

Evaluatie project Stewards Touringcars Prins Hendrikkade 2014

Inleiding

Dit jaar liep het project Stewards Touringcars Prins Hendrikkade 2014 van **17 maart 2014 tot en met 26 oktober 2014**. 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, roepen waar nodig de hulp van buitengewoon opsporingsambtenaren (BOA's) in 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 eerste jaar dat het project viel onder de nieuwe **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 en projectleider was, zoals eerder, Guido Frankfurter

In totaal werden er faciliteiten geboden aan **45.550** aankomende touringcars, waarbij 96% van de chauffeurs zich aan de regels van het kort halteren hield. Gemiddeld hoefde er minder dan één keer per dag een beroep op een BOA worden gedaan. Daarnaast konden er 12.500 vrachtauto's laden en lossen en werden de halten gebruikt voor lossende taxi's en Kiss and Ride.

Er was dit jaar voldoende budget om het hele toeristenseizoen actief te zijn. Het budget werd bijeingebracht door vrijwillige bijdragen uit het toeristisch bedrijfsleven. Het project is binnen de begroting gebleven (**€ 166.700**).

Het project kreeg van het toeristische bedrijfsleven grote waardering voor de geleverde diensten en het soepele verloop van het project. Van omwonenden werden alleen in de eerste weken enkele klachten ontvangen, vooral vanwege lopende motoren tijdens het laden of lossen. Hierop werd strenger toegezien.

Touringcars

Het totaal aantal getelde gehalteerde bussen op alle locaties samen binnen werktijd bedraagt **45.550**. Het werkelijke aantal gehalteerde bussen ligt waarschijnlijk 10-15% hoger door: arriverende bussen buiten werktijd (vroeg ochtend, (late) avond en nacht), 'gemiste' bussen door drukte of pauzes. Hop-on-hop-off bussen op het busstation middenterrein Prins Hendrikkade werden niet meegeteld.

In 2013 werden de halten beheerd tot en met september en 2014 tot en met oktober. Wanneer dezelfde periode tot en met september wordt vergeleken is toename van 2014 (41.958) t.o.v. 2013 (38.550): **9%**.

In de projectperiode was er een toename van gemiddeld 197 (2013) naar 207 (2014) bussen per dag.

Toename zit vooral in seizoensdip (half mei en juni) en naseizoen (september / oktober), hoewel deze laatste periode dus sterk wordt beïnvloed door verlenging project tot eind oktober. Periode Keukenhof blijft echter de drukste periode (37% van alle bussen). Volgend jaar valt te zeggen of er daadwerkelijk een (relatieve) verschuiving begint op te treden van de Keukenhofperiode naar de periode daarna (half mei – eind oktober).

Wat betreft de haltelocaties: chauffeurs weten Barbizon steeds beter te vinden. In 2013 stopte nog 25% bij Damrak en Barbizon samen, nu 28% bij Barbizon alleen. Locatie Lovers gaat terug van gemiddeld 28 naar 18 bussen per dag, al zullen juist hier veel bussen 'gemist' zijn (zie eerder). De stewards herkennen deze beide trends. Victoria blijft populair met ruim de helft van alle bushalteringen.

Weggestuurde touringcars:

Barbizon	678
Lovers	496 relatief veel
Victoria	583 relatief weinig
Totaal	1.757 is 4% van het totaal aantal bussen

In 2012 moest nog 8% van de touringcars worden gesommeerd te vertrekken. Over het algemeen houden de buschauffeurs zich dus prima aan de regels.

Handhaving door BOA's van stadsdeel Centrum:

	Gebeld	Geannuleerd	Gekomen	proces verbaal bus	proces verbaal overig
Barbizon	35	13	13	6	8
Lovers	61	33	25	11	19
Victoria	75	36	32	3	25
Totaal	171	82	70	20	52

Omdat de stewards dit jaar geheel door de toeristische branche werden betaald, konden de verkeersregelaars geen BOA werkzaamheden uitvoeren (overheidstaak). Om die reden kon er een beroep worden gedaan op een dienstdoende BOA van stadsdeel Centrum. Afspraak was dat deze BOA binnen een kwartier na een oproep aanwezig zou zijn op de halte.

Minder dan één keer per dag werd er een beroep gedaan op een BOA. In bijna de helft van de gevallen (82 keer) wordt de oproep geannuleerd. Reden: chauffeur van voertuig verschijnt voordat BOA er is. Uiteindelijk is er 70 keer een BOA op de werkplek aangekomen (ca. om de twee dagen). Er werden in 2014 72 proces verbalen uitgeschreven, waarvan 20 voor touringcars.

Door het goede werk van de stewards is het slechts zelden nodig dat er een BOA komt. Wanneer deze is opgeroepen, wordt hij in veel gevallen weer afbesteld, omdat de chauffeur toch is teruggekomen en/ of weggereden. Vaak komt dit omdat de BOA niet binnen de afgesproken tijd van 15 minuten aanwezig is. Wanneer de BOA is gearriveerd leidt dit vaak tot een proces verbaal. Meestal betreft dit een ander voertuig dan een bus, waarvan de bestuurder het voertuig heeft achtergelaten.

Aanvankelijk hielden de BOA's van stadsdeel Centrum zich tamelijk goed aan de afspraak binnen een kwartier na een oproep aanwezig te zijn, waarbij de telefonische bereikbaarheid van de afdeling Handhaving aanmerkelijk beter was dan in eerdere jaren. In de loop van het seizoen werd de 15 minuten afspraak echter in toenemende mate niet gehaald en werd zelfs de tijdsduur van 30 minuten vaak overschreden. In veel gevallen was de chauffeur dan al verdwenen met zijn voertuig en werd er geannuleerd. Dit werk uiteraard niet motiverend voor de stewards.

Bekend is dat het stadsdeel in de begroting 2014 een post van € 50.000 had opgenomen voor handhaving touringcars in het stadshart om (onder andere) de stewards beter te kunnen faciliteren. Zeker in het licht van het feit dat er in bijna acht maanden slechts 171 keer een beroep op de BOA's gedaan moest worden, kan er worden gesteld dat dit voor het project te weinig heeft opgeleverd. Hoewel het zeker beter was dan vorig jaar, leverde dit weer de nodige frustraties bij de stewards op. Dit is een belangrijk aandachtspunt voor 2015.

Mede in dit licht is het van belang dat de stewards niet te lang wachten met bellen van Handhaving. Een constatering van tien minuten geen laden of lossen is voldoende. Relevante gsm-nummers voor handhaving dienen de stewards in hun gsm te zetten.

Hopelijk willen dezelfde stewards volgend jaar weer meedoen. Mochten er *nieuwe* stewards nodig zijn, bijvoorbeeld voor uitbreiding van het project, dan valt het te verkiezen van 'gewone' verkeersregelaars (en dus geen BOA's) gebruik te maken. Met name taxichauffeurs komen snel te weten wie mag verbaliseren en wie niet en dat leidt tot frustraties bij BOA's die hun bevoegdheid op dat moment niet mogen uitoefenen.

Het valt aan te bevelen net als afgelopen jaar in maart 2015 een briefing van de BOA's van het stadsdeel bij te wonen op het stadhuis om tekst en uitleg te geven over het project en daarnaast afspraken over de aanrijdtijd te maken. Ook de telefonisten van Handhaving moeten worden gebriefd. Daarnaast zou het goed zijn een briefing van de Sleepdienst bij te wonen, omdat gebleken is dat ook hier schriftelijke inlichtingen niet altijd op de werkvloer landen.

Laad en losverkeer:

Alle locaties zijn populaire plekken voor het reguliere laad- losverkeer.

	Aantal vrachtvoertuigen	Weggestuurd
Barbizon	6.001	60
Lovers	1.939	9
Victoria	4.556	27
Totaal	12.496	96

In totaal zijn er 12.496 laad- en losbewegingen gefaciliteerd. Gemiddeld 57 voertuigen per dag. Barbizon is de belangrijkste halte geworden in dit opzicht. In heel 2014 hoefden er slechts **96** vrachtauto's worden weggestuurd (minder dan 1%). In 2012 moesten er dagelijks nog gemiddeld twee vrachtvoertuigen worden weggestuurd.

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 leidt tot opstoppingen op de weg en daarmee verslechtering van de doorstroming.

Taxi's:

Aantal weggestuurde taxi's:

Barbizon	95
Lovers	38
Victoria	595
Totaal	728

Er moesten gemiddeld ruim drie taxi's per dag worden weggestuurd in het gehele projectgebied. In 2012 bedroeg dit nog gemiddeld 18 taxi's per dag. Over het algemeen hielden de taxichauffeurs zich tijdens de projecttijden goed aan de geldende regels.

Traffic Support, werk- en rusttijden:

De samenwerking met de stewards en accountmanagers van Traffic Support Zwolle was goed. Voor de eerste inzet vond er een briefing plaats in hotel Victoria. Hier werden de uitgangspunten voor het project besproken, zoals in de inleiding weergegeven. Net als eerdere jaren moet 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: 12-18 uur (6 uur)

Optimale werktijd seizoensdip (half mei – eind juni):

- *steward 1: 08-16 uur (8 uur)
- * steward 2: 09-17 uur (8 uur)
- * steward 3: 12-18 uur (6 uur)

Optimale werktijd hoogseizoen (juli – augustus): zie keukenhof

Optimale werktijd naseizoen (september – oktober): zie seizoensdip

Aandachtspunt is dat de stewards op hun begintijd ook echt beginnen, dat wil zeggen op hun halte stonden 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 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.

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

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)

Scanners:

De scanners van Traffic Support hebben weer veel bruikbare informatie opgeleverd. Het is aan te bevelen dat voor het gebruik van de scanners de begeleiding vanuit Traffic Support de eerste weken intensiever is. Ondanks goede instructie in het begin, krijgen veel nieuwe stewards de scanners 's ochtends niet meteen aan. Daarnaast dienen de batterijen eerder vernieuwd te worden, omdat ze anders meerkeren per dag opgeladen moeten worden.

Tours&Tickets

Excursiebedrijf Tours and Tickets en de hieraan gelieerde bedrijven maakte dit jaar efficiënter gebruik van de halten. Dit uitte zich in een betere verdeling over Barbizon, Victoria en het busstation in het Prins Hendrikplantsoen, maar ook door kortere aanrijd- en wachttijden.

Pendeldiensten:

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

Openbare ruimte:

Op verzoek van het project werden de halteborden bij Victoria verder van de stoeprand geplaatst, zodat de bussen makkelijker konden insteken. Ook werden er plaques tegen het fietsparkeren aangebracht langs de halte. Dit werkte uitstekend. De wens blijft om ook een plaque op het tussenstuk tussen de twee halten voor Victoria te plaatsen. Het zou daarnaast wenselijk zijn als scooters in 2015 gevaloriseerd zouden worden als ze toch nog op dit trottoirgedeelte zouden gaan staan. Sinds kort is het Stationseiland aangewezen als gebied waar ook scooters en brommers niet meer mogen parkeren op locaties die daarvoor niet uitdrukkelijk zijn aangewezen.

Bij Barbizon zijn 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 die hier zijn voordeel mee kan doen.

Guido Frankfurter**Projectleider Stewards Touringcars 2014****Stichting Welkom Amsterdam****November 2014**

BIJLAGE 1: overzicht van het totaal aantal geplaatste bussen op de diverse halten in 2014 en 2013.

BIJLAGE 1

Totaal aantal gehalteerde bussen **2014** per periode (voor alle getallen geldt: daadwerkelijk geteld)

	<u>A totaal / gem. %</u>		<u>B totaal / gem. %</u>		<u>C totaal / gem. %</u>		<u>D totaal / gem. %</u>		<u>Totaal / gem. %</u>		
Damrak	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	(0)
Barbizon	4684	75	1953	49	3596	57	2414	43	12647	57	(28)
Victoria	8650	140	4122	103	7442	118	4511	81	24725	112	(54)
Lovers / HI	3425	55	1409	35	1934	30	1630	29	8398	38	(18)
Totaal	16759	270 (37)	7484	187 (16)	12972	206 (28)	8555	153 (19)	45770	207 (100)	

- A. Openstelling Keukenhof: 17 maart – 18 mei (behalve 26 april), 9.00 -20.00 uur, 62 dgn
- B. Seizoensdip: 19 mei – 27 juni, 10.00 – 18.00 uur, 40 dgn
- C. Hoogseizoen: 28 juni – 31 augustus, 09.00 – 20.00 uur, 63 dgn
- D. Naseizoen: 1 september – 26 oktober, 10.00 – 18.00 uur, 56 dgn totaal 221 dgn

Totaal aantal gehalteerde bussen per periode **2013** (voor alle getallen geldt: daadwerkelijk geteld)

	<u>E totaal / gem. %</u>		<u>F totaal / gem. %</u>		<u>G totaal / gem. %</u>		<u>H totaal / gem. %</u>		<u>Totaal / gem. %</u>		
Damrak	4850	76	0	0	0	0	0	0	4850	25	(13)
Barbizon	0	0	1208	31	2274	35	1047	37	4529	23	(12)
Victoria	7655	120	3416	88	6984	107	2082	74	20137	103	(52)
Lovers / HI	3995	62	1255	32	2657	41	1127	40	9034	46	(23)
Totaal	16500	257 (43)	5879	151 (15)	11915	183 (31)	4256	152 (11)	38550	197 (100)	

- E. Openstelling Keukenhof: 18 maart – 20 mei (behalve 30 april), 9.00 -21.00 uur
- F. Seizoensdip: 21 mei – 28 juni, 10.00 – 18.00 uur
- G. Hoogseizoen: 29 juni – 1 september, 09.00 – 20.00 uur
- H. Naseizoen: 2 september – 29 september, 10.00 – 18.00 uur totaal 196 dgn

Guido Frankfurter
Projectleider Stewards Touringcars 2014
Stichting Welkom Amsterdam

29 oktober 2014