

Evaluatie project Stewards Touringcars Prins Hendrikkade 2015

Stichting **Welkom** Amsterdam

Inleiding en samenvatting

Dit jaar liep het project Stewards Touringcars Prins Hendrikkade 2015 van **20 maart 2015 tot en met 1 november 2015**. 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 tweede 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 Frankfurther

In totaal werden er faciliteiten geboden aan **45.914** aankomende touringcars, waarbij 96% van de chauffeurs zich aan de regels van het kort halteren hield. Voor het eerst sinds jaren is het aantal touringcars niet gestegen. BOA's van het stadsdeel participeerden actief in het project en dit werd door alle partijen als grote verbetering gezien. Minder dan één keer per dag hoefden zij een proces verbaal uit te reiken. Daarnaast konden er vrachtauto's laden en lossen en werden de halten gebruikt voor lossende taxi's en Kiss and Ride.

Het budget voor het project werd bijeengebracht door vrijwillige bijdragen uit het toeristisch bedrijfsleven. Het project is binnen de begroting gebleven (**€ 163.000**), maar het lukte niet het bedrag met vrijwillige bijdragen uit de markt op te halen. Hoewel er, ondanks extra bijdragen, een tekort resteerde van **€ 24.000**, heeft de stichting besloten het seizoen toch af te maken. De stichting vraagt de gemeente hulp bij het vinden van een duurzame financiering.

Het project kreeg van het toeristische bedrijfsleven grote waardering voor de geleverde diensten en het soepele verloop. Van omwonenden werden alleen in de eerste weken enkele klachten ontvangen, vooral vanwege lopende motoren tijdens het laden of lossen. Hierop werd strenger toegezien. Er werden in totaal drie officiële klachten bij de gemeente ingediend, welke door de stichting werden afgehandeld.

BOA's

Dit jaar konden BOA's van het stadsdeel meedraaien in de roosters van het project. Dat betekende dat er, anders dan voorgaande jaren, elke dag één BOA deel uit maakte van het team. Dit had grote voordelen voor de handhaving, die als belangrijk sluitstuk van het project wordt gezien.

De constructie die hiervoor is 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.

Wel duurde het weer te lang voordat de aangewezen BOA's hun diensten konden verrichten, door bureaucratische processen en uitval. De eerste BOA kon hierdoor pas na enkele weken starten en het project heeft maximaal over twee BOA's kunnen beschikken, terwijl de ambitie drie was. Hierdoor zijn er de eerste maanden ook minder Proces Verbalen uitgereikt. Om deze reden worden er door Traffic Support reeds in het najaar van 2015 en in overleg met stadsdeel Centrum drie BOA's geselecteerd voor 2016, welke in de wintermaanden alle procedures kunnen doorlopen.

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

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 achtereen rond de 50-50% schommelde. In plaats daarvan werd op verzoek van de RVE Verkeer en Openbare Ruimte Onderzoek gedaan naar de herkomst- en vertrekbestemming van de touringcars.

Touringcars

Het totaal aantal getelde gehalteerde touringcars op alle locaties samen binnen werktijd bedraagt **45.914**. 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.

Waar vorig jaar nog een stijging van ca. 9% van het aantal gehalteerde touringcars werd geconstateerd en in 2013 zelfs nog een stijging van 20% (deels verklaard door een eerdere start in het Keukenhofseizoen), is het **aantal touringcars dit jaar gestabiliseerd**. Een en ander terwijl het toerisme zelf met ca. 3% is gestegen (Toeristische Barometer Amsterdam Marketing). Voorzichtige verklaringen 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. Of deze trend zich voortzet zal in de toekomst blijken.

In de projectperiode was er een afname van gemiddeld 207 (2014) naar 202 (2015) bussen per dag.

Waar vorig jaar werd geconcludeerd dat er een voorzichtige verschuiving van de periode 'Keukenhof' naar de periode daarna zichtbaar was, deed zich nu een tegengestelde trend voor: de toch al drukke Keukenhofperiode werd nog drukker ten opzichte van de maanden daarna. Van alle touringcars komt 38% in de periode dat de Keukenhof open is.

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

Locatie Lovers / Holland International gaat terug van gemiddeld 28% (2013), via 18% (2014) naar 17% 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 bijna de helft van alle bushalteringen (48%).

Weggestuurde touringcars

Barbizon	940 (2014: 678; stijging 39%)
Lovers	508 relatief veel
Victoria	406 relatief weinig
Totaal	1.854 is 4% van het totaal aantal bussen (2014: 1.757)

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

Handhaving door BOA's van stadsdeel Centrum (proces verbaalen touringcars)

Barbizon	26 (2014: 6)
Lovers	44 (2014: 11)
Victoria	36 (2014: 3)
Totaal	106 (2014: 20)

Gemiddeld werd er één proces verbaal in twee dagen uitgereikt.

De toename valt te verklaren uit het feit dat de BOA's van het stadsdeel konden meedraaien in het stewardsteam en dus een groot deel van het project op de halten aanwezig waren. Zie eerder onder de paragraaf 'BOA's'. In 2014 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.

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 nieuwe samenwerkingsvorm met het stadsdeel hebben de BOA's ook een handhavingverantwoordelijkheid voor de directe omgeving van de touringcarlocaties gekregen. In de praktijk werden er 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. In de meeste gevallen werd het voertuig door de bestuurder 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.

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. 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

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.

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) 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 (behoudens één uitzondering, zonder hier overigens aan bij te dragen).

Openbare ruimte

In 2014 werden er *plaques* tegen het fietsparkeren aangebracht langs de halte. Dit werkte uitstekend, ook al zullen ze in het voorjaar van 2016 wel 'opgefrist' moeten worden door het intensieve gebruik. Voor het eerst konden de scooters en brommers geverbaliseerd worden als 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 weer acties verricht om de looproute naar het Damrak toegankelijk te houden. Dit betrof vooral het uitwaaiende 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.

Technische hulpmiddelen

De stichting Welkom Amsterdam heeft verheugd kennisgenomen van de aankondiging dat de touringcarhalten Lovers / Holland International 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 touringcar 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 vertegenwoordiger gevraagd input te geven voor de jaarlijkse evaluatie. Een bewoner heeft hier 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 bewoner

Een bewoner roemt de inzet van de stewards op straat door te stellen dat de stewards prima werk doen en complimenteert ze voor het harde werken om de zaak in goede banen te leiden. Hij betreurt dat de stewards door gebrek aan financiële middelen niet de latere avonden 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 die aan blijven staan.

De stichting kan het hier alleen maar mee eens zijn. Niets liever wordt het project uitgebreid in de late avonden 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.

Klachten

Ook kwamen er dit jaar drie officiële klachten over het project via het stadsdeel binnen. Deze klachten werden door de projectleider zeer serieus genomen en naar vermogen afgehandeld. Indien mogelijk werd gebeld met de klager en de betrokken steward (indien bekend). In alle drie de gevallen ging het om de gegeven aanwijzingen door de stewards en eventueel de gehanteerde toonzetting. In één geval ging het om een buschauffeur die halteerde op de rijweg en ondanks diverse waarschuwingen toch zijn passagiers liet uitstappen. In de twee andere gevallen ging het om touringcars die werden weggestuurd, omdat ze te lang (wilden) halteren. Eenmaal kwam er een klacht van een chauffeur en eenmaal van een gezelschap dat gebruikmaakte van de touringcar.

In alle drie gevallen moest worden geconstateerd dat de steward correct zijn werkzaamheden had 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.

Financiën

Ondanks ultieme inspanningen van het stichtingsbestuur lukte het niet om op vrijwillige basis voldoende geld op te halen om de begroting te dekken. Slechts een handvol toeristische ondernemers hebben wederom stevig bijgedragen, zie bijlage 2.

Het project is binnen de begroting gebleven (**€ 163.000**). Ondanks *extra* bijdragen van de bedrijven die toch al meebetaalden, resteerde er een tekort van **€ 24.000**. Toch heeft de stichting besloten het seizoen af te maken in de hoop op beter tijden.

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

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

De stichting heeft de gemeente opgeroepen behulpzaam te willen zijn bij het vinden van een duurzame oplossing voor de financiering.

Guido Frankfurter
Projectleider Stewards Touringcars 2015
Stichting Welkom Amsterdam
November 2015



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

BIJLAGE 2: donateurs van het stewardproject 2015

BIJLAGE 1:

Totaal aantal gehalteerde bussen 2015 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>		
<u>Damrak</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	(0)
<u>Barbizon</u>	6197	107	2465	59	4233	66	3063	48	15958	70	(35)
<u>Victoria</u>	8506	146	3577	85	6126	96	3916	61	22125	98	(48)
<u>Lovers / HI</u>	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

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>		
<u>Damrak</u>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	(0)
<u>Barbizon</u>	4684	75	1953	49	3596	57	2414	43	12647	57	(28)
<u>Victoria</u>	8650	140	4122	103	7442	118	4511	81	24725	112	(54)
<u>Lovers / HI</u>	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

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

23370 keer (51% van het totaal aantal halterende touringcars) werd gevraagd vanaf welk laatste adres de touringcars de PH-kade bereikten:

Vanaf een adres in Amsterdam	7280 (31%)
Vanaf een haven of vliegveld	3429 (15%)
Vanaf een adres in Nederland	11240 (48%)
Vanaf een adres in het buitenland	1421 (6%)

Van de touringcars die van een haven of vliegveld komen halteert 40% bij Lovers/Holland International.
Van alle gevraagde touringcars kwam 6% rechtstreeks vanaf een adres in het buitenland.

23328 keer (51% van het totaal aantal halterende touringcars) werd gevraagd naar welk eerstvolgende adres de touringcars na de PH-Kade zouden bezoeken:

Naar een adres in Amsterdam	8642 (37%)
Naar een haven of vliegveld	3262 (14%)
Naar een adres in Nederland	10272 (44%)
Naar een adres in het buitenland	1152 (5%)

Van de touringcars die naar een haven of vliegveld gaan halteert 42% bij Lovers/Holland International.
Van alle gevraagde touringcars ging 5% rechtstreeks naar een adres in het buitenland.

Aantal weggestuurde touringcars 1854 (4% van het totaal aantal gehalteerde touringcars;
gemiddeld 8 van de 202 touringcars per dag)

**Aantal uitgedeelde proces verbalen
aan touringcars** 106 (gemiddeld 0,5 keer per dag)

Guido Frankfurter
Projectleider Stewards Touringcars 2015
Stichting Welkom Amsterdam

4 november 2015

BIJLAGE 2: Donateurs van het stewardproject 2015

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

AMSTOUR Holland

Henri Willig

Guidor Gidsenorganisatie