	51	1369	32	1855	29	1667	26	7831	34	(17)	
Totaal	17643	304 (38)	7411	176 (16)	12214	191 (27)	8646	135 (19)	45914	202 (100)		

- A. Openstelling Keukenhof: 20 maart – 17 mei (behalve 27 april), 8.00 -20.00 uur, 58 dgn
- B. Seizoensdip: 18 mei – 28 juni, 10.00 – 18.00 uur, 42 dgn
- C. Hoogseizoen: 29 juni – 30 augustus, 09.00 – 20.00 uur, 64 dgn
- D. Naseizoen: 31 augustus – 1 november, 10.00 – 18.00 uur, 63 dgn totaal 227 dgn

Geschat wordt dat de werkelijke aantallen halterende bussen op het Damrak en PH-Kade per dag 10-15% hoger liggen dan geteld.

BIJLAGE 2

Reden van komst: aan uitstappende buspassagiers werd gevraagd wat hun doel is of was.

Nederlandse touringcar

	A totaal / %		B totaal / %		C totaal / %		D totaal / %		Totaal / gem.		%
Rondvaart	426	(8)	141	(9)	260	(8)	199	(9)	1026	5	(8)
Dagexcursie	1845	(36)	466	(28)	924	(28)	573	(26)	3808	17	(31)
Lijndienst	1908	(37)	608	(37)	1469	(45)	964	(43)	4949	22	(40)
Overig	966	(19)	431	(26)	618	(19)	491	(22)	2506	11	(21)
Totaal	5145	(100)	1646	(100)	3271	(100)	2227	(100)	12289	55	(100)

Reden van komst: aan uitstappende buspassagiers werd gevraagd wat hun doel is of was.

Buitenlandse touringcar

	A totaal / %		B totaal / %		C totaal / %		D totaal / %		Totaal / gem.		%
Rondvaart	669	(17)	327	(22)	555	(17)	206	(13)	1757	8	(20)
Dagexcursie	852	(22)	486	(32)	625	(19)	364	(22)	2327	10	(27)
Lijndienst	96	(0)	85	(6)	210	(6)	38	(0)	429	2	(5)
Overig	2487	(61)	590	(40)	58	(58)	1062	(65)	4197	19	(48)
Totaal	4104	(100)	1488	(100)	3297	(100)	1670	(100)	8710	39	(100)

BIJLAGE 3

Donateurs van het Stewardproject:

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
Madame Tussauds
Beurs van Berlage
PTA
De Kroonprins
Henri Willig
Guidor Gidsenorganisatie
AMSTOUR Holland