

## Getest: Transferium geeft knullig informatie

*Marc Maartens (Inno-V adviseurs)  
(OV-magazine, 5 september 2001)*

**Als parkeergarage is transferium Arena in Amsterdam ideaal. Goed bereikbaar, ruim opgezet, menselijk toezicht, niet druk en niet duur. Maar voor de informatievoorziening bestaat maar één woord: knullig. Je gebruikt het transferium alleen als je van tevoren weet hoe het tarief, het pendelbusje en de metro werken. Anders maak je gillend rechtsomkeert.**

Vanaf de autosnelweg A2 staat transferium Arena goed aangegeven op de borden. Voor de duidelijkheid heeft Rijkswaterstaat er 'P+R' voorgezet. Dat is al een vertrouwder begrip. De weg naar het transferium duikt de Arena in, onder de grasmat door. Leuk. Opeens doemen er twee rijstroken op: de linker voert naar het transferium en de rechter naar de parkeergarage. Hoezo? Is het transferium dan geen parkeergarage? Binnen enkele tientallen meters moet je als automobilist beslissen.

Parkeergebouwen Amsterdam is de exploitant van het transferium. Dit onderdeel van de gemeentelijke dienst Amsterdam Beheer beseft kennelijk dat het begrip transferium niet elke automobilist meteen helder voor de geest staat. Daarom hangt er zo'n zwarte display met van die rode letters. Alleen jammer dat er drie regels informatie tegelijk op staan. En tot overmaat van ramp zijn er ook nog eens drie verschillende pagina's: veel te veel informatie om in één oogopslag te kunnen bevatten. Als automobilist zet je je wagen niet stil om op je gemak de borden te gaan lezen.

We pakken de linkerbaan en rijden het transferiumgedeelte binnen. Het ziet er goed uit: fraaier dan een gewone parkeergarage. De betonnen kolommen hebben frisse kleurtjes. De verlichting is oké. En de richtingbordjes spreken duidelijke taal. Veel auto's staan er niet geparkeerd, een stuk of veertig.

Middenin staat een informatiehuisje met een meneer erin. Als we ons hoofd voor het ruitje houden, krijgen we twee metrokaartjes en een briefje dat begint met: "Hartelijk welkom in het Transferium." Dat is mooi. "Wij maken u erop attent dat het parkeertarief Fl 3,- per uur bedraagt met een maximum van Fl 30,- per dag", vervolgt het briefje. Dat is minder mooi. Aha, nu komt het: "Wilt u van het z.g. P&R tarief van max. Fl 12,50 voor de eerste 24 uur inclusief 2 gratis openbaar vervoer kaarten gebruik maken, dan dient u zich na uw bezoek aan Amsterdam wederom te melden bij de informatiebalie met de door het GVB in zone 5700 (centrum) afgestempelde openbaar vervoer kaarten."

Stel je eens voor dat je een argeloze automobilist bent. P&R-tarief? Openbaar vervoerkaarten? GVB? Zone 5700? Hallo, hoe werkt dat hier allemaal? Parkeergebouwen besluit het kortaffe briefje met een dreigement: "Verzuimt u dit te doen, dan wordt een tarief van Fl 30,- zijnde parkeerkosten en openbaar vervoer kaarten in rekening gebracht." Op de rechterkant van het briefje hetzelfde verhaal in het Engels.

Wat moeten we nu precies doen of laten? De vriendelijke meneer zegt dat we vanavond boven bij het loket moeten betalen, want zijn informatiehuisje is dan dicht. Dicht? Boven? Om de hoek van het huisje staat een wit taxibusje. Je moet maar weten dat dat het pendelbusje is naar metrostation Bijlmer bijna een halve kilometer verderop, want



niemand vertelt het je. Net op tijd, want het busje vertrekt meteen. Met de metro, die er voor de gemiddelde automobilist armoedig uitziet, rijden we naar de stad.

Na de voorstelling in theater Carré bekruipt ons een vreemd gevoel: tot hoe laat is dat transferium eigenlijk open? Tot 23.00 uur? Tot 24.00 uur? De hele nacht? Nergens staat het.

Als we om half twaalf met de metro arriveren op station Bijlmer staat het pendelbusje klaar. In het transferium wachten boven bij het loket acht mensen. Ze mogen alleen betalen met gepast geld. Wisselgeld bestaat niet voor de cliëntèle van het transferium. Pinnen mag gelukkig nog net. Maar o wee als het GVB je gratis metrokaartjes niet heeft afgestempeld in zone 5300. Dan moet je dertig piek dokken.

Het duurt twintig minuten voor we hebben afgerekend. Want niet bij alle wachtenden voor ons verloopt het betalen even soepel en zonder discussie. Over een foldertje met uitleg over het transferium beschikt de beambte helaas niet. Breed glimlachend overhandigt hij een boekje met tourist information.