



Gemeente Amsterdam
Stadsdeel Centrum

Sector Openbare Ruimte
Afdeling Beleid

Evaluatie Pilot Stewards Touringcarhalte Damrak 2011

Guido Frankfurter
Projectleider



Inhoud

Samenvatting	3
1 Inleiding	4
2 Doel	4
3 De pilot	5
4 Evaluatie	6
4.1 Algemene indruk	6
4.2 Stewards	7
4.3 Stadstoezicht	8
4.4 Politie	9
4.5 Catering	9
5 Uitkomsten registratie	10
5.1 Bussen	10
5.2 Taxi's en personenauto's	10
5.3 Onderzoek IVV	11
6 Kosten	12
7 Conclusies en aanbevelingen	12
8 Dankwoord	13
Bijlagen:	13

Samenvatting

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 touringcarhalteplekken 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 buitenstedelijke excursies vertrekken vanaf het Damrak.

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

1 Inleiding

Op het Damrak bevindt zich een laad- en losstrook die tevens is aangewezen als halteerlocatie voor vijf 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 en ook stonden er regelmatig taxi's en personenauto's. Dit gaf veel irritatie bij de gebruikers van de halte en omliggende toeristische bedrijven.

Van 21 april tot en met 12 juni 2011 werd de Pilot Stewards Touringcarhalte Damrak (pilot) op de halteerlocatie op het Damrak gehouden, om te onderzoeken of de halteerlocatie beter gebruikt zou kunnen worden. De pilot werd voorbereid en geëvalueerd in een daarvoor in het leven geroepen werkgroep, bestaande uit de volgende partijen: Tours & Tickets, Lindbergh, Canal Company, Rederij Plas, Open Tours / Oostenrijk Touringcars & Amsterdam Sightseeing, Rederij Lovers, het Koninklijk Nederlands Vervoer KNV, stadsdeel Centrum, de dienst IVV, Politie Amsterdam, Stadstoezicht en het Straatmanagement Damrak. Opdrachtgever was stadsdeel Centrum.

In deze evaluatie komen aan de orde: de aanleiding voor de pilot, de doelstellingen, de wijze van uitvoering, het financiële plaatje en de resultaten van de gehouden pilot. De evaluatie dient als bouwsteen voor toekomstige beslissingen over het touringcarbeleid in Amsterdam voor de korte en middellange termijn.

2 Doel

In verband met allerlei verkeersplannen en herprofileringen is het aantal informele touringcarhalten de afgelopen jaren afgenomen. Hierdoor ontstond er meer druk op de halten die overbleven. De pilot was bedoeld om te kijken of we met het huidige aantal touringcarhalten in de binnenstad efficiënter om kunnen gaan.

De pilot moest informatie opleveren om te kunnen beslissen of het instellen van stewards op halten een oplossing zou zijn, om door een doelmatig gebruik van de halteerlocatie, de capaciteit voor het halteren van touringcars te vergroten. Dan zouden er eventueel vaker en gedurende langere tijden stewards op de grotere touringcarlocaties kunnen worden ingezet.

3 De pilot

Van donderdag 21 april tot en met zondag 12 juni 2011, plus 2^{de} Paasdag maandag 25 april, heeft er van donderdag tot en met zondag van 10.00 tot 18.00 uur een steward op de touringcar halteerlocatie op het Damrak gestaan.

De steward had als taak het juist gebruik van de halte te bevorderen en zo nodig af te dwingen. Hiervoor kreeg hij een schriftelijke en mondelinge instructie (**bijlage 1**). De bedoeling was dat er korte lijnen met Stadstoezicht en de Politie zouden komen, daar de stewards zelf geen BOA-bevoegdheid hebben c.q. mogen uitoefenen. Wanneer de aanwijzingen van de stewards niet werden opgevolgd, konden deze wel gebruik maken van hun registratiebevoegdheid. De steward diende over voldoende en actuele touringcarfolders te beschikken waarin faciliteiten voor touringcars en hun chauffeurs zijn aangegeven, zoals parkeermogelijkheden.

Tijdens de pilot stond er één steward tegelijk op het Damrak, terwijl er voorafgaand aan de pilot twee stewards waren ingewerkt, Contactpersoon en eerste aanspreekpunt voor de dagelijkse vragen, opmerkingen en problemen was de projectleider.

Belangrijk was dat de steward *iedereen* die gebruik maakte van de halte aansprak bij aankomst. Hierbij werd de chauffeur welkom geheten, werden hem de regels van de halteplaats toegelicht en werd zo nodig de touringcarfolder met een overzicht van de touringcar halteer- en parkeerplaatsen uitgedeeld.

Committent

Van alle partners werd een optimaal committent verwacht.

Dat betekende voor de omliggende excursiebedrijven dat zij in deze periode geen eigen stewards zouden inzetten voor het vrijhouden van plekken, geen aanspraak zouden maken op specifieke plekken voor hun touringcars en de stewards niet zouden afvallen. Voor de rondvaartrederijen betekende dit dat zij alles in het werk zouden stellen dat de buschauffeurs snel weer konden vertrekken, de chauffeurs hier zo nodig op zouden aanspreken en de stewards ook anderszins niet zouden afvallen.

Voor de Politie en Stadstoezicht betekende dit waar mogelijk en binnen hun dagelijkse werkzaamheden prioriteit te geven aan verzoeken om assistentie van de steward op de halteerlocatie.

Opdrachtgever, projectleiding, ondersteuning en werkgroep

Opdrachtgever voor deze pilot was stadsdeel Centrum van de gemeente Amsterdam, in de persoon van Jeroen Dijk, beleidsmedewerker Verkeer. 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 Traffic Support.

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



4 Evaluatie

Op 9 mei 2011 vond er een tussenevaluatie plaats. De bevindingen zijn in deze evaluatie verwerkt. Na afloop zijn alle betrokkenen om hun mening gevraagd, inclusief de medewerkers en leidinggevenden van Traffic Support. Alle reacties zijn ook in deze evaluatie opgenomen.

4.1 Algemene indruk

Iedereen is het erover eens dat de stewards hun nut hebben bewezen en de hoofddoelstelling werd bereikt: de touringcarhalten werden veel efficiënter gebruikt en over het algemeen waren er voldoende lege halteplaatsen, zelfs op drukke momenten.

Voor 10 uur 's morgens en na 18 uur 's avonds en op de dagen dat er geen stewards waren, stonden de plekken meteen weer (langdurig) vol met bussen en taxi's.

Uiteraard waren de *smoezen* van de chauffeurs waarmee ze een uitzonderingspositie opeisten talrijk en veelkleurig. Ze varieerden van: het hebben van speciale vergunningen, ontheffingen of afspraken en een beroep op de 'rijtijdenwet' tot de wens om even een 'joint te draaien' en bloesemblaadjes uit een open cabriolet op te vegen.

Waar een weg in moest worden gevonden was het goede evenwicht tussen streng de regels handhaven en coulance en begrip. Daarbij was het belangrijk dat alle gebruikers zoveel mogelijk gelijk werden behandeld. Bussen met veel in- en uitstappers mochten natuurlijk langer halteren dan anderen. Aan de andere kant moest er ook ruimte worden geboden om chauffeurs even ergens naar het toilet te laten gaan. In de loop van de pilot leek hier een aardig goed evenwicht in bereikt te zijn. De opgebouwde ervaring van de steward heeft hier een belangrijke rol in gespeeld.

Elke dag waren er twee 'spitsuren' aan het begin van de ochtend (ca. 9.30-10.30) en het begin van de middag (ca. 13.30 – 14.30 uur), wanneer de excursiebedrijven tegelijkertijd diverse buitenstedelijke excursies laten aanvangen. Op deze momenten staat de halte meestal vol en wordt er zelfs op de rijweg gehalteerd. De excursiebedrijven hebben wel geprobeerd zo kort mogelijk van te voren aan te komen rijden. De situatie van deze spitsuren, welke zich dus maar een beperkt gedeelte van de dag voordoet, verbeterde niet duidelijk door de pilot. Dit blijft een aandachtspunt.

4.2 Stewards

Er werd gebruik gemaakt van stewards van Traffic Support. Het contact met de stewards en de accountmanager van Traffic Support verliep goed. Er heerst over het algemeen grote tevredenheid over het functioneren van de stewards, met name over de meest ingezette steward. Vanwege de omvang van het bedrijf kan Traffic Support zich flexibel opstellen, ook bij onverwachte vervangingen. Over het algemeen voldeed de aanwezigheid van slechts één steward op de halte .

Het overgrote deel van de pilot stond dezelfde steward op de locatie, waardoor zij routine op kon bouwen. Van de andere ingewerkte steward moest helaas na twee diensten afscheid worden genomen,. Zijn vervanger is apart ingewerkt en heeft twee diensten gedraaid. Eén dienst werd door een vierde persoon gedaan, welke door Traffic Support zelf werd ingewerkt.

Het bleek dat de *aanwezigheid* van de geüniformeerde stewards op zich al een preventieve werking had. Veel taxi's en personen auto's reden weg als ze de steward zagen aan komen lopen of halteerden überhaupt niet. Ook het registratieboekje dat de stewards in de hand hadden en er uitzag als bekeuringboekje, zal hieraan hebben bijgedragen. De sfeer op de halte was over het algemeen goed, op enkele kleinere scheldpartijen na. Helaas was er één incident waar de gemoederen zeer hoog opliepen en de politie ingeschakeld diende te worden. Opvallend hierbij was de positieve rol van de runners van plaatselijke toeristische bedrijven.

Geconcludeerd kan worden dat de ervaring en de omvang van Traffic Support de pilot ten goede zijn gekomen. Maar ook alleen al het feit dat de stewards zichtbaar aanwezig waren had een positief effect op het gebruik van de halte. Aandachtspunt is wel dat ook bij een bedrijf dat verkeersregelaars aanbiedt, niet elke werknemer geschikt is voor deze functie, welke toch veelomvattend is. Buiten het uitvoeren van de afgesproken regels, moet hier namelijk ook worden ingeschat wat er moet gebeuren in gevallen die van tevoren niet bedacht zijn (improvisatie, goed evenwicht tussen handhaving en coulerie / begrip). Bij de selectie dienen de accountmanagers hier voldoende rekening mee te houden.

4.3 Stadstoezicht

Wat niet goed heeft gefunctioneerd is de toegezegde back-up van de medewerkers van de afdeling Handhaving van Stadstoezicht. Dit ondanks het feit dat Stadstoezicht nauw betrokken is bij de voorbereiding. Ook tussentijdse pogingen de back-up te verbeteren leverden onvoldoende op. De vraag is natuurlijk hoe dit komt.

Op managementniveau was er voldoende kennis van de pilot en ook waren twee medewerkers van handhaving in een vroeg stadium bij de pilot betrokken. Toch bleken de diverse Chefs van Dienst en medewerkers van de Meldkamer onvoldoende of totaal niet op de hoogte van de pilot, laat staan van de prioriteitsafspraken die hiervoor waren gemaakt. Antwoorden als : 'Wat moeten wij hiermee?', kwamen helaas regelmatig voor. Wanneer er wel assistentie werd toegezegd duurde het soms meer dan een half uur voordat er een handhaver per plekke kwam (en de overtreder inmiddels was vertrokken), terwijl er in de meeste gevallen überhaupt niemand kwam.

Bovenstaande leidde uiteraard tot frustraties bij de stewards, ook al hoefde er slechts maximaal twee keer per dag een beroep op de mensen van Stadstoezicht worden gedaan. Uiteindelijk is er door Stadstoezicht in het kader van dit project geen enkele boete uitgeschreven.

Gebleken is dat de informatie van het management onvoldoende de mensen op de werkvloer heeft bereikt. Het alleen doorsturen van een e-mail blijkt in deze tijden van grote hoeveelheden digitale informatie niet voldoende, terwijl het zelfs de vraag is of er in alle gevallen enige informatie is verzonden. Deze informatie was overigens wel tijdig door de projectleider aan Stadstoezicht verschaft. Dit is een belangrijk aandachtspunt bij een eventueel vervolg van het stewardproject. Alle medewerkers op de werkvloer zullen in bijzijn van hun management schriftelijk én mondeling moeten worden ingelicht over het project. Daarbij lijkt het raadzaam dat de projectleider in elk geval een werkvergadering van de Chefs van Dienst en medewerkers Meldkamer bijwoont.

Een alternatief is om bij een eventueel vervolg geen gebruik te maken van medewerkers van Stadstoezicht, maar een deelnemend bedrijf van Verkeersregelaars, zoals Traffic Support, te vragen stewards met BOA-bevoegdheid in te zetten voor de zogenoemde Mulderhandhaving. Bij veelvuldige en langdurige inzet moeten hiervoor dan wel extra BOA's worden opgeleid en zullen deze medewerkers ook meer kosten. Bij één touringcarlocatie zijn hiervoor 3 vaste en twee reserves nodig en bij twee locaties: 4-5 vaste en 3-4 reserves.

4.4 Politie

De samenwerking met de politie was over het algemeen goed. Hoewel de buurtregisseur niet altijd als back-up van Stadstoezicht kon optreden, werd hun ondersteuning wel als nuttig ervaren.

4.5 Catering

De stewards hebben pauze kunnen houden, koffie gedronken en gebruik gemaakt van het toilet bij Coffee@last. De stewards zijn hier gastvrij ontvangen en hoefden hierdoor geen beroep te doen op de partners van het project. Hierdoor ontstonden er ook geen wrijvingen of scheve ogen op het Damrak door 'nauwere relaties' tussen stewards en individuele partners. Van te voren was dit een aandachtspunt.



5 Uitkomsten registratie

De stewards hielden een registratieformulier bij. Van de 28 dagen zijn er 26 bruikbaar voor evaluatie. **Bijlage 2** biedt een overzicht van alle tellingen.

De steward werd gevraagd bepaalde gegevens op een registratieformulier bij te houden. In ieder geval werden genoteerd:

- Hoeveel bussen, vrachtauto's halteerden?
- Hoeveel bussen en vrachtauto's moesten worden gemaand te vertrekken?
- Hoeveel taxi's en personen auto zijn gemaand te vertrekken?
- Hoeveel touringcarfolders werden er uitgedeeld?
- Overige bijzonderheden.

5.1 Bussen

Gemiddeld halteerden er **79 bussen per dag tussen 10.00 en 18.00 uur (59 binnenlands en 20 buitenlands)**. Van de 59 binnenlandse touringcars waren er 36 'hop on hop off' bussen van Tours & Tickets, met een gemiddelde halteerfrequentie van 4-5 bussen per uur. Ook Amsterdam Sightseeing verzorgt 'hop on hop off' vervoer en halteert op het Damrak. Drukste weekend was het Paasweekend met gemiddeld 95 bussen per dag. Van de geregistreerde bussen hoefden er **gemiddeld slechts 6 per dag te worden weggestuurd**. Dit zal zeker te maken hebben met het aanspreken van de chauffeurs bij aankomst en de voorrangbehandeling die de chauffeurs bij het afrekenen bij de rederijen kregen (**bijlage 1**).

Op de dagen dat de **Keukenhof** open was (tot en met 20 mei) halteerden er overigens gemiddeld 81 bussen per dag en daarna gemiddeld 75. Dit verschil was kleiner dan verwacht. Busmaatschappijen die stelselmatig te lang bleven staan en vaak pas na langdurig aandringen wensten te vertrekken waren: Vega, Meering en Hellingman. Deze maatschappijen gebruiken de halten over het algemeen niet om passagiers in- of uit te laten stappen, maar als bufferlocatie om hun passagiers elders op te halen. Dit zelfde fenomeen wordt overigens veelvuldig op de Oude Turfmarkt tegenover het Rokin waargenomen.

5.2 Taxi's en personenauto's

De voertuigen die het vaakst **gemaand moesten worden te vertrekken** waren **taxi's (gemiddeld 26 per dag)** en **personenauto's (gemiddeld 21 keer per dag)**. Bij de bussen kwam dit, zoals hierboven vermeld weinig voor (gemiddeld 6 keer per dag) en voor vracht- en bestelauto's nog minder (gemiddeld 4 keer per dag).

Geconcludeerd kan worden dat het vooral nog de **taxi's en personenauto's** zijn die gemaand moeten worden te vertrekken, nadat alle voertuigen bij aankomst 'welkom' zijn geheten.

Gemiddeld werden er **13 touringcarfolders** per dag uitgedeeld. Vooral buitenlandse chauffeurs waren content met deze informatie.

5.3 Onderzoek IVV

De dienst IVV heeft in voorjaar 2010 en voor aanvang van deze pilot twee nulmetingen uitgevoerd over het gebruik van de halteerlocatie. Deze metingen werden niet alleen op het Damrak uitgevoerd, maar ook op de Prins Hendrikkade ter hoogte van het Victoria Hotel om eventuele verdringingseffecten vast te stellen. Ook tijdens de pilot, op een moment dat de Keukenhof nog open was, is een nieuwe meting gehouden. Tevens zijn interviews afgenomen met buschauffeurs en buspassagiers. DIVV zal de resultaten van deze metingen en onderzoeken apart presenteren. Getracht wordt de resultaten van deze pilot hierin mee te nemen.



6 Kosten

De pilot werd uitgevoerd in Publiek Private Samenwerking. De kosten voor de pilot werden gesteld op € 11.500 exclusief BTW. Deze kosten werden voor ca. 43% gedragen door stadsdeel Centrum (€ 5.000 excl. BTW) en voor ca. 57% door vijf toeristische bedrijven en een branchevereniging, namelijk: Tours & Tickets, Lindbergh, Canal Company, Rederij Plas, Open Tours / Oostenrijk Touringcars & Amsterdam Sightseeing en Rederij Lovers (ieder € 1000 excl. BTW) en het Koninklijk Nederlands Vervoer KNV (€ 500 excl. BTW). Met nadruk werd van te voren gesteld dat deze financiële constructie alleen voor de pilot zou gelden.

Uit de bijgevoegde afrekening (**bijlage 3**) blijkt dat de kosten van de pilot binnen de begroting zijn gebleven.

7 Conclusies en aanbevelingen

De Pilot Stewards Touringcarhalte Damrak die in de maanden april, mei en juni werd gehouden, mag een succes worden genoemd. Op vrijwel elk moment van de dag waren er voldoende lege halteringsplaatsen beschikbaar en werden de plaatsen efficiënter gebruikt, dank zij het uitstekende werk van de stewards. Door de chauffeurs bij aankomst meteen aan te spreken, hielden de meesten zich aan de regels. Taxi's en personenauto's moesten het meest worden gemaand te vertrekken. De medewerking van de rondvaarbedrijven en excursiebedrijven was constructief.

Aandachtspunten zijn een goede selectie van stewards voor dit niet alledaagse project, een gelijke behandeling van de verschillende gebruikers van de halte en de back-up door handhaving. Als in de toekomst weer een beroep wordt gedaan op Stadstoezicht dienen de werknemers op de werkvloer beter voorgelicht te worden. Op het eerste gezicht lijkt het een aantrekkelijk, maar duurder alternatief om de handhaving door de stewards zelf te laten doen, die hiervoor dan wel extra opgeleid moeten worden.

Daarnaast is de situatie van de 'spitsuren', de momenten dat er tegelijkertijd veel buitenstedelijke excursies vanaf het Damrak vertrekken, een punt van aandacht. De pilot heeft deze situatie niet wezenlijk verbeterd. Hiervoor zijn andere oplossingen noodzakelijk.

Aan te bevelen is de stewards, in ieder geval in het toeristenseizoen, van opening Keukenhof tot 1 november te laten werken van 9.00 uur 's ochtends tot ca. 22 uur 's avonds. Of en hoelang er in het laagseizoen een beroep op stewards zal moeten worden gedaan, valt nog te bezien.

De pilot is uitgevoerd binnen de daarvoor opgestelde begroting.

Een leereffect bij de gebruikers heeft de pilot ten niet opgeleverd: zodra de steward zijn hielen heeft gelicht, treden meteen de gebruikelijke problemen op de halteplaats weer op. Door de meeste partners werd het einde van de pilot dan ook betreurd. Om die reden verdient het aanbeveling om in de (nabije) toekomst stewards in te zetten op de grotere touringcarhalten in de binnenstad, als *deel van de oplossing* om de druk op de bestaande halten te verminderen. Hiervoor moet een langduriger samenwerking tussen gemeente en bedrijfsleven worden gezocht.

De branche vertegenwoordigers van de werkgroep vinden het verdedigbaar dat hierbij mede een beroep wordt gedaan op financiële middelen van de overheid. Verdedigbaar, omdat een stad die zoveel (financiële) baat heeft bij de grote groep bezoekers die per touringcar komt, deze ook fatsoenlijk dient te faciliteren.

De branchevertegenwoordigers menen dat ook het bedrijfsleven kan bijdragen, zoals ook nu het geval is geweest. Daarbij moet er volgens de branche rekenschap worden gegeven van het feit dat het niet alleen de aanliggende rondvaartrederijen en excursiebedrijven zijn die van deze halten gebruik maken of profiteren, maar ook talloze andere attracties, winkels, gidsen die stadswandelingen houden en hotels in de omgeving. Dit betreft dus een aanmerkelijk grotere groep dan de partners van de pilot.

Ambtelijk wordt er bij een nieuwe inzet van stewards vooralsnog geen financiële rol voor de overheid gezien.

8 Dankwoord

Een woord van dank aan een ieder die heeft bijgedragen aan het succes van deze pilot. Met name dienen hier de stewards van Traffic Support, de bovengenoemde partners en leden van de werkgroep te worden bedankt.

Bijlagen:

1. Schriftelijke instructie stewards
2. Registratieoverzicht
3. Begroting en eindafrekening