

Evaluatie Project Stewards Touringcars Damrak / Prins Hendrikkade 2012

Guido Frankfurter
projectleider



November 2012

INHOUD

	Blz.
Samenvatting	3
1. Aanleiding	4
2. Doel	4
3. Uitvoering	4
4. Uitkomsten invullijsten stewards	6
5. Handhaving / BOA's	8
6. Evaluatie algemeen	8
7. Evaluatie inzet en werktijden	9
8. Overige aandachtspunten en aanbevelingen	10
9. Kosten van het project	12
10. Algemene conclusie	12
11. Toekomst van het project	12
Bijlage 1: Samenvatting Pilot Stewards Touringcarhalte Damrak 2011	14
Bijlage 2: Totaal aantal gehalteerde bussen per periode	15

Samenvatting

Van 5 april tot en met 28 oktober 2012 werd het project Stewards Touringcars Damrak / Prins Hendrikkade gehouden. Het project werd voorbereid en geëvalueerd in een daarvoor in het leven geroepen werkgroep. Opdrachtgever was Amsterdam City, projectleider Guido Frankfurter. Het project werd voor ca. de helft betaald door de gemeente Amsterdam / stadsdeel Centrum en voor ca. de andere helft door vertegenwoordigers van de toeristische branche bestaande uit de volgende partijen: Tours & Tickets, Lindbergh Excursions, Holland International Rondvaart / Gray Line, Rederij Plas, Open Tours / Oostenrijk Touringcars & Amsterdam Sightseeing, Rederij Lovers, DFDS Seaways / Van Dam Touroperations, Park Plaza Victoria Amsterdam en daarnaast de Kamer van Koophandel Amsterdam.

Aanleiding was een structureel tekort aan vrije halteplaatsen voor touringcars op het Damrak en Prins Hendrikkade, mede als gevolg van een verkeerd en inefficiënt gebruik van deze halten. Dit gaf veel spanningen tussen de verschillende gebruikers van de halte en omliggende toeristische bedrijven. Daarnaast was er verkeersonveiligheid voor de buspassagiers.

Doel was met de inzet van stewards op deze halten het ervaren tekort aan touringcarhalteplekken in de Amsterdamse binnenstad op te lossen. Daarnaast moest het project meer verkeersveiligheid voor en een gevoel van ervaren gastvrijheid bij de buspassagiers en chauffeurs opleveren.

De evaluatie leert dat het project als succesvol mag worden beschouwd: elke aankomende chauffeur werd bij aankomst welkom geheten, op de regels gewezen en zo nodig van een touringcarfolder voorzien. Grote delen van de dag waren er diverse lege plaatsen op de halte en verbeterde de sfeer op de halten aanzienlijk.

In totaal halteerden er in de projectwerktijd ruim 32.000 bussen op de halten, gemiddeld 155 bussen per dag, waarvan er gemiddeld 12 (8%) gemaand moesten worden te vertrekken. Duidelijk is dat de tijd dat de Keukenhof open is, als het drukste moment van het jaar voor touringcartoerisme mag worden genoemd (gemiddeld 230 bussen per dag). Daarnaast moesten er dagelijks ook nog eens gemiddeld 18 taxi's en 15 personenauto's worden gemaand elders te gaan parkeren. In oktober werd er gemiddeld één proces-verbaal per dag uitgeschreven.

Tijdens het project werd er over het algemeen geen tekort aan halteplaatsen geconstateerd, behalve op de vertrekmomenten van de excursies naar buiten de stad 's ochtends en 's middags en tijdens de aankomst en het vertrek van de pendelbussen van en naar de diverse cruiseterminals. Aandachtpunten zijn: een adequate handhaving op de halten, het geconstateerde 'waterbedeffect', de dagelijkse 'spitsuren' op de halten in het kader van buitenstedelijke excursies en pendelvervoer voor cruiseschepen, de verkeersveiligheid op het fietspad op de Prins Hendrikkade en het behoud van de touringcarfolders.

Voor de toekomst wordt geadviseerd ook volgend jaar op het Damrak en Prins Hendrikkade gebruik te maken van stewards. Vanuit het oogpunt van efficiëntie kunnen de stewards mogelijk nog doelgerichter worden ingezet. Vanaf 2014 kan het project hopelijk worden betaald uit het 'vignettensysteem' voor touringcars dat nu in ontwikkeling is.

1. Aanleiding

Op het Damrak ter hoogte van het water en op de Prins Hendrikkade voor het Victoria Hotel bevinden zich laad- en losstroken die tevens zijn aangewezen als halteerlocatie voor touringcars. De afgelopen jaren hebben zich hier veel problemen voorgedaan door verkeerd c.q. niet efficiënt gebruik van de halten: vrachtauto's en bussen bleven er (veel) langer halteren dan strikt noodzakelijk en toegestaan was en ook stonden er regelmatig taxi's en personenauto's. Dit gaf veel irritatie bij de gebruikers van de halte en omliggende toeristische bedrijven. Daarnaast ontstonden er regelmatig verkeersonveilige situaties voor de passagiers en chauffeurs.

Om genoemde problemen aan te pakken vond er in 2011 een pilot plaats in opdracht van stadsdeel Centrum van de gemeente Amsterdam (**bijlage 1**). Deze pilot verliep positief en was voor alle partijen aanleiding deze om te zetten in een project voor het gehele toeristenseizoen 2012.

2. Doel

In verband met allerlei verkeersplannen en herprofileringen is het aantal formele en informele touringcarhalten de afgelopen jaren afgenomen. Hierdoor ontstond er meer druk op de halten die overbleven. Onderzoek wees uit dat de touringcarhaltes inefficiënt werden gebruikt. Het doel van het project was te bewerkstelligen om efficiënter om te gaan met het huidige aantal touringcarhalten in de binnenstad. Dit staat los van de wens van de toeristische branche dat er meer halten bij zouden moeten komen. Daarnaast moest het project meer verkeersveiligheid voor de passagiers teweeg brengen en *last but not least* voor een gastvrije uitstraling voor de bezoekers aan Amsterdam zorgen.

3. Uitvoering

Van donderdag 5 april tot en met zondag 28 oktober 2012 hebben er van maandag tot en met zondag op wisselende tijden stewards op de touringcarlocaties op het Damrak en de Prins Hendrikkade (Victoria) gestaan (op elke locatie één steward). De steward bij Hotel Victoria hield ook een oog op de touringcarhalte aan de overzijde ter hoogte van Holland International Rondvaart en trad ook daar zo nodig op. Vanaf 6 juni werden door de steward van Victoria ook de drie halteerplekken bij Rederij Lovers aan de Prins Hendrikkade 'meegenomen'.

De stewards hadden tot taak het juiste gebruik van de halten te bevorderen en zo nodig af te dwingen. Hiervoor kregen zij een goede schriftelijke en mondelinge instructie. De politie en de afdeling Handhaving van stadsdeel Centrum hadden zich bereid verklaard als 'achterwacht' te fungeren. De stewards beschikten over voldoende en actuele touringcarfolders waarin faciliteiten voor touringcars en hun chauffeurs zijn aangegeven, zoals parkeermogelijkheden.

Commitment

Van alle partners werd een optimaal commitment verwacht.

Dat betekende voor de omliggende excursie- en pendelvervoerbedrijven dat zij in deze periode geen eigen stewards hebben ingezet voor het vrijhouden van plekken, geen aanspraak maakten op specifieke plekken voor hun touringcars en de stewards hebben gesteund.

Voor de rondvaartrederijen betekende dit dat zij alles in het werk hebben gesteld om de buschauffeurs snel weer te kunnen laten vertrekken, de chauffeurs hier zo nodig ook op hebben aangesproken en de stewards ook anderszins niet zijn afgefallen.

Voor de Politie betekende dit waar mogelijk prioriteit te geven aan verzoeken om assistentie ter plaatse.

De periode 5 april tot en met 28 oktober viel op te delen in vier fases met verschillende werktijden:

- A. Openstelling Keukenhof: 5 april – 20 mei (behalve 30 april), 9.00 -21.00 uur
- B. Seizoensdip: 21 mei – 29 juni, 10.00 – 18.00 uur
- C. Hoogseizoen: 30 juni – 2 september, 09.00 – 18.00 (PH-Kade) en 09.00 – 20.00 uur (Damrak)
- D. Naseizoen: 3 september – 28 oktober, 10.00 – 17.00 PH-Kade) en 10.00 – 18.00 (Damrak)

De gekozen werktijden waren gebaseerd op de ervaringen in 2011, beschikbare financiën en wensen van participanten.

De stewards hielden bepaalde gegevens, waaronder het aantal halterende bussen, bij op een invulformulier gedurende het gehele project.

Op het Damrak werd er rekening mee gehouden dat er tussen 9 en 10 uur 's morgens vele excursies van Lindbergh en Tours & Tickets dienden te vertrekken.

Er werd maximaal van tien verschillende stewards gebruik gemaakt. Van te voren vond een kennismakingsgesprek plaats met de stewards. Contactpersoon en eerste aanspreekpunt voor de dagelijkse vragen, opmerkingen en problemen was de projectleider. Verandering van instructie verliep alleen via de projectleider.

De stewards genoten voor koffie, thee, frisdrank en toiletbezoek gastvrijheid van het Haarlemsch Koffiehuis aan de Prins Hendrikkade. Dit café maakt onderdeel uit van het Park Plaza Victoria Amsterdam.

Opdrachtgever, projectleiding, ondersteuning en werkgroep

Opdrachtgever voor deze pilot was Amsterdam City, in de persoon van Guus Bakker, voorzitter. De opdrachtgever stuurde de projectleider, Guido Frankfurter aan. De projectleider werd ondersteund door Kees Kroese, straatmanager van de Ondernemersvereniging Damrak en Marcel Verhoeven, adviseur van Toeristisch Vervoer Binnenstad. De stewards kwamen van een gecertificeerd bedrijf voor verkeersregelaars, Traffic Support.

De voorbereiding en evaluatie vonden plaats in een werkgroep waarin zijn vertegenwoordigd: het stadsdeel, de projectleider en zijn bovengenoemde ondersteuners, vertegenwoordigers van de toeristische branche, Koninklijk Nederlands Vervoer KNV, Politie en DIVV.

Tijdens het project hield de projectleider de vinger aan de pols en zorgde zo nodig voor aanpassingen en bijsturing. In mei en augustus vonden tussenevaluaties plaats.

4. Uitkomsten invullijsten stewards

Evenals vorig jaar hielden de stewards de aantallen gebruikers van de halten bij. Zo werd onder andere genoteerd:

- Hoeveel bussen en vrachtauto's halteerden
- Hoeveel bussen en vrachtauto's gemaand moesten worden te vertrekken
- Hoeveel taxi's en personenauto's zijn gemaand meteen te vertrekken
- Overige bijzonderheden

Er werd niet geteld vóór werktijd 's morgens, na werktijd 's avonds en tijdens de pauzes. Vanaf 6 juni nam de steward bij Victoria, behalve deze halte en de halte bij de Holland International, ook de drie halteplekken bij Rederij Lovers mee. Als deze halten vanaf het begin waren meegenomen hadden er uiteraard meer bussen welkom geheten kunnen worden. Geschat wordt dat de werkelijke aantallen halterende bussen op het Damrak en PH-Kade per etmaal **10-20% hoger** liggen dan geteld. Zie ook **bijlage 2**.

Totaal aantal gehalteerde bussen: 32.033 (voor alle getallen geldt: daadwerkelijk geteld)

Damrak 12.820 (40%)

PH-Kade 19.213 (60%)

(tijdens de openstelling van de Keukenhof was deze verhouding 38-62%)

Gemiddeld aantal bussen per dag: 155 (bandbreedte: 65-378)

Damrak: bussen per dag 62 (bandbreedte: 21-124)

PH-Kade: bussen per dag 93 (bandbreedte: 26-265)

Rustigste dag: dinsdag 9 okt. 65 bussen

Drukste dag: vrijdag 28 april 378 bussen

Gemiddeld aantal bussen per dag, bekeken over de verschillende tijdvakken

5 april – 20 mei (Keukenhof) 230

21 mei – 29 juni 124

30 juni – 2 september 157

3 september – 28 oktober 116

Conclusie: het toeristisch hoogseizoen voor *bustoerisme* is gekoppeld aan de openstelling Keukenhof. (verder: september 127 bussen per dag en oktober 104 bussen per dag)

Verhouding binnenlandse bussen en buitenlandse bussen: 18.041 (56%) / 13.992 (44 %)

(tijdens de openstelling van de Keukenhof was deze verhouding 50-50%)

Damrak: 9.328 (73%, gemiddeld per dag 45 bussen) / 3.492 (27%, gemiddeld per dag 17 bussen)

PH-Kade: 8.713 (45%, gemiddeld per dag 42 bussen) / 10.500 (55%, gemiddeld per dag 51 bussen)

Op het Damrak halteren relatief veel Nederlandse hop-on-hop-off- en excursiebussen. In september en oktober bedraagt dit hier gemiddeld zelfs ca. 80-90%. Op de Prins Hendrikkade relatief veel Nederlandse Cruise- en Ferrylijndiensten.

Weggestuurde bussen: gemiddeld 12 keer per dag (8% van totaal aantal bussen)

Damrak: 6 bussen per dag (9% van totaal aantal bussen aldaar)

PH-Kade: 6 bussen per dag (6% van totaal aantal bussen aldaar)

Conclusie: de buschauffeurs gebruiken de halte onder het toezicht van de steward over het algemeen goed.

Laden en lossen vracht en bestelauto's: gemiddeld 30 keer per dag

Damrak: 14 keer per dag

PH-kade: 16 keer per dag

Weggestuurd laad- en losverkeer: gemiddeld 2 keer per dag

Damrak: 1-2 vracht en bestelauto's per dag

PH-Kade: minder dan één vracht en bestelauto per dag

Conclusie: het vracht laad- en losverkeer houdt zich over het algemeen prima aan de regels.

Weggestuurde taxi's: gemiddeld 18 keer per dag

Damrak: 9 taxi's per dag

PH-Kade: 9 taxi's per dag

(in de maand april moesten er nog gemiddeld 40 taxi's per dag worden weggestuurd, in de maanden september en oktober gemiddeld 4 taxi's per dag)

Conclusie: wachtende taxi's vormen nog steeds een significant probleem, al valt er wel duidelijk verbetering te constateren (leereffect).

Weggestuurde personenauto's: gemiddeld 15 keer per dag

Damrak: 8 personenauto's per dag

PH-kade: 7 personenauto's per dag

(in de maand april moesten er nog gemiddeld 30 personenauto's per dag worden weggestuurd, in de maanden september en oktober gemiddeld 7 auto's per dag)



Uitgedeelde touringcarfolders
(op indicatie): in totaal 845 stuks,
gemiddeld 4 per dag.

5. Handhaving / BOA's

Het was de bedoeling dat de stewards een BOA-aanstelling van de gemeente zouden krijgen. Deze aanstelling is uiteindelijk pas begin oktober rondgekomen. Er zijn hiervoor diverse oorzaken te noemen. Dit was vooral frustrerend voor de stewards, omdat ze het gevoel hadden hierdoor extra 'uitgedaagd' te worden door de 'misbruikers' van de halten, met name taxichauffeurs en buitenlandse buschauffeurs.

Des te belangrijker was het dat de stewards een beroep hadden kunnen doen op de BOA's van Handhaving van het stadsdeel. Door diverse oorzaken, waaronder de overgang van de verkeershandhaving van Stadstoezicht naar stadsdeel Centrum en een grootscheepse reorganisatie van het stadsdeel zelf, kwam deze ondersteuning onvoldoende van de grond. Het is jammer dat op het gebied van handhaving nog niet de beoogde verbetering ten opzichte van vorig jaar bereikt kon worden.

In de laatste drie weken van het project hebben de stewards in totaal 22 proces-verbalen uitgedeeld, gemiddeld één per dag. Deze kwamen vrijwel allen toe aan bestuurders van bussen en vrachtauto's die hun voertuig langere tijd onbeheerd achter lieten (en waar dus geen laad- en losbeweging binnen de daartoe gestelde termijn zichtbaar was). Volgens verwachting was het gedurende het project en ook in de laatste drie weken vrijwel niet nodig proces-verbalen uit te delen aan chauffeurs die bij het voertuig aanwezig waren. De professionaliteit en overredingskracht van de stewards speelde hierbij een belangrijke rol.

6. Evaluatie (algemeen)

De partners van het project, de verkeersregelaars en hun leidinggevendenden, politie en stadsdeel Centrum zijn over het algemeen tevreden over het verloop en de resultaten van het project. De werkaanwijzingen werden door de stewards goed opgevolgd en er werd streng, maar rechtvaardig opgetreden. Er werden door de stewards ruim 32.000 bussen verwelkomd, gemiddeld 155 per dag. Grote delen van de dag waren er lege plaatsen voor aankomende bussen.

Ook chauffeurs van niet-meebetalende ondernemingen lieten regelmatig merken blij te zijn met de aanwezigheid van de stewards. Ook zij profiteerden uiteraard volop van het project. Een aantal van deze ondernemingen heeft aangegeven waarschijnlijk volgend jaar ook te willen participeren.

Dat het buiten de laatste drie weken niet gelukt is BOA's in te zetten, wordt door iedereen betreurd. Omdat de BOA's zijn aangesteld voor vijf jaar worden voor komende jaren geen problemen verwacht indien met dezelfde opdrachtnemer samengewerkt zou worden. Iedereen wil dat er volgend jaar vanaf dag één minimaal één BOA op een van beide locaties staat. Meest wenselijk is echter om alleen met BOA's te werken.

De stewards maken bij verbalisering geen onderscheid of een boete in het land van herkomst wel of niet geïnd kan worden. Wellicht kan hier nog winst worden behaald in de samenwerking met de politie die immers overtreders meeneemt naar het politiebureau om contante betaling af te dwingen. Voor het 'opvoedproces' wordt dit belangrijk geacht en deze aanpak zal spoedig bekend worden binnen de (internationale) branche.

Het (niet) wegslepen van voertuigen (vooral personenauto's en bestelbussen) blijft een aandachtspunt. Er is bij stewards onduidelijkheid wie zij daarvoor moeten aanspreken. Zij opperen hiervoor een commercieel bedrijf in de arm te nemen met toestemming van de gemeente. Alternatief is dat de stewards het rechtstreekse telefoonnummer van de sleepdienst krijgen en de daaraan gekoppelde bevoegdheid om opdracht tot slepen te verlenen.

De samenwerking met het Haarlemsch Koffiehuis / Park Plaza Victoria Amsterdam voor catering, rust en toilet was voortreffelijk. Voortzetting hiervan wordt door iedereen wenselijk gevonden.

De stewards vonden het prettig werken om touringcarfolders te kunnen uitdelen. Na dit seizoen zouden ze moeten worden bijgedrukt, ook omdat ze niet meer geheel actueel zijn. Ambtenaren vinden dat de chauffeurs er op gewezen kunnen worden de informatie op internet (Amsterdam Bereikbaar, ATCB etc.) te vinden. Alternatief zou een visitekaartje kunnen zijn met de meest noodzakelijk informatie en doorverwijzingen. De stewards zijn hier echter duidelijk over: zij werken graag met de folders en de chauffeurs en gidsen zijn er dankbaar voor. Zij pleiten dan ook voor een vernieuwde versie van deze gemeentelijke folder. De participanten zijn het hier mee eens.

7. Evaluatie inzet en werktijden

Met zowel de stewards als de participanten werden ook de inzet en werktijden geëvalueerd. Uitgangspunt hierbij was dat bij beperkte middelen de gevraagde inzet zo efficiënt mogelijk dient te zijn. Met name werd er gekeken naar de gewerkte uren 'aan de randen van de dag'.

- A. Openstelling Keukenhof: 5 april – 20 mei (behalve 30 april), 9.00 -21.00 uur
- B. Seizoensdip: 21 mei – 29 juni, 10.00 – 18.00 uur
- C. Hoogseizoen: 30 juni – 2 september, 09.00 – 18.00 (PH-Kade) en 09.00 – 20.00 uur (Damrak)
- D. Naseizoen: 3 september – 28 oktober, 10.00 – 17.00 PH-Kade) en 10.00 – 18.00 uur (Damrak)

De stewards hebben het werk als leuk, uitdagend en nuttig ervaren. Wel werd een werktijd van 11 tot 12 uur per dag als teveel beschouwd. De leiding van de stewards heeft aangekondigd de diensten te gaan opknippen bij een eventueel vervolg.

- A. Openstelling Keukenhof: 5 april – 20 mei (behalve 30 april), 9.00 -21.00 uur

Over het algemeen worden de aangehouden tijden als noodzakelijk gezien tijdens de drukste touringcarweken van het jaar. Op het Damrak lijkt de noodzaak van regulering na 20.00 uur minder. Wanneer financiële redenen hiertoe nopen, valt te overwegen van 20.00 – 21.00 uur slechts één steward voor beide locaties in te zetten.

In de Keukenhofperiode wordt een derde steward voor de locatie Lovers (en Holland International) als onontbeerlijk beschouwd. De rest van het seizoen kan de steward bij het Victoria Hotel deze halten zonder bezwaar meenemen.

- B. Seizoensdip: 21 mei – 29 juni, 10.00 – 18.00 uur

Over het algemeen worden de aangehouden tijden als noodzakelijk gezien.

C. Hoogseizoen: 30 juni – 2 september, 09.00 – 18.00 (PH-Kade) en 09.00 – 20.00 uur (Damrak)

Over het algemeen wordt een tijd van 20.00 uur op de PH-Kade als noodzakelijke eindtijd gezien. Op het Damrak wordt het na 18 uur aanmerkelijk rustiger, maar zal eerder stoppen dan 20.00 uur zeker tot verkeerd gebruik van de halte leiden. Wanneer financiële redenen hiertoe nopen, valt te overwegen van 18.00 - 20.00 uur (of eventueel van 19.00 – 20.00 uur) slechts één steward voor beide locaties in te zetten.

D. Naseizoen: 3 september – 28 oktober 10.00 – 17.00 (PH-Kade) en 10.00 – 18.00 uur (Damrak)

In het naseizoen zijn er duidelijk minder touringcars dan in de rest van het seizoen en ca. 50% minder dan tijdens de openstelling van de Keukenhof. Daarbij is het in september nog iets drukker dan in oktober, vooral door bussen met buitenlandse schoolkinderen op de PH-Kade. Op het Damrak halteren relatief veel Nederlandse hop-on-hop-off- en excursiebussen. In september en oktober bedraagt dit hier gemiddeld zelfs ca. 80-90% van het totaal aantal halterende bussen.

Enige knelpunten in september en oktober zijn vooral gerelateerd aan het vervoer door Nederlandse bussen die de Cruise- en Ferrylijndiensten bedienen. Dit fenomeen lijkt sterk toe te nemen in importantie. Op sommige dagen lieten vier grote schepen (PTA, westelijk Havengebied en IJmuiden) hun passagiers min of meer tegelijkertijd met pendelbussen naar de Prins Hendrikkade brengen. Hierbij werd niet alleen maar de rechter rijstrook van de PH-Kade ingezet, maar werd er professioneel opgetreden door een gedeelte van de bussen af te laten buigen naar het OV-busstation in het midden van de PH-Kade. In paragraaf 8 wordt hier op terug gekomen.

Over het algemeen wordt een tijd van 18.00 uur op de PH-Kade als noodzakelijke eindtijd gezien. Op het Damrak wordt het na 17 uur aanmerkelijk rustiger, maar zal eerder stoppen dan 18.00 uur zeker tot verkeerd gebruik van de halte leiden. Wanneer financiële redenen hiertoe nopen, valt te overwegen (in volgorde van toenemende efficiëntie): van 17.00 – 18.00 slechts één steward inzetten voor beide locaties, de hele maand oktober slechts één steward voor beide locaties in te zetten en de hele maanden september en oktober slechts één steward voor beide locaties in te zetten. Ook hier wordt in paragraaf 8 op terug gekomen.

8. Overige aandachtspunten en aanbevelingen

* De stewards hebben fantastisch werk geleverd, ook in weer en wind. Enige herinstructie van de stewards bleek wel regelmatig nodig om het concept 'strak' te houden en doordat er ca. zeven stewards (plus drie incidentele) voor dit project werden ingezet in plaats van de afgesproken vijf.

* Op andere (officiële en officieuze) bushalte-locaties werd geconstateerd dat het bufferen en parkeren van bussen duidelijk toenam, zoals op de PH-kade Barbizon (klachten van Connexion), trottoir Beurs van Berlage en Bijenkorf, Dam (!), de Oude Turfmarkt, Spuistraat, Amstel / Halvemaansteeg. Dit waterbedeffect mag niet als heel onverwacht worden bestempeld. Het stadsdeel is gevraagd met name op deze omliggende locaties meer te handhaven en te verwijzen naar de officiële buffer en parkeerlocaties. Vanwege genoemd effect zijn de halteplekken bij Rederij Lovers vanaf 6 juni onderdeel van het project gaan uitmaken.

* Regelmatig moesten er op piekmomenten op de PH-kade toch nog bussen op de rijweg halteren, ondanks het feit dat de bussen op de halteplaats kort halterden. Dit dubbel staan werd zo goed mogelijk begeleid door de stewards omwille van de veiligheid en duurde vaak minder dan twee minuten. De politie constateerde regelmatig dat de stewards hier goed werk bij verrichtten.

NB: In het voorjaar hadden deze pieken vooral een relatie met de openstelling van de Keukenhof, daarna was het vooral gerelateerd aan het vervoer door Nederlandse bussen die de Cruise- en Ferrylijndiensten bedienden, zoals besproken in paragraaf 7D. Vooral op dit laatste gebied valt nog winst te behalen door met de cruiseterminals / touroperators te overleggen over meer gespreid vertrek van touringcars bij de terminals en halteplaatsen. Afgelopen jaar hebben de gesprekken hierover met DFDS Seaways / Van Dam Touroperations (IJmuiden) en De Jong Tours (Rotterdam) duidelijk hun vruchten afgeworpen en komen deze bedrijven meer gedoseerd aanrijden. Bij het vertrek vanaf de PH-Kade kan nog winst worden geboekt wanneer cruisepassagiers niet in dezelfde bus hoeven worden teruggebracht als de bus waarin ze zijn gekomen. Sommige operators werken al volgens dit principe.

* De stewards hielden ca. twee keer 20 minuten pauze per dag. Deze pauzes werden zorgvuldig gepland op de rustiger momenten. Desondanks liepen de haltes vaak volledig vol zodra de stewards het Haarlemsch Koffiehuis betraden. Als het project ooit zou worden uitgebreid tot meer locaties en stewards, zou het, idealiter, prettig zijn over een extra steward te beschikken die alle pauzes van de stewards kan waarnemen. Een zelfde volloopeffect werd trouwens, zoals verwacht, gezien in de uren volgend op de werktijd.

* Wanneer er om redenen van efficiëntie gekozen wordt voor de inzet van één steward voor zowel Damrak als PH-Kade, dan ontstaan er wel bijbehorende complicaties. Op alle haltes zal de steward zich immers regelmatig moeten laten zien om enerzijds zichtbaar te blijven en anderzijds (voldoende lange) waarnemingen te doen van overtredingen. Gedacht wordt aan de inzet van een fiets om de afstanden te overbruggen. Deze fiets kan desgewenst ook door de steward worden gebruikt, indien hij alleen de PH-Kade onder zijn hoede heeft.

* Er wordt voor gepleit om de inhoud van de bestaande gemeentelijke touringcarfolder waar nodig te herzien en deze voor het nieuwe seizoen gereed te hebben. De stewards werken er graag mee en de chauffeurs en gidsen zijn er dankbaar voor.

* Het oversteken van het fietspad langs de PH-kade / Victoria levert nog altijd dagelijks gevaarlijke situaties op. Bijna elke dag zijn er kleine ongelukken tussen overstekende buspassagiers en (brom-) fietsen. Meer keer moest er een ambulance worden gebeld. De betrokken stewards hielpen, indien het gewone werk het toeliet, passagiers veilig in- en uit te stappen en verleenden verkeersbijstand wanneer er zich een aanrijding voordeed. De gemeente ziet dit als een belangrijk aandachtspunt en zal hier overleg over hebben met de werkgroep Black Spots van Amsterdam.

* De stewards hebben zich ook anderszins verdienstelijk gemaakt. Zo hebben zij onder andere ook veelvuldig en allerhande toeristische informatie verschaft aan buspassagiers en overig langslappend publiek, een zakkenroller kunnen aanhouden, verkeersbijstand geleverd bij diverse verkeersongelukken op de nabijgelegen kruisingen en een grote brand in de omgeving, en zich ontfermd over een zwaan die op de halte was neergestreken.

9. Kosten van het project

Het project werd uitgevoerd in Publiek Private Samenwerking. De kosten werden voor ca. 50 % gedragen door de gemeente Amsterdam / stadsdeel Centrum en voor ca. 50% door zeven toeristische bedrijven, een pendelvervoerbedrijf, een hotel, een onafhankelijke dienstverlener die zich inzet om ondernemers verder te laten komen met ondernemen, respectievelijk: Tours & Tickets, Lindbergh Excursions, Holland International Rondvaart / Gray Line, Oostenrijk Touringcars & Amsterdam Sightseeing, Rederij Plas, DFDS Seaways/Van Dam Touroperations, Rederij Lovers, Park Plaza Victoria Amsterdam / Haarlemsch Koffiehuis en tenslotte de Kamer van Koophandel Amsterdam. De gemeente Amsterdam / stadsdeel Centrum en alle participanten hebben tijdig aan hun financiële verplichtingen voldaan.

De uitgaven ten behoeve van het project zijn binnen de begroting gebleven. De eindrekening wordt in december opgesteld, wanneer de laatste uitgaven bekend zijn. Naar verwachting zal er, ondanks de Btw-verhoging per 1 oktober jl. een bescheiden overschot zijn, dat voornamelijk gereserveerd zal worden voor een eventuele voortzetting van het project in 2013.

10. Algemene conclusie

Het touringcarproject lijkt duidelijk in een behoefte te voorzien. In totaal werden er door de stewards in het toeristenseizoen 2012 ruim 32.000 halterende bussen geteld. In werkelijkheid ligt dit aantal naar schatting 10-20% hoger. Op het Damrak ligt de nadruk op binnenlandse bussen en op de PH-Kade op buitenlandse. Het gehele seizoen werden er ongeveer evenveel binnenlandse als buitenlandse bussen ontvangen. Opgetreden werd er voornamelijk tegen taxi's en personenauto's, hoewel dit in de loop van het project duidelijk is verminderd. Toen er, vooral na de Keukenhofperiode, over het algemeen weer lege plaatsen op de touringcarhalten beschikbaar waren, wonnen deze aan populariteit voor het klassieke Kiss & Ride-verkeer (vooral bij Victoria).

De buschauffeurs hielden zich onder het toezicht van de stewards over het algemeen aan de geldende regels (slechts 8% moest worden weggestuurd) en het vracht laad- en losverkeer zelfs zeer goed. Enig probleem bleef de achterwege blijvende BOA-aanstelling van de stewards en de handhaving door het stadsdeel.

In de korte tijd dat de stewards konden verbaliseren bleek dat indien een bus of ander voertuig bemand was, aanwijzingen en zo nodig aandrang voldoende waren om de halten te reguleren. Handhaving richtte zich met name op achtergelaten voertuigen. Dit komt overeen met verwachtingen en eerdere bevindingen.

Wat ook steeds duidelijker werd is dat de periode dat de Keukenhof is geopend, als het echte hoogseizoen voor touringcartoeristen mag worden gezien. Bij een eventueel vervolg van het project in 2013 kan hiermee rekening worden gehouden omwille van een efficiënte inzet van stewards.

11. Toekomst van het project

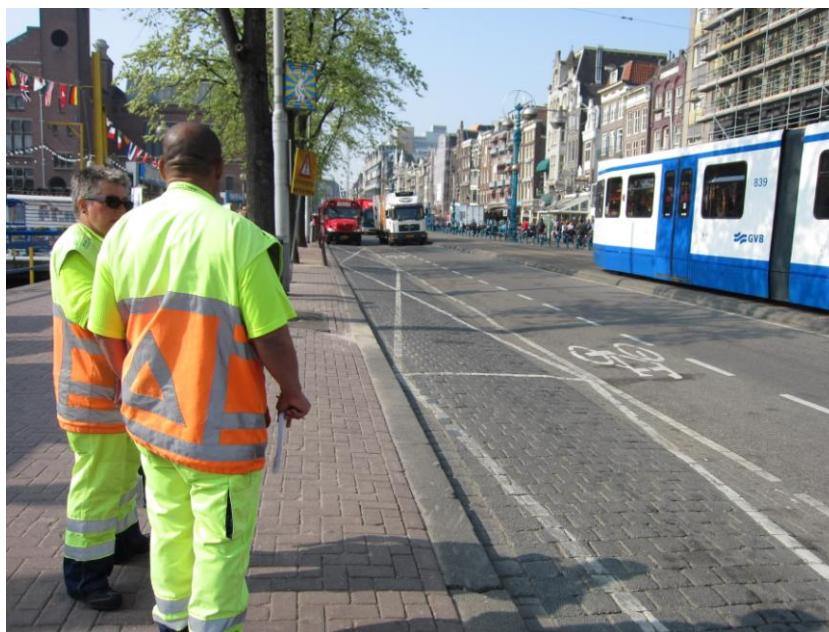
Alle participanten en partners zijn er van overtuigd dat het project in 2013 en verder een vervolg zou moeten krijgen om niet terug te vallen in de aloude parkeerchaos van voorgaande jaren. Dit gevoel wordt versterkt door de wetenschap dat alle halten op het Damrak / PH-Kade / Stationseiland de

komende jaren meermalen van plaats zullen veranderen in verband met grootscheepse werkzaamheden. Dit geeft onzekerheid bij de participanten, ondanks dat is afgesproken dat het aantal halten niet zal verminderen. Jaarlijks kan dit consequenties voor de inzet hebben. Soms zal er tijdens een seizoen moeten worden 'verhuisd'.

In het nieuwe Touringcarbeleid van de gemeente wordt voorgesteld een vignettensysteem voor alle binnen- en buitenlandse touringcars in te gaan stellen om de handhaving op de halten structureel te kunnen bekostigen. Een werkgroep onder leiding van de Kamer van Koophandel werkt de invoering hiervan momenteel uit en beoogt dat het systeem aan het begin van 2014 ingevoerd zal kunnen zijn. Hiervoor zal een grote inspanning van alle betrokkenen, inclusief de gemeente noodzakelijk zijn.

Omdat het vignettensysteem niet vóór het seizoen 2013 zal zijn ingevoerd, wordt voorgesteld het stewardproject in 2013 op eenzelfde manier als in 2012 te gaan financieren. Wanneer er voldoende zicht is op de invoering van het systeem in 2014, kan de gemeente hopelijk worden overtuigd wederom te participeren voor 2013. Zonder deze gemeentelijke bijdrage, waarbij de gemeente/het stadsdeel in wezen betaalt voor de nodige extra handhaving, zal het project in 2013 geen doorgang vinden.

Daarnaast zal wederom een beroep op de grootste Nederlandse *free riders* worden gedaan om, met de komst van het vignettensysteem in gedachten, voor komend jaar bij te dragen. Dit lijkt alleen haalbaar als dit wordt ondersteund door Koninklijk Nederlands Vervoer (KNV).



Het project Stewards Touringcars Damrak / Victoria – PH Kade 2012 wordt financieel mogelijk gemaakt door Tours & Tickets, Lindbergh Excursions, Holland International Rondvaart / Gray Line, Oostenrijk Touringcars & Amsterdam Sightseeing, Rederij Plas, Rederij Lovers, DFDS Seaways/Van Dam Touroperations, Park Plaza Victoria Amsterdam / Haarlemsch Koffiehuis, de Kamer van Koophandel Amsterdam en de gemeente Amsterdam / stadsdeel Centrum.

Bijlage 1

Samenvatting Pilot Stewards Touringcarhalte Damrak 2011

Van 21 april tot en met 12 juni 2011 werd de Pilot Stewards Touringcarhalte Damrak (pilot) op de halteerlocatie op het Damrak gehouden. De pilot werd voorbereid en geëvalueerd in een daarvoor in het leven geroepen werkgroep. Opdrachtgever was stadsdeel Centrum. Projectleider was Guido Frankfurter. De pilot werd voor de helft betaald door stadsdeel Centrum en voor de andere helft door vertegenwoordigers van de toeristische branche bestaande uit de volgende partijen: Tours & Tickets, Lindbergh, Canal Company, Rederij Plas, Open Tours / Oostenrijk Touringcars & Amsterdam Sightseeing, Rederij Lovers en het Koninklijk Nederlands Vervoer KNV. DIVV heeft tijdens de pilot een nader onderzoek uitgevoerd.

Aanleiding was een structureel tekort aan vrije halteplaatsen voor touringcars op het Damrak, mede als gevolg van een verkeerd en inefficiënt gebruik van deze halten. Dit gaf veel spanningen tussen de verschillende gebruikers van de halte en omliggende toeristische bedrijven.

Doel van de pilot was om te ontdekken of het inzetten van stewards op deze halte een bijdrage kon leveren om het ervaren tekort aan touringcarhalteerplekken in de Amsterdamse binnenstad op te lossen.

De evaluatie leert dat de proef geslaagd mag worden genoemd: elke aankomende chauffeur werd bij aankomst welkom geheten, op de regels gewezen en zo nodig van een touringcarfolder voorzien. Grote delen van de dag waren er diverse lege plaatsen op de halte en verbeterde de sfeer duidelijk. Gemiddeld halteerden er tussen 10 en 18 uur 79 bussen, waarvan er 6 gemaand moesten worden te vertrekken. Daarnaast moesten er dagelijks ook nog eens gemiddeld 47 taxi's en personenauto's vriendelijk worden verzocht elders te gaan parkeren. Er hoefde maximaal twee keer per dag een beroep op de mensen van Stadstoezicht te worden gedaan. Tijdens de pilot werd er over het algemeen geen tekort aan halteplaatsen geconstateerd, behalve op de vertrekmomenten van de excursies naar buiten de stad 's ochtends en 's middags.

Aandachtpunten zijn: het belang van een goede selectie van de stewards, de informatievoorziening van de medewerkers op de werkvloer van Stadstoezicht die verbetering behoeft en de dagelijkse 'spitsuren' op de halte wanneer er tegelijkertijd veel buitenlandse excursies vertrekken vanaf het Damrak.

Voor de toekomst wordt geadviseerd op de drukke touringcarhalteerplekken in de binnenstad stewards in te zetten om de druk op de bestaande halten te verminderen.

Bijlage 2

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

- A. Openstelling Keukenhof: 5 april – 20 mei (behalve 30 april), 9.00 -21.00 uur
- B. Seizoensdip: 21 mei – 29 juni, 10.00 – 18.00 uur
- C. Hoogseizoen: 30 juni – 2 september, 09.00 – 18.00 (PH-Kade) en 09.00 – 20.00 uur (Damrak)
- D. Naseizoen: 3 september – 28 oktober, 10.00 – 17.00 PH-Kade) en 10.00 – 18.00 (Damrak)

		<u>A totaal / gem.</u>	<u>B totaal / gem.</u>	<u>C totaal/ gem.</u>	<u>D totaal / gem.</u>	<u>Tot. / gem.</u>					
<u>Damrak</u>	binnenlands	2628	58	1270	32	3116	49	2314	40	9328	45
	buitenlands	1359	30	621	15	1021	16	491	9	3492	17
	totaal	3987	88	1891	47	4137	65	2805	49	12820	62
<u>PH-Kade</u>	binnenlands	2580	57	1475	37	2604	41	2054	35	8713	42
	buitenlands	3817	85	1610	40	3206	51	1867	32	10500	51
	totaal	6397	142	3085	77	5810	92	3921	67	19213	93
<u>Damrak</u>	binnenlands	5208	115	2745	69	5720	90	4368	75	18041	87
<u>+PHK</u>	buitenlands	5176	115	2231	55	4227	67	2358	41	13992	68
	totaal	10384	230	4976	124	9947	157	6726	116	32033	155

De steward op de Prins Hendrikkade (bij Hotel Victoria) hield ook een oog op de touringcarhalte aan de overzijde ter hoogte van Holland International Rondvaart en trad ook daar zo nodig op. Vanaf 6 juni werden door deze steward ook de drie halteplekken bij Rederij Lovers aan de Prins Hendrikkade 'meegenomen'.

Geschat wordt dat de werkelijke aantallen halterende bussen op het Damrak en PH-Kade per etmaal **10-20% hoger** liggen dan geteld.