



**Gemeente
Amsterdam**

Terugkoppeling en lessen focusgroepen Pilot Weesperstraat

Versie 1.0
10 oktober 2023

Inhoud

1.	Managementsamenvatting	3
1.1	Belangrijkste bevindingen en aanbevelingen	3
2.	Werkwijze	6
3.	Algemene beleving tijdens de pilot	7
4.	Aanbevelingen voor toekomstige maatregelen/experimenten	9
4.1	Verdeling positieve/negatieve effecten	9
4.2	Doorgang doelgroepen	9
4.3	Communicatie/Omgevingsmanagement	10
4.4	Onberekenbaarheid drukte	10
4.5	Onderzoek	10
4.6	Uitvoering	11
4.7	Alternatieven	11
4.8	Voorbeelden	11
5.	Aandachtspunten per doelgroep	12
5.1	Zorg ('Witte Kolom')	12
5.2	Sociaal vervoer (aanvullend openbaar vervoer en leerlingenvervoer)	13
5.3	Thuiszorg	13
5.4	Onderwijs- en culturele instellingen rondom de afsluitingen	14
5.5	Logistiek	14
5.6	Taxi	15
5.7	Hotels	16
6.	Conclusie: lessen voor de toekomst	17

1. Managementsamenvatting

In september vonden focusgroepen plaats ter verdieping van het belevingsonderzoek over de pilot Weesperstraat in Amsterdam. Een focusgroep is een kwalitatieve onderzoeksmethode, waarbij deelnemers met elkaar in gesprek gaan over een bepaald thema onder begeleiding van een discussieleider. Deze gesprekken werden gevoerd met diverse stakeholders zoals bewoners, ondernemers, zorgpartijen, logistieke en taxibedrijven, hotels, en onderwijs- en culturele instellingen. De focusgroepen hebben een breder beeld gegeven van hoe de pilot door de diverse doelgroepen is beleefd en bieden aanbevelingen voor toekomstige experimenten en voor toekomstig ruimtelijk en mobiliteitsbeleid in bredere zin.

1.1 Belangrijkste bevindingen en aanbevelingen

Hieronder staan de belangrijkste bevindingen en aanbevelingen uit de gesprekken met zowel bewoners en ondernemers als de professionele doelgroepen:

- **Draagvlak voor urgentie:**
Wat opvalt is dat veel mensen, positief én negatief over de pilot, van mening zijn dat er iets moet gebeuren aan de ruimteverdeling in de stad en voorstander zijn van autoluw beleid. Regelmatig wordt genoemd dat autogebruik best verder mag worden ontmoedigd. Maar wat een autoluwe stad precies inhoudt en met welke maatregelen een autoluwe stad gerealiseerd kan worden, dat is onderwerp van discussie.
- **Neem mensen mee:**
Men wil vroegtijdig meegenomen worden in de keuze voor maatregelen: waarom dit, waarom hier, waarom nu. Transparantie is daarbij essentieel. Overval mensen niet, zodat zij de mogelijkheid hebben hun gedrag en operatie aan te passen. Voor velen was dit tijdens de pilot onvoldoende. Dit heeft in sommige gevallen ook geleid tot wantrouwen richting de overheid en het betwisten van de objectiviteit van het onderzoek.
- **Denk na over essentiële mobiliteitsstromen:**
Veel mensen hebben de opzet en uitvoering van de pilot Weesperstraat als te star ervaren. Toekomstige maatregelen of beleid vragen om een gesprek met de stad welke (auto)mobiliteitsstromen onmisbaar zijn. Van welke doelgroepen vinden we dat ze recht moeten houden op individueel vervoer? Welke doelgroepen zouden wat langer kunnen reizen om op hun bestemming te komen? Welke doelgroepen komen niet meer naar Amsterdam als dat langere reistijd vraagt en wat vinden we daarvan?
- **Heb oog voor verdeling lusten en lasten:**
Veel mensen geven aan dat de pilot Weesperstraat leidde tot een onevenredige verdeling van lusten en lasten. Dat kan leiden tot polarisatie in de samenleving. Bij toekomstige maatregelen moet gezocht worden hoe maatschappelijke tegenstellingen voorkomen kunnen worden.
- **Zorg voor alternatieven:**
Zorg voor goede alternatieven waardoor het gebruik van de auto minder aantrekkelijk wordt. Beter en goedkoper OV, meer P+R locaties, goede voorzieningen voor deelauto's en meer communicatie hierover zijn alternatieven die de deelnemers noemen.

- **Kies koers:**
Met name bedrijven en organisaties geven aan dat zij behoefte hebben aan een duidelijke en eenduidige koers, op het gebied van mobiliteit en de ruimteverdeling in de stad. Dat is nodig om te weten waar zij hun beleid en investeringen op aan kunnen passen.
- **Heb oog voor effecten buiten Amsterdam:**
De effecten van de pilot Weesperstraat reikten verder dan de grenzen van Amsterdam. Met name veel professionele organisaties hebben hun zorg uitgesproken over hoe een autoluwe Amsterdam een aantrekkelijke stad blijft om te bezoeken en om in te werken voor mensen die er niet wonen. Toekomstige maatregelen vragen een expliciete afweging hierover samen met relevante doelgroepen.

De gesprekken met professionele doelgroepen brengen nog een aantal andere aandachtspunten naar boven, waarvan de belangrijkste hieronder per doelgroep worden toegelicht. Een gedeelde notie is dat de pilot, wat men er ook van vindt, in ieder geval heeft blootgelegd waar (in sommige gevallen reeds bestaande) knelpunten zitten. Sommige van deze knelpunten hebben een bredere scope dan de pilot.

- **Zorgsector (Witte Kolom):**
De gehanteerde definitie van nood- en hulpdiensten (brandweer, politie en ambulance) was te nauw. De toekomst vraagt een vroegtijdige en brede dialoog met en binnen de volledige witte kolom over wie doorgang moet hebben bij afsluitingen, wanneer en waarom.
- **Sociaal Vervoer:**
Lange reistijden en vertraging voor sociaal vervoer heeft groot effect op zowel passagiers als chauffeurs. Daarbij werkt vertraging door in de gehele zorgketen. Vroegtijdige communicatie is daarom van belang om waar mogelijk de operatie aan te passen.
- **Thuiszorg:**
Voor thuiszorg is flexibiliteit van belang, omdat bepaalde zorg niet planbaar is en thuiszorg kampt met een tekort aan personeel. De pilot had een negatief effect op die gewenste flexibiliteit. Dat zorgde voor uitgestelde of soms zelf gemiste zorg aan huis.
- **Onderwijs & Cultuur:**
Er zijn zorgen over het behouden van bezoekers en personeel in een autoluwe stad, met voorstellen voor collectieve oplossingen zoals de Cultuurbus en hubs buiten de stad om toegankelijkheid te garanderen.
- **Logistiek:**
De branche heeft veel last van de pilot gehad. De zoektocht is hoe het aantrekkelijk blijft om de binnenstad van Amsterdam te blijven bevoorraden. In het geval van toekomstige afsluitingen zou men graag doorgang, eventueel onder bepaalde voorwaarden, willen bepleiten. Goed gedrag in de sector kan zo worden beloond.
- **Taxi:**
Taxi's hebben veel moeten omrijden, wat een negatief effect heeft op de betrouwbaarheid en reputatie van de taxisector. De sector zou graag als aanvulling op het openbaar vervoer gezien willen worden en geeft aan zo ook tot minder individueel autogebruik te kunnen helpen.

- **Hotels:**

Bereikbaarheidsproblemen leidden tot annuleringen, omzetverlies en blijvende reputatieschade. Er is behoefte aan duidelijk, integraal en consistent beleid op zowel ruimtelijk als economisch vlak met effectieve communicatie.

2. Werkwijze

Om verdieping te geven aan het belevingsonderzoek dat over de pilot is uitgevoerd, hebben er in september negen focusgroepen plaatsgevonden met diverse doelgroepen over de pilot Weesperstraat. Het doel van deze gesprekken was om door te kunnen vragen over de beleving tijdens de pilot en hier aanbevelingen uit te halen voor de toekomst. De volgende gesprekken hebben plaatsgevonden:

- Focusgroep bewoners & ondernemers rond de afsluiting Weesperstraat¹
- Focusgroep bewoners & ondernemers rond de afsluiting Kattenburgergracht²
- Focusgroep met bewoners & ondernemers rond de afsluitingen Hoogte Kadijk en Anne Frankstraat³
- Focusgroep met zorgpartijen
Uitgenodigd: Ambulance Amsterdam, OLVG, GGD Amsterdam, Huisartsenpost Hoogte Kadijk, EVAA (Koepelorganisatie Verloskundigen Amsterdam) en de Landelijke Huisartsenvereniging
- Focusgroep met sociaal vervoer & thuiszorg
Uitgenodigd: RMC, Munckhof, Cordaan, Evean, Dienst OJZ gemeente Amsterdam
- Focusgroep met grote instellingen rondom de afsluitingen
Uitgenodigd: Joods Historisch Museum, Nationale Opera & Ballet, Artis, UvA en Gassan Diamonds, Plantage, Boekman School, Alan Turing school, Cultuurbus
- Focusgroep met de logistieke branche
Uitgenodigd: Amsterdam City, Evofenedex, TLN, MKB Amsterdam, VNO-NCW West, Koninklijke Horeca Nederland en ORAM
- Focusgroep met de taxibranche
Uitgenodigd: ATAX, Bolt, Dispatch Connect, Staxi, TAT, Taxidirect, Taxistad, TCA, TCS, Uber en Travel Electric
- Focusgroep met grote hotels uit de binnenstad.
Uitgenodigd: The Grand Amsterdam, Victoria Hotel, Artotel, Swissotel, De L'Europe, NH Hotels, Koninklijke Horeca Nederland, Luxury Hotels of Amsterdam

De gesprekken zijn begeleid door een externe professional. De gesprekken liepen langs de volgende vier vragen:

- Wat zijn uw ervaringen met de pilot Weesperstraat?
- Wat is tijdens de pilot voor u het meest belangrijk geweest?
- Aan welke voorwaarden moet een eventuele volgende proef op het gebied van reizen door de stad voldoen?
- Wat zou u in de toekomst zelf willen en kunnen veranderen aan de manier waarop u door de stad reist?

De gesprekken hebben een breed beeld gegeven van hoe de verschillende doelgroepen de pilot hebben beleefd en welke lessen meegenomen kunnen worden voor de toekomst.

¹ Er is voor gekozen de groepen niet groter dan 15 deelnemers te laten zijn, zodat er ruimte was om met elkaar in gesprek te gaan en wat dieper door te vragen over zaken. Dat betekende dat niet alle bewoners die zich voor een evaluatiesessie hadden aangemeld, daadwerkelijk aanwezig konden zijn. Er is een selectie gemaakt gebaseerd op een verscheidenheid aan adressen. De bewoners die niet aanwezig konden zijn bij de gesprekken, zijn gevraagd de behandelde vragen via een digitaal antwoordformulier in te vullen. Deze vragenlijst is door 30 respondenten ingevuld. Deze resultaten zijn meegenomen in onderstaande analyse. De beantwoording op de digitale formulieren zijn ook in bijlage X toegevoegd.

² Idem.

³ Idem.

3. Algemene beleving tijdens de pilot

Gebleken is dat de meningen over de pilot aanzienlijk uiteenlopen: respondenten neigen naar ofwel een sterk positieve ofwel een sterk negatieve evaluatie van het initiatief. Een brede consensus werd echter waargenomen over de dringende behoefte aan verandering in stedelijke ruimteverdeling, waarbij velen een voorkeur uitspraken voor beleid dat autoverkeer beperkt.

Desondanks bestaat er aanzienlijke discussie over de specifieke invulling en maatregelen van dergelijk beleid. Vooral het waargenomen fenomeen van het 'waterbedeffect', komt zowel bij voor- als tegenstanders terug: het creëren van rust in één gebied leidt onherroepelijk tot overlast in een ander. De discussiepunten tijdens de focusgesprekken raken aan een scala aan kwesties, van polarisatie en verharding van standpunten tijdens de pilot tot zorgen over bereikbaarheid, agressie en veiligheid in het verkeer.

Terwijl sommige respondenten de objectiviteit van het onderzoek in twijfel trekken, benadrukken anderen het belang van experimenteren met stadsplanning en mobiliteit, mits omwonenden adequaat en tijdig betrokken worden en er ruimte is voor flexibele aanpassingen en kleinschalige experimenten.

Samengevat:

- De meningen over de pilot lopen sterk uiteen. Wat opvalt is dat de mensen vaak of heel negatief, of heel positief zijn.
- Veel mensen (zowel positief als negatief over de pilot), zien dat er iets moet gebeuren aan de ruimteverdeling in de stad en zijn voorstander van autoluw beleid. Maar hoe dat autoluwe beleid eruit moet zien en met welke maatregelen, dat is onderwerp van discussie.
- Veel mensen hebben tijdens de pilot een waterbedeffect zien ontstaan. Het op de ene plaats rustiger maken, ten koste van een andere plek, wordt niet als oplossing gezien. Dit wordt overigens zowel door mensen die negatief zijn over de pilot als door mensen die de pilot als positief hebben ervaren, genoemd: de positief gestemde geven aan bijvoorbeeld genoten te hebben van de rust, maar het vervelend te vinden dat de rust heeft geleid tot overlast elders.
- Tijdens de sessies wordt regelmatig genoemd dat men een verharding heeft gemerkt tijdens de pilot. De pilot leidde tot polarisatie. Sommige voorstanders gaven aan dat zij hun positieve grondhouding niet meer kenbaar durfden te maken. Onder automobilisten heersten frustratie en agressie.
- Veel mensen staan in de basis positief tegenover experimenten. Wel wordt genoemd de omgeving hier beter in te betrekken, flexibeler te zijn in bijsturing en te kijken naar experimenten op kleinere schaal. Ook trekken sommigen de objectiviteit van het onderzoek rondom de pilot Weesperstraat in twijfel.
- De pilot Weesperstraat werd door mensen als te star ervaren. Veel mensen pleiten voor doorgang van bepaalde doelgroepen.
- Veel mensen geven aan dat de stad tijdens de pilot slecht bereikbaar was. Er stonden veel files, waardoor mensen te laat kwamen of niet meer naar de stad kwamen.
- De files leidden tot frustratie en agressie bij de automobilisten. Mensen die wonen aan straten waar file ontstond, geven aan dat zij last hadden van de agressieve sfeer, onbereikbaarheid, lawaai, stank, overlast, machteloosheid en een opgesloten gevoel.

- De afsluitingen hebben op bepaalde plaatsen tot onveilig rijgedrag geleid. Daar waar file stond, ging men over stoepen rijden. Ook probeerden auto's langs afsluitingen te rijden, of ontstonden er gevaarlijke keerbewegingen op routes die afgesloten waren.
- De onberekenbaarheid van de reistijden gedurende de pilot maakte het voor bewoners, maar ook voor ondernemers, logistieke diensten en touringcars extra moeilijk.
- Meermaals wordt genoemd dat tijdens de pilot alle flexibiliteit in het netwerk weg was. Zodra er werkzaamheden aan de A10 waren of een storing in de IJ-tunnel of Piet Hein tunnel, stond de hele zuidoostflank vast.
- Mensen die positief zijn over de pilot, geven de rust die er ontstond als voornaamste reden voor hun positieve houding. De wijk rondom de afsluiting voelde meer als een woonwijk: mensen kwamen meer buiten, verbleven langer in de straat en raakten meer met elkaar in gesprek. De buurt voelde weer als 'geheeld', het werd makkelijker over te steken en mensen konden weer met het raam open slapen.
- Verschillende mensen wijzen erop dat ingrepen in de mobiliteit ook om gewinning vragen. Voorheen kon men ook met de auto over de Magere Brug en onder het Rijksmuseum door.
- Een ander positief effect is de rust die heerste rondom het Namenmonument. De rust wordt als passend ervaren bij deze plek, waar nabestaanden uit heel de wereld naartoe komen om naasten te herdenken.
- Een aantal mensen heeft zich gestoord aan de berichtgeving in de media over de pilot, die voor hun gevoel bewust eenzijdig (zeer negatief) was.

4. Aanbevelingen voor toekomstige maatregelen/experimenten

Het merendeel van de deelnemers aan de focusgroepen is van mening dat de groei van de drukte in de stad vraagt om maatregelen. Uit de gesprekken zijn een aantal voorwaarden gedestilleerd waar volgens de deelnemers bij toekomstige maatregelen of experimenten (meer) aandacht aan gegeven moet worden.

4.1 Verdeling positieve/negatieve effecten

- Houd rekening met onevenredige verdeling van de lasten. Een sterk onevenredige verdeling werkt tweedeling en daarmee polarisatie in de hand. Voorkom maatschappelijke tegenstellingen.
- Heb oog voor waar – naar verwachting – negatieve effecten van maatregelen terecht komen en communiceer hier vroegtijdig, duidelijk en eerlijk over.
- Heb oog voor de samenstelling van de wijk(en) waar naar verwachting negatieve effecten te merken zijn. Als voorbeeld hierbij is aangegeven dat Kattenburg een wijk is waar veel kwetsbare mensen wonen en waar relatief veel mensen afhankelijk zijn in hun bereikbaarheid van aanvullend openbaar vervoer. Dat maakt dat bepaalde maatregelen negatiever kunnen uitpakken in de ene wijk dan in een andere.
- Kijk integraal naar een buurt en kijk breder dan alleen mobiliteit: wat speelt er nog meer aan projecten en (toekomstig) beleid? Wat speelt er op sociaaleconomisch vlak?
- Let op de geografische ligging van wijken: voorkom dat er door maatregelen geïsoleerde eilanden kunnen ontstaan die zeer slecht bereikbaar worden. Als voorbeeld werden de Oostelijke Eilanden genoemd. Dat leidt ertoe dat diensten hier moeilijker of niet meer komen (aanvullend openbaar vervoer, taxi) en tot een opgesloten gevoel.

4.2 Doorgang doelgroepen

- Bepaal of en welke doelgroepen doorgang moeten hebben en welke niet. Van welke doelgroepen vinden we dat ze recht moeten houden op individueel vervoer? Welke doelgroepen zouden wat langer kunnen reizen om op hun bestemming te komen? Welke doelgroepen komen niet meer naar Amsterdam als dat langere reistijd vraagt en wat vinden we daarvan?
- Door veel mensen wordt aangegeven dat in ieder geval aanvullend openbaar vervoer en zorgvervoer zoals verloskundigen doorgang moeten hebben.
- Ook veel gehoord is dat leveranciers hun spullen nog kwijt moeten kunnen, vervoer met zware spullen doorgang moet krijgen en onderhoudsdiensten zoals loodgieters ter plaatse moeten kunnen komen.
- Regelmatig wordt er ook voor gepleit om bestemmingsverkeer doorgang te geven, dus ook bewoners met bijvoorbeeld een parkeervergunning. Sommige mensen zouden ook graag hun bezoekers doorgang willen geven.
- Concluderend kan gesteld worden dat een volgende maatregel verder onderzoek vraagt over welke doelgroepen doorgang zouden moeten krijgen en wat het effect van deze doorgang is op de effectiviteit van de maatregel.

4.3 Communicatie/Omgevingsmanagement

- Betrek belanghebbenden vroegtijdig. Professionele partijen vragen om ruime voorbereidingstijd, zodat:
 - Zij kunnen meedenken over kansen en knelpunten
 - Zij eventueel hun operatie kunnen aanpassen
 - Zij voorlichting kunnen geven aan hun achterban en medewerkers
- Zorg dat er niet veel tijd zit tussen de gesprekken met de stad/belanghebbenden en de daadwerkelijke uitvoering van een maatregel of experiment. In het geval van de pilot Weesperstraat heeft er in 2020 en 2021 een breed gesprek met de stad plaatsgevonden over de Agenda Autoluw met als onderdeel daarvan de desbetreffende pilot. Toen werd nog voorzien dat de pilot in 2021 zou worden uitgevoerd. Toen deze door corona en de sluiting van de Piet Hein Tunnel uiteindelijk pas in 2023 kon worden uitgevoerd, is er bij herstart van het project niet nogmaals een breed participatietraject gestart, maar enkel over de pilot geïnformeerd. Achteraf gezien gaven veel mensen aan zich hierdoor overvallen te voelen en was het wenselijker geweest, ondanks dat de opzet ongewijzigd was, hier nogmaals breed het gesprek over te voeren. Om daar voldoende tijd voor te hebben, had dat in dit geval wel betekend dat de pilot later uitgevoerd had moeten worden.
- Zorg dat de aanleiding en het doel van een experiment/pilot duidelijker gecommuniceerd wordt. In dit geval zat er bijvoorbeeld verwarring in het woord 'pilot', wat impliceert dat onderzocht werd of de afsluitingen definitief gemaakt konden worden.
- Een deelnemer stelt voor om een burgerberaad in te stellen om mee te praten over toekomstige experimenten op het gebied van mobiliteit.

4.4 Onberekenbaarheid drukte

- Wat vaak werd genoemd was niet alleen de hinder van de drukte, maar ook de onberekenbaarheid van de drukte. Houd hier rekening mee bij het bepalen/vormgeven van maatregelen.

4.5 Onderzoek

- Onderzoek bij toekomstige maatregelen ook de effecten breder dan Amsterdam. De pilot Weesperstraat had groot effect op woon-werkverkeer van buiten Amsterdam. Veel instellingen/bedrijven in Amsterdam zijn afhankelijk van personeel buiten de stad, vanwege de hoge woonkosten in Amsterdam. Een ingreep die reistijd van buiten Amsterdam langer maakt, heeft effect op de aantrekkelijkheid van bedrijven en organisaties in Amsterdam als werkgever.
- Onder sommige mensen, heerst wantrouwen over de objectiviteit van het onderzoek. Er worden vragen gesteld over het moment van meten, de samenval van de pilot met andere werkzaamheden en met de vakantie in andere regio's in het land. Als de objectiviteit van een onderzoek wordt gewantrouwd, kan dat een inhoudelijke discussie over de uitkomsten ondermijnen. Daarom wordt meegegeven in de toekomst te overwegen het gehele onderzoek bij een externe organisatie te beleggen.

4.6 Uitvoering

- Zorg tijdens een volgende maatregel of experiment voor afgestemde scenario's niet alleen met nood- en hulpdiensten, maar ook met andere doelgroepen zoals aanvullend openbaar vervoer.
- Zorg dat er snel en niet terughoudend bijgeschakeld wordt als een experiment of maatregel niet een gewenst effect heeft, bijvoorbeeld door een bepaalde afsluiting (tijdelijk) open te zetten of de maatregel geheel op te heffen. Communiceer hier breed over.
- Zorg tijdens een experiment voor voldoende handhavers, zodat men de (tijdelijk) aangepaste regels ook naleeft.

4.7 Alternatieven

- Zorg dat er bij afsluitingen van autowegen, goede alternatieven zijn. Maak openbaar vervoer fysiek en financieel toegankelijker. Zorg ervoor dat de routes van en naar de haltes van openbaar vervoer toegankelijker en veiliger worden.
- Zorg dat er meer P+R mogelijkheden zijn en communiceer daar beter over. Vaak wordt de P+R in Noord als voorbeeld gegeven: deze verbinding is goed, maar het parkeerterrein is altijd vol.
- Communiceer beter over andere alternatieven die er zijn voor autoverkeer, zoals deelauto's.
- Zorg dat tegenover iets inleveren (bijvoorbeeld auto), ook daadwerkelijke winst staat (zo stelt een deelnemer: 'Ik wil mijn auto niet inleveren, want ik ben bang dat de parkeerplaats wordt ingenomen door een nog een grotere auto.').

4.8 Voorbeelden

- Onderzoek hoe andere steden zijn omgegaan met toenemende drukte in de stad en wat bij hen wel en niet werkt. Neem daarin de schaalgrootte van Amsterdam mee.

5. Aandachtspunten per doelgroep

Ondanks de uiteenlopende meningen over de pilot, is een gedeelde notie dat de pilot in ieder geval een groot aantal knel- en pijnpunten heeft blootgelegd. Deze punten strekken soms verder dan alleen de pilot en raken bredere beleidsvraagstukken, al bestaande regelgeving en administratieve processen en de afstemming met andere onderdelen van de gemeente Amsterdam. Een aantal organisaties heeft aangegeven de pilot als negatief te hebben ervaren, maar tegelijkertijd als winst te beschouwen dat de pilot hen heeft geholpen aandacht te krijgen voor bepaalde problematiek waar men al langer tegenaan loopt. Zo heeft de pilot hopelijk geholpen om meer aandacht te krijgen voor de status van aanvullend openbaar vervoer en verloskundigen binnen het vormgeven van mobiliteitsbeleid.

Aanvullend op de algemene aanbevelingen over de pilot, worden hieronder per professionele doelgroep nog specifieke aandachtspunten meegegeven. Ook is met de doelgroepen nagedacht over welke voorwaarden belangrijk zijn bij het overwegen van nieuwe experimenten en wat de doelgroep zelf zou kunnen doen om toekomstbestendiger te zijn.

5.1 Zorg ('Witte Kolom')

- De definitie van nood- en hulpdiensten was tijdens de pilot Weesperstraat te nauw, er zijn meer zorgdiensten met urgentie. Daarbij zijn er diensten die door een huisbezoek kunnen inschatten of er een ambulance moet komen of kunnen voorkomen dat er een ambulance moet komen (huisartsen, GGD VeiligThuis, verloskundigen etc.). Als deze diensten geen doorgang krijgen, zal dit meer vragen van de ambulancedienst.
- Er wordt aangeraden om bij een volgende maatregel of afsluiting, eerst met alle zorgdiensten uit de witte kolom een discussie te voeren over wie er doorgang krijgt en waarom. Vanuit het perspectief van de dienstverlener, de client en de medewerker. Waarbij ook gekeken moet worden hoe wordt voorkomen dat het verlenen van doorgang doorslaat, dusdanig dat de maatregel niet meer effectief is. Een dergelijke discussie helpt vervolgens ook om intern uit te leggen wie er doorgang krijgt (en wie niet) en dat goed te organiseren.
- Alle medewerkers moeten weten waar ze aan toe zijn. In de toekomst is het belangrijk dat er vroegtijdige communicatie is naar de hele 'witte kolom'. De communicatie heeft zich nu te veel op de nood- en hulpdiensten gericht.
- Vroegtijdige communicatie helpt ook in de voorlichting naar patiënten en cliënten toe, die zich op een eventueel langere reis kunnen voorbereiden.
- Effect van de pilot Weesperstraat is niet alleen gevoeld in de dienstverlening, maar ook door de medewerkers. Als organisatie heb je een plicht om goed voor je medewerkers te zorgen. Hoe zorg je dat alle medewerkers op tijd op hun werk kunnen zijn?
- Met name het OLVG ziet hier een grote uitdaging. Sommige diensten beginnen te vroeg om gebruik te maken van het openbaar vervoer. Ook zijn er medewerkers die aangeven voor hun avond- en nachtdiensten niet met het openbaar vervoer te willen komen, vanuit veiligheidsoverwegingen. Hoe zorg je als grootstedelijk ziekenhuis ervoor dat je bereikbaar blijft voor je medewerkers? Met name in een tijd waar er sprake is van personeelskrapte. Hoe blijf je aantrekkelijk als werkgever?
- Het OLVG vraagt zich breder af hoe zij als ziekenhuis in de binnenstad goed kan blijven functioneren in een autoluwe stad. Er zijn heel veel medewerkers die met spoed het ziekenhuis moeten kunnen bereiken. Het is ondoenbaar om alle medewerkers met

bereikbaarheidsdienst een sticker of doorgangsbewijs te geven voor doorgang. Dit vraagt een bredere discussie over wat een binnenstedelijk ziekenhuis nodig heeft om goed te functioneren en hoe dat in een autoluwe stad mogelijk anders georganiseerd kan worden.

- De diensten die doorgang hadden (nood- en hulpdiensten) ondervonden hinder. Het bestellen en aanbrengen van stickers was een traag en stroperig proces. Niet alle stickers werkten. Om dit te voorkomen, wordt aangeraden bij voorkeur in de toekomst met camera's te werken in plaats van slagbomen. Daarbij is stedelijke uniformiteit belangrijk (en geen aparte regelingen per stadsdeel).

5.2 Sociaal vervoer (aanvullend openbaar vervoer en leerlingenvervoer)

- Vertraging en vaststaan heeft een enorme impact op de doelgroepen die worden vervoerd door aanbieders van sociaal vervoer. Een uur lang in de file staan met bijvoorbeeld autistische jongeren, is bijna onhoudbaar. Dat is niet alleen erg voor de klant, maar werkt ook door op de chauffeurs en op de instellingen waar de mensen naartoe worden gebracht (bijvoorbeeld bijzonder onderwijs).
- Zorg is een keten. Dat betekent dat als één aanbieder vertraagd is, dit effect doorwerkt in andere gebieden. Bijvoorbeeld: als de thuiszorg te laat is om kousen aan te trekken, dan moet het busje van aanvullend openbaar vervoer wachten etc. Door vertraging missen mensen de aansluiting met andere diensten, terwijl cliënten hier afhankelijk van zijn voor hun zorg en vervoer.
- In de toekomst is het van belang dat aanbieders van sociaal vervoer ruim van tevoren actief worden geïnformeerd over maatregelen. Dat stelt hen in staat om hun operatie aan te passen en hun klanten voor te lichten.
- Ook zijn er gestructureerde lijnen nodig tussen de aanbieders van sociale zorg, de contractpartners van de gemeente en de betreffende projectteams van de gemeente.
- Er is een verschil tussen planbare zorg (sociaal vervoer) en niet-planbare zorg (Thuiszorg). Ook is er een verschil tussen vraag gestuurd vervoer (RMC) en patroonmatig vervoer (Munckhof). Dat kan meespelen in de afweging welke voertuigen wel of geen doorgang door een afsluiting zouden moeten krijgen.
- Het gebruik van aanvullend openbaar vervoer en leerlingenvervoer stijgt en deze stijging zal de komende jaren doorzetten. In de discussie over toekomstbestendige mobiliteit, zou ook gekeken kunnen worden naar hoe er minder gebruik gemaakt kan worden van sociaal vervoer. Kan openbaar vervoer toegankelijker gemaakt worden? Is iedere indexatie voor speciaal vervoer nodig? Kunnen vervoersbewegingen gecombineerd worden? Dit vraagt overleg op stedelijk niveau waar ook de zorgaanbieders bij aansluiten.
- Maatregelen die effect hebben op reistijden, hebben ook financiële gevolgen voor aanbieders van sociaal vervoer. Aanbieders van sociaal vervoer roepen daarom op om er als gemeenterekening mee te houden dat afsluitingen al snel leiden tot hogere kosten door omrijden en door extra inzet van vervoer en van chauffeurs.

5.3 Thuiszorg

- De doelgroep die thuiszorg ontvangt, is minder mobiel. Het effect van de pilot was daardoor groot. Door de pilot kon zorg aan huis soms niet of te laat worden gegeven. Dat gaf mensen het gevoel dat ze vergeten werden.
- Zorg aan huis is vaak ad hoc werk. Ook is er een tekort aan personeel. Dat vraagt flexibiliteit in de operatie, waarbij werknemers uit het ene gebied makkelijk kunnen

bijspringen in een ander gebied. Afsluitingen kunnen dit bemoeilijken.

- Om de thuiszorg toekomstbestendig te laten zijn, wordt al nagedacht hoe cliënten meer zelfredzaam kunnen worden. Ook wordt er gekeken hoe er door aanbieders van thuiszorg minder gebruik van de auto gemaakt kan worden. Daarbij is het belangrijk in ogenschouw te nemen dat langere reistijd tot minder vergoeding kan leiden (reistijd wordt nu namelijk niet vergoed door de verzekering).

5.4 Onderwijs- en culturele instellingen rondom de afsluitingen

- Tijdens de evaluatie kwam een fundamentele vraag naar boven: hoe voorkom je dat bezoekers van buiten Amsterdam niet meer naar culturele instellingen in Amsterdam willen komen? Met andere woorden: hoe kan je als culturele instelling blijven floreren in een autoluwe stad?
- De deelnemers zien als oplossingsrichting om collectieve oplossingen verder te onderzoeken, zoals de al bestaande Cultuurbus. Door dit soort bussen worden bezoekers geclusterd en autoverkeer verminderd. Daarom pleiten de deelnemers om bij toekomstige afsluitingen, deze bussen doorgang te geven.
- De deelnemers raden aan voor deze collectieve oplossingen ook plekken buiten de stad te organiseren om bezoekers op te halen na hun bezoek.
- Ook hier werd de oproep gedaan om te kijken naar effecten breder dan Amsterdam: Amsterdam heeft immers werknemers van buiten de stad nodig. Met name de UvA en Artis geven tijdens dit gesprek aan dat een groot deel van hun personeel van buiten Amsterdam komt. Hoe blijft het aantrekkelijk voor hen om in de stad te blijven werken?
- Hoe zorg je dat het autoverkeer binnen de stad afneemt, maar de stad van buiten af nog wel bereikbaar is? Kunnen hubs hierin helpen?
- Bepaalde culturele instellingen zoals de Nationale Opera & Ballet hebben vanwege hun avondprogrammering veel bezoekers van buiten Amsterdam die na een voorstelling niet meer gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer. Deze groep is daardoor afhankelijk van de auto. Hoe zou je dat anders kunnen organiseren?
- Alle deelnemers zijn het erover eens dat de gemeente in ieder geval een koers moet kiezen: bepaal een strategische doelstelling en maak die bekend. Dat maakt het voor bedrijven in ieder geval duidelijk welke richting de stad op gaat en waar dus in geïnvesteerd moet worden.

5.5 Logistiek

- De timing van de pilot Weesperstraat in combinatie met de aankondiging van nog meer knips in de krant viel ongelukkig in de logistieke branche. Het zorgde voor verwarring en men voelde zich overvallen en gepasseerd. In de toekomst is betere communicatie over het doel van een experiment of maatregel en de timing ervan gewenst.
- Leveranciers komen van binnen en buiten Amsterdam. In de toekomst is het goed te onderzoeken hoe de groep buiten Amsterdam beter bereikt kan worden.
- Leveranciers geven aan dat Amsterdam een grote uitdaging is en zij daarom Amsterdam nu al liever mijden. De vraag voor de toekomst is hoe voorkomen wordt dat leveranciers in de toekomst de binnenstad niet meer willen bevoorraden.
- De branche heeft niet alleen last van de verminderde bereikbaarheid, maar ook van ingewikkelde procedures en regelgeving. Het wordt bedrijven hierdoor moeilijk gemaakt zich aan de regelgeving te houden. Men heeft behoefte aan versimpelde procedures. Daarbij zou het goed zijn om goed gedrag te belonen.
- De deelnemers geven aan dat het in het zowel in het belang van de stad als in het belang

van de logistieke aanbieders zelf is om zo efficiënt mogelijk te bevoorraden. Afsluitingen kunnen een negatief effect hebben op deze efficiëntie.

De deelnemers van de evaluatie pleiten voor doorgang voor logistiek door eventueel toekomstige afsluitingen. Ook hier zou goed gedrag beloond kunnen worden: als bevoorradingswagens aan bepaalde eisen voldoen, krijgen zo doorgang.

- Duidelijke richtlijnen vanuit de gemeente helpen om te verduurzamen. Voor gedragsverandering is niet alleen de wortel nodig, ook de stok. Richtlijnen moeten wel realistisch zijn.
- De gemeente kan een voorbeeldfunctie vervullen in hoe ze haar eigen bevoorrading organiseert.

5.6 Taxi

- De pilot Weesperstraat is door velen in de taxibranche als een emotioneel beladen proces ervaren. Men miste de betrokkenheid vooraf bij de besluitvorming. Er is weinig begrip voor de pilot.
- De taxibranche benadrukt dat er al veel belangrijke routes richting het Centrum zijn afgesloten (o.a. Vijzelstraat). Dat leidt tot grotere drukte op de routes die overblijven, zoals de Weesperstraat. De binnenstad, die juist voor de taxibranche van belang is, wordt zo onbereikbaar.
- Voor de taxibranche is het van belang om betrouwbaar over te komen. De pilot maakte dat heel moeilijk, door de langere rittijden. Niet alleen leidt dat tot een negatieve sfeer tijdens de taxiriten, het leidt tot frustratie en onbegrip bij het afrekenen. Het is moeilijk uit te leggen waarom een rit ineens zo duur is.
- Een aanbeveling voor een volgende maatregel of experiment is om taxichauffeurs vanuit de gemeente te voorzien met informatiekaartjes, waarop uitgelegd wordt waarom een taxirit mogelijk langer duurt dan gebruikelijk. Dit helpt mogelijk bij het krijgen van begrip en om de chauffeurs niet zelf geheel verantwoordelijk te maken om het beleid van de stad uit te leggen.
- Voorkom met toekomstige maatregelen geïsoleerde gebieden die alleen bereikbaar zijn door een file. Tijdens de pilot hebben chauffeurs ritten naar bepaalde gebieden moeten weigeren, omdat de reistijd te lang was. Voor de mensen die er wonen wordt de rit heel duur. Er is vanuit aanbieders zelfs overwogen het gebied dicht te gooien, omdat het heel vervelend is om ritten te weigeren.
- De taxibranche pleit ervoor om taxi's te zien als aanvulling op het openbaar vervoer. Daarom zouden taxi's bij eventueel toekomstige maatregelen of experimenten doorgang moeten krijgen bij afsluitingen. Het zou hierbij helpen om in kaart te brengen wat voor taxi's belangrijke hoofdroutes zijn. Als één van die routes tijdelijk (door werkzaamheden) of definitief wordt afgesloten, zou er in ieder geval zorggedragen moeten worden voor een alternatieve route.
- De taxibranche roept op om hen te helpen anticiperen op toekomstige maatregelen of experimenten. Men denkt graag aan de voorkant mee over wat er aan alternatieve routes bedacht kan worden.
- De routes vanaf een kiss & ride zijn belangrijk hierbij in ogenschouw te nemen: hoe zorg je dat dit een aantrekkelijk alternatief blijft op individueel autogebruik?

5.7 Hotels

- Tijdens de pilot waren veel hotels in de binnenstad slecht, soms zelfs niet bereikbaar. Dit leidde tot afzeggingen van een congres, annuleringen, omzetverlies, sprekers die te laat kwamen, hogere kosten van leveranciers, leveranciers die niet meer konden leveren en gasten die hun vlucht misten omdat hun trein vertraging had.
- De branche heeft met name last van de reputatieschade die de pilot hen heeft gebracht, die doorwerkt ook nadat de pilot afgelopen is. Zo zijn er congresinspecties uitgevoerd tijdens de pilot, die een verkeerde indruk hebben gewekt van de bereikbaarheid van de hotels, wat leidt tot minder congressen in de toekomst.
- De pilot heeft ook geleid tot oneerlijke concurrentie met hotels in andere delen van de stad die beter bereikbaar waren/zijn.
- De branche benadrukt dat zij één van de grootste werkgevers is in Amsterdam, dankzij de bezoekers die deze stad aantrekt. Zij vraagt begrip voor het type gast voor wie openbaar vervoer geen alternatief is. Dat zijn gasten die een bepaald niveau van comfort gewend zijn, maar ook gasten die slecht ter been zijn en het Rijksmuseum willen bezoeken. Dit vraagt verder nadenken over hoe je als autoluwe stad aantrekkelijk blijft voor toeristen in een hoger segment.
- De hotelbranche vraagt om maatregelen, regelgeving en beleid integraler te beschouwen. De pilot is niet het enige dat de branche raakt. De effecten van corona zijn nog steeds voelbaar, er is een groot financieel effect van de toeristenbelasting. Houd als gemeenterekening met deze stapeling aan effecten.
- Men heeft behoefte aan een betrouwbare overheid. Waarbij de gemeente haar voorbeeldrol in deze transitie naar duurzame mobiliteit serieus neemt en zich houdt aan het beleid dat ze ook van de rest van Amsterdam verlangt.
- Ook wordt duidelijk en eenduidig beleid gevraagd. Bij voorkeur coalitie-overstijgend. Op dit moment ervaart men te veel wisseling in koers.
- Tegelijkertijd vraagt men ook realisme vanuit de overheid. Zorg voor betaalbare alternatieven en haalbare doelstellingen.
- Men voelt zich in de totstandkoming van beleid wel gehoord, maar niet gekend. Men vraagt duidelijke en tijdige communicatie over keuzes die worden gemaakt.

6. Conclusie: lessen voor de toekomst

De gesprekken leveren een aantal belangrijke observaties die van waarde zijn voor het bredere gesprek over de toekomstige ruimteverdeling binnen Amsterdam.

Draagvlak voor urgentie

Begrip voor de langzaam dichtslibbende stad Amsterdam is vrijwel unaniem aanwezig bij alle stakeholders (enkele uitzonderingen daargelaten). Bewoners, ondernemers en hulpdiensten ervaren nu al drukte in de stad en merken ook dat de frequentie (vrijwel permanente) onderhoudswerkzaamheden altijd wel ergens voor oponthoud zorgt. Ook merkt vrijwel iedereen op dat dit geen specifiek Amsterdams probleem is, maar het effect van de dichtslibbende stad in bijna alle grote wereldsteden voorkomt. Het gesprek met de stad start dus niet zozeer bij óf we moeten ingrijpen, maar bij hóe we dat moeten doen en welke keuzes we daarbij moeten maken en voor wie. De mensen die we hebben gesproken, zijn zich over het algemeen zeer goed bewust dat deze keuzes pijn gaan doen. De discussie gaat er dan vooral over: Wie heeft er écht ruimte nodig en waarvoor? Welke (auto)mobiliteitsstromen zijn onmisbaar?

Vraag om duidelijkheid

Uit de gesprekken blijkt ook dat belangen bij 'wie krijgt voorrang' tegenstrijdig kunnen zijn. Ook hier lijkt men het eens over het feit dat een duidelijke koers van de gemeente nodig is. Stakeholders zeggen letterlijk 'ik wil weten waar ik aan toe ben de komende jaren, dan kan ik mijn bedrijf/leefsituatie daarop aanpassen'.

Leg uit, leg uit, leg uit

Alhoewel het gevoel van urgentie van de dichtslibbende stad wel gevoeld wordt, wordt de relatie met maatregelen en experimenten niet persé gelegd. Vrijwel alle stakeholders zijn het erover eens dat de stad helderder moet uitleggen over hoe de maatregelen en experimenten (kunnen) bijdragen aan het hogere doel. Waarom hier, waarom nu, waarom dit?

Wil om mee te praten en betrokken te worden

De keuzes die gemaakt moeten gaan worden gaan iedereen raken. Stakeholders zijn unaniem in het verzoek aan de gemeente om hierbij betrokken te worden. Het gesprek met de stad moet ruimte laten om te verkennen wat de consequenties zijn van de keuzes die gemaakt gaan worden, opdat de gevolgen voor iedereen in beeld kunnen worden gebracht en daarop gehandeld kan worden. Interventies zijn nodig, maar overval mensen, bedrijven en organisaties niet.

Pas op voor tweedeling

Stakeholders zien over het algemeen het nut in van experimenten, maar waarschuwen voor experimenten die te snel en rigouros worden ingevoerd. Het risico is dan dat partijen die in principe welwillend staan ten opzichte van de algehele transitie, toch afhaken en boos worden. Experimenten kunnen ook beleefd worden als een gevoel van tweedeling: de pijn wordt onevenredig verdeeld. Als er pijn geleden moet worden, moet deze ook evenredig verdeeld worden.

Wortel en stok

Dat de transitie grotendeels gaat om gedragsverandering is bij vrijwel alle stakeholders wel duidelijk. ‘Gedragsverandering’ blijft alleen wel een abstract begrip. Vrijwel alle stakeholders zijn het erover eens dat gedragsverandering niet vanzelf zal gaan en dat de gemeente en duidelijke wortel en stok maatregelen moet nemen. Zo is een veelgehoorde opmerking dat autoverkeer in Amsterdam nog steeds behoorlijk makkelijk is, als we echt willen dat gedrag verandert, moet de gemeente bepaald routinegedrag steeds moeilijker maken. Doorgaan dus met verminderen parkeerplekken; eenrichtingsverkeer en 30 km zones. Daarbij wordt ook steeds aangegeven dat het beschikbaar maken van alternatieven hand-in-hand moet gaan: beter en betaalbaar OV; aantrekkelijke herinrichting openbare ruimte voor voetgangers en fietsen; fiets parkeren; hubs; emissie loze zones etc.

Vergeet de rest van Nederland niet

Tot slot, in Amsterdam komen niet alleen Amsterdammers; maar komen mensen naar de stad om te werken, recreëren en bezorgen uit heel Nederland. In het gesprek met de stad moet ook rekening gehouden worden met deze perspectieven. Zorg bij instellingen en bedrijven is dat Amsterdams straks gemeden gaat worden door toeristen en werknemers als de alternatieven om de stad te bereiken onduidelijk of onvoldoende zijn.