

Een 10 voor klanttevredenheid van al onze weggebruikers

Florence Bloemkolk – Gemeente Amsterdam – f.bloemkolk@amsterdam.nl

Lotte Bekenkamp – Gemeente Amsterdam – l.bekenkamp@amsterdam.nl

Denise Last- Van den Hooven – Gemeente Amsterdam – D.Last-
vanden.Hooven@amsterdam.nl

Bijdrage aan het Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk 21 en 22 november 2019, Leuven

Samenvatting

'Geachte medewerker van de gemeente Amsterdam,

Via deze weg wil ik mijn onvrede uiten over de gang van zaken naar de ingang van de Parkeergarage O¹.

Wij zijn bewoners en hebben een eigen parkeerplek. Het duurt nu bijna een half uur voordat wij van de P-kade de O-brug op kunnen indraaien.

Zou u met spoed, ook gezien de komende drukte van het Paasweekend,

verkeersregelaars willen inzetten zodat wij als Bewoners sneller onze parkeerplek kunnen bereiken.'

Antwoord medewerker:

Ik vind het vervelend voor u als bewoner dat u er nu langer over doet om in de garage te komen. Dit zijn de effecten van de knip P-kade die de gemeente heeft ingesteld.

Vanuit onze impact op de dagelijkse bereikbaarheid van de stad willen wij, afdeling Verkeersmanagement, zoveel mogelijk bijdragen aan een zachte landing van nieuwe mobiliteitsmaatregelen voor iedereen.

In deze kampvuursessie willen we met jullie in gesprek over de vraag:

Hoe krijgen wij, afdeling Verkeersmanagement, een 10 voor klanttevredenheid van onze weggebruikers en bewoners, ondanks voor- en tegenstanders van de mobiliteitsmaatregelen die wij invoeren?

We voeren dit gesprek met jullie op basis van twee recente casussen, namelijk het project SNOR en het gebruik van de IJtunnel door fietsers.

Bereid je voor op een actieve sessie waarin we gezamenlijk leren.

¹ Namen gewijzigd ivm privacy

1. Inleiding

'Geachte medewerker van de gemeente Amsterdam,

Via deze weg wil ik mijn onvrede uiten over de gang van zaken naar de ingang van de Parkeergarage O².

Wij zijn bewoners en hebben een eigen parkeerplek. Het duurt nu bijna een half uur voordat wij van de P-kade de O-brug op kunnen indraaien.

Zou u met spoed, ook gezien de komende drukte van het Paasweekend, verkeersregelaars willen inzetten zodat wij als Bewoners sneller onze parkeerplek kunnen bereiken.'

Antwoord medewerker:

Ik vind het vervelend voor u als bewoner dat u er nu langer over doet om in de garage te komen. Dit zijn de effecten van de knip P-kade die de gemeente heeft ingesteld.

Maatregelen die de gemeente neemt om de stad leefbaar en bereikbaar te houden stuiten vaak op voor- en tegenstanders. Als gemeente neem je een besluit waarin het collectief belang voorop staat. De een krijgt dan een autoluwe straat, maar de ander krijgt meer verkeer voor zijn deur langs en staat zelf ook nog eens in de file naar zijn parkeerplek.

Vanuit onze impact op de dagelijkse bereikbaarheid van de stad willen wij, afdeling Verkeersmanagement, zoveel mogelijk bijdragen aan een zachte landing van nieuwe mobiliteitsmaatregelen voor iedereen.

Zo gezegd, zo gedaan?

1.1 Kampvuursessie met de afdeling Verkeersmanagement Amsterdam = actie

In de periode tijdens en na uitvoering van een verkeersmaatregel zien wij als eersten de effecten die dit met zich meebrengt. De zichtbare tegenstelling van de 'gelukkigen' en de 'gedupeerden', zorgt voor een uitdaging in ons werk waar we niet altijd het antwoord op hebben. In deze kampvuursessie willen we met jullie in gesprek over de vraag:

Hoe krijgen wij, afdeling Verkeersmanagement, een 10 voor klanttevredenheid van onze weggebruikers en bewoners, ondanks voor- en tegenstanders van de mobiliteitsmaatregelen die wij invoeren?

² Namen gewijzigd ivm privacy

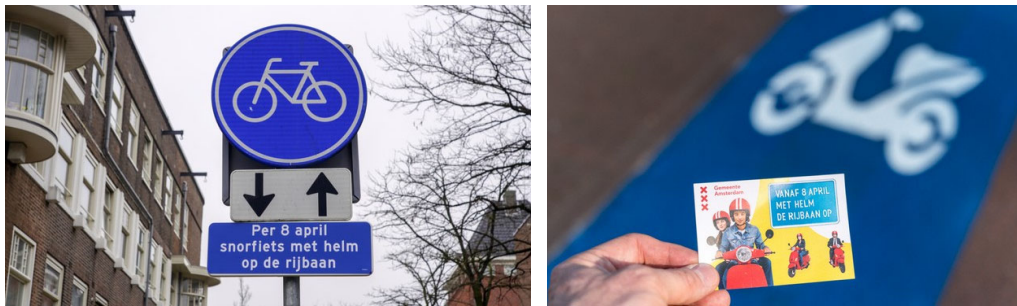
2. Casussen

Het altijd voor iedereen (individueel) goed doen, gaat niet in ons werk. Met een zo goed mogelijke communicatie en inspraak mogelijkheden voor bewoners proberen we zo veel mogelijk begrip te creëren, maar dit is niet altijd voldoende. Op welke manier kunnen we de keuzes en afwegingen die gemaakt worden nog beter uitleggen? Of is het uitleggen van de keuzes en afwegingen die gemaakt worden helemaal niet de manier om meer begrip te krijgen?

Hieronder volgen twee recente casussen die we tijdens de kampvuursessie gaan 'doen'.

2.1 SNOR

Het wordt steeds drukker op de smalle Amsterdamse fietspaden. Het aantal fietspadgebruikers blijft maar stijgen. Dat levert gevaarlijke situaties op, voor fietsers en snorfietsers. De gemeente neemt maatregelen om de bereikbaarheid en de veiligheid in de stad te vergroten. Eén van die maatregelen is het project SNOR.



Figuur 1 en 2, Beeldbank Amsterdam

Situatieschets

Snorfietsers mogen sinds 8 april 2019 binnen de ring A10 niet meer op het fietspad rijden maar moeten op de rijbaan. Daarnaast zijn snorfietsers nu ook wettelijk verplicht een helm te dragen wanneer ze op de rijbaan rijden. Fietsers zijn blij, snorfietsers juist niet.

Dilemma

Snorfietsers vinden het oneerlijk dat zij nu op de rijbaan moeten rijden. Het zou minder veilig zijn en ze kunnen nu niet meer altijd hun optimale route door de stad rijden. Dan zijn er ook nog de doelgroepen, zoals ouderen en minder validen, die vanuit noodzaak een snorfiets gebruiken en zich kwetsbaar voelen tussen het gemotoriseerd verkeer. De fietsers zijn blij, het is rustiger op het fietspad en de snelheidsverschillen onderling zijn kleiner.

Hoe kan Verkeersmanagement haar steentje bijdragen om de voor en tegenstand dichter bij elkaar te brengen?

2.2 IJtunnel voor 1 dag voor de fietsers dankzij OV staking

De IJtunnel de enige manier voor gemotoriseerd verkeer om tussen het centrum en het noordelijke deel van Amsterdam te reizen. Langzaam verkeer kan gebruik maken van de pontverbindingen. Ca. 5 kilometer oostelijk van de IJtunnel ligt een brug, de Schellingwouderbrug. Deze kan gebruikt worden door langzaam en gemotoriseerd verkeer.



Figuur 3, IJtunnel, Beeldbank Amsterdam



Figuur 4, IJtunnel tijdens staking, Lotte Bekenkamp

Situatieschets

Op 28 mei 2019, tijdens een nationale OV staking, waren alle pontjes uit de vaart. Hierdoor was voor fietsers enkel de Schellingwouderbrug als oeververbinding tussen Noord en het Centrum beschikbaar. Deze route is ca. 14 kilometer langer dan via het meest gebruikte pontje van CS naar Noord. Om Noord bereikbaar te houden is er voor gekozen om de IJtunnel één dag om te toveren tot een fietstunnel.

Dilemma

Fietsers waren blij met de tijdelijke oplossing en een veelgehoorde reactie was of de IJtunnel niet altijd voor fietsers open kon blijven. Een dergelijke maatregel past ook in de discussie over autoluw en het weren van doorgaand verkeer in Amsterdam. Echter, de beschikbaarheid van de IJtunnel voor openbaar vervoer, auto- en vrachtverkeer is op dit moment nog essentieel om de stad voor iedereen bereikbaar te houden. Het per direct afsluiten van de IJtunnel voor gemotoriseerd verkeer zal dan ook meer files in en rond de stad, extra vervuiling en mogelijke economische schade veroorzaken.

Hoe kunnen we de fietser en de Amsterdammer meenemen in het verhaal dat kiezen voor de fiets op een dergelijk belangrijke autocorridor gevolgen heeft voor de gehele stad, en niet alleen voor de automobilist?