

VERSLAG VERGADERING REIZIGERS ADVIES RAAD VAN DE VERVOERREGIO AMSTERDAM

Datum: 25 januari 2024

Locatie: Gebouw The Pulse, Termini 179, 1025 XM Amsterdam-Noord

Opgesteld door: Jennifer van den Heuvel – Allround Officemanagement

Aanwezig: Bart Drenth (voorzitter), Lex Hendriksen (vicevoorzitter, CB); **VRA**: Ramon Smit en San Kloosterman (secretarissen); **ROVER**: Tom Kuhlman, Marinus de Jong, Fred de Roode en Jan Heemstra; **ASVA**: Ruben Schiphorst; **Fietzersbond** (FB): Peter Visser, Theo van den Brandt; **Vereniging Stadsvervoerbelang** (SVB): Roland Visser, Rik de Vrieze; **Cliëntenbelang** (CB): Casper Schmit; **Burgerplatform Zaanstad** (BPZ): Annemieke Goudsmit; **Ouderenadviesraden** (OAR): Ab Rienstra; **MKB Amsterdam**: Guido Frankfurth; **Kwaliteitszetel**: Romkje Mathkor

Gasten: **VRA**: Anique van Kolfschoten, Judith Pambo, Maarten van Bemmelen, Britta Burger, Idyl van Workum; **Gemeente Amsterdam**: Mark Workel; **GVB**: Huub de Vaan

Afwezig: Maikel van Leeuwen, Maarten van Dorp, Charlie Smit en Casper Schmit

1. Opening, mededelingen en vaststellen agenda

a. Opening

De voorzitter, Bart Drenth, opent de RAR-vergadering en heet iedereen hartelijk welkom bij de eerste bijeenkomst van 2024.

b. Mededelingen

- Romkje Mathkor, Charlie Smit, Ruben Schiphorst en Roland Visser zijn door het DB benoemd als lid van de RAR.
- Afmeldingen zijn binnengekomen van Maikel van Leeuwen, Maarten van Dorp, Charlie Smit en Casper Schmit.

c. Vaststellen agenda

De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

d. Ingekomen stukken

Er zijn geen ingekomen stukken.

2. Rondvraag

- Romkje Mathkor verwijst naar wat mis is gegaan aan de start van de nieuwe concessie ZaWa en vermoedt dat EBS daarvoor een boete krijgt. Ze vraagt wat met dat geld gebeurt en of de RAR daar enig invloed op kan uitoefenen. Volgens Britta Burger is de bedoeling dat het geld terugvloeit naar reizigers in het gebied. Over hoe dat gedaan wordt moet nog worden nagedacht. *Ze zal aan betreffende afdeling doorgeven dat de RAR om advies gevraagd moet worden.*
- Romkje Mathkor wil verder weten hoe de VRA het beoordeelt dat EBS veel meer geboden had dan ze konden waarmaken en of dit niet kritischer gecontroleerd had moeten worden. Peter Visser stelt voor hierover op een ander moment discussie te voeren en die goed voor te bereiden. *Het komt op de*

lange termijnagenda. Lex Hendriksen wil graag de hele concessiesystematiek aan de lange termijnagenda toevoegen.

- Tom Kuhlman verwijst naar de afspraak in het consumentenplatform dat de RAR maandelijks wordt geïnformeerd over de voortgang bij EBS en stelt voor dit ook *maandelijks te agenderen*.
- Fred de Roode doet verslag van het gesprek in december met gemeente, VRA en GVB over de situatie Berlagebrug. Het huiswerk dat was afgesproken is gedaan maar nog niet af. Het probleem is een paar millimeter spoor dat uiteindelijk een heel groot verschil uitmaakt. Het betekent dat van de voorschriften afgeweken zal moeten worden en daarover is overleg met het MT IOOR, tevens is een adviesbureau betrokken. Op 6 februari vindt evaluatie plaats. Mocht het niet lukken, dan worden alternatief scenario's gezocht zodat de tram toch de twee haltes kan bedienen. Een volgend gesprek is op 22 februari. Maarten van Bemmelen schrijft nog een *verslag van het gesprek en zal dat via het secretariaat aan de RAR doen toekomen*.
- San Kloosterman vraagt aan leden die dit nog niet hebben gedaan een akkoord te geven voor het plaatsen van de verslagen op de website. Dit is nodig in verband met de AVG, zonder toestemming mogen geen stukken met namen worden gepubliceerd.

3. Punten ter bespreking

3.1 Ontwerp PvE concessie Amsterdam 2025

Namens de werkgroep geeft Marinus de Jong een toelichting op het conceptadvies met bijlagen en begeleidende brief aan het DB. De werkgroep waardeert het hoge en veelzijdige ambitieniveau van de VRA en ook dat de concessieduur wordt opknipt en GVB iedere vier jaar met ontwikkelvoorstellen moet komen.

Kritiekpunten zijn dat GVB opgelegd krijgt tramlijnen in de binnenstad af te schalen en doorgaande tramlijnen vanuit de buitenwijken niet verder te laten gaan dan Leidseplein. Dit terwijl de tram een serieus alternatief is voor de auto en bovendien wordt er een groei van 20% inwoners verwacht. Ten aanzien van inclusiviteit en toegankelijkheid dringt de RAR aan op een duidelijk en niet vrijblijvend actieplan – denk hierbij aan liften en haltes – niet alleen voor de concessiehouder maar ook voor de concessieverlener.

Het ontwerp PvE spreekt van een indeling van HOV met verbindende en ontsluitende lijnen terwijl behalve de metro er amper lijnen aan de criteria voldoen. Het GVB moet altijd een passend aanbod kunnen doen aan reizigers. Verder wijst de werkgroep op de verbouwing van CS waar over een paar jaar het aantal treinreizigers zal toenemen van 200k naar 275k per dag. Om naar het station te komen zullen ook deze klanten gebruik blijven maken van bus en tram. Station Zuid en Bijlmer-Arena worden op den duur het vertrekpunt van internationale treinen maar dat speelt pas na de concessieperiode.

Tot slot vraagt de werkgroep waarop de VRA wil gaan sturen - mede in relatie tot de ontwikkelfunctie – indien het GVB niet kan voldoen aan het PvE.

Vragen en opmerkingen

Peter Visser vindt dat als gekozen wordt voor HOV – met loopafstanden van 800m - in stedelijk gebied, daar eerlijk bij gezegd moet worden dat van reizigers voor- en natransport wordt verwacht. Jan Heemstra ondersteunt dit, zijn fysiotherapeut gaf aan dat 800m loopafstand voor de helft van de mensen zonder gezondheidsproblemen al niet te doen is.

Tom Kuhlman wil graag aan punt 4 in het advies de eis toegevoegd hebben dat voor mensen met een beperking vervangend vervoer wordt aangeboden als een lift op een station niet functioneert.

Lex Hendriksen stelt voor dat de RAR het advies mondeling toelicht aan de delegatie van de Regioraad die zich als klankboardgroep met de concessie bezighoudt en dat elke geleding binnen de RAR een aspect uit het advies oppakt en hierover namens de eigen organisatie inspreekt op 5 maart. Verder vindt hij het belangrijk dat de RAR met het advies de publiciteit zoekt, een persbericht of een interview in de krant. Tot slot vraagt hij de VRA meer ruimte in te bouwen voor het met elkaar vormgeven van het ov, zowel waar het gaat om de eisen als de investering.

Guido Frankfurth ziet dat het milieutechnisch beter zou zijn als juist minder mensen van het ov gebruik zouden maken en meer gaan lopen en fietsen, dat is een spagaat. Hij sluit zich verder volledig aan bij het advies over de liften en stelt voor om die passage nog meer aan te scherpen. Ten aanzien van zeer onrendabele buslijnen in de periferie raadt hij aan nogmaals te kijken naar andere vervoersvormen, zoals AOV. Nu worden juist succesvolle tramlijnen, zoals lijn 24 bij de Munt, eruit gehaald waardoor Kalverstraat en Bloemenmarkt niet meer met het ov te bereiken zijn. Lex Hendriksen wil ervoor waken om minder ov-aanbod in de buitenwijken aan te moedigen, wel stelt hij voor het zeer aansprekende voorbeeld van de Munt in het advies op te nemen.

Ruben Schiphorst mist aandacht voor Weesp dat vanaf 2030 ook tot de concessie Amsterdam behoort. Hij had verwacht dat daarover ook eisen zouden worden opgenomen in het PvE. Volgens Marinus de Jong staat al in het advies dat in het kader van gebiedsontwikkeling afspraken met de provincie gemaakt moeten worden. GVB moet tijdig in het ontwikkelplan laten zien hoe de nieuwe wijken bediend gaan worden en niet pas op het moment dat de concessie Gooi & Vechtstreek afloopt.

Ramon Smit vindt dat het bij de liften niet alleen moet gaan om staat van onderhoud en functionaliteit maar ook om positionering. De reisbeleving voor iemand die noodgedwongen van de lift gebruik moet maken moet dezelfde zijn als voor iemand die de trap op kan lopen.

Annemiek Goudsmit zegt namens de ouderen en mensen met een beperking dat het ov zo fijnmazig mogelijk moet zijn met overal haltes en er dient nagedacht te worden over hoe het in de toekomst zal gaan als bussen elektrisch en onbemand zijn. Verder ziet ze dat ov altijd nog de meest efficiënte en milieubewuste keuze is ten opzichte van de auto. Veel mensen vanuit de Zaanstreek gaan naar Amsterdam met het ov en ze vindt het vreemd dat er nog zoveel ontoegankelijkheid is in het centrum.

Romkje Mathkor benadrukt dat 800m niet hemelsbreed moet zijn maar de feitelijke afstand. Bovendien vindt ze dat men af moet van de gedachte dat reizigers de voorkeur zouden geven aan overstappen in plaats van dat hun reis langer duurt, het tegendeel is het geval. Verder zou het bij vervoerders afdwingbaar moeten zijn om hun personeel op te leiden in het helpen van mensen met een beperking. Nu laten chauffeurs mensen met een rolstoel regelmatig op de halte staan omdat het te lang duurt en rijtijden dan niet worden gehaald. Lex Hendriksen stelt voor in het PvE op te nemen dat rijtijden langer worden als iemand met een rolstoel geholpen moet worden.

Fred de Roode illustreert het probleem met veel overstappen aan de hand van een voorbeeld. Voorheen kon je binnen twintig minuten met één buslijn vanuit Zuidoost op de Middenweg in Oost zijn. Nu moet hij met de metro naar het Weesperplein en dan overstappen op tram 19 en is dan vijf kwartier onderweg.

De RAR gaat akkoord met het advies en mandateert de werkgroep het verder af te handelen. Het secretariaat zal het advies sturen naar het DB, regioraadsleden en VRA en zal kenbaar maken dat de RAR bereid is om een toelichting te geven. Verder wordt afgesproken vlak voor 5 maart de aandacht te vragen van de pers met als meest aansprekende feit dat van reizigers met een beperking straks wordt verwacht dat ze 800m in plaats van 400m moeten gaan lopen naar de dichtstbijzijnde ov-halte.

3.2 Liftdata en wayfinding

Mark Workel werkt bij het conceptteam van de innovatieafdeling van de gemeente en geeft een presentatie over toegankelijkheid die hij eerder bij ProRail had gegeven. Zijn team helpt bij opgaves in de stad door middel van het bouwen van prototypes. Dit keer gaat het over de kapotte liften in het ov. Het probleem is niet alleen dat de liften kapot zijn maar ook dat informatie ontbreekt over de status zodat reizigers tijdens hun reis verrast worden. Het onderzoek is met name gericht op rolstoelgebruikers en is in het kader van het Amsterdam for all, een programma dat probeert de stad toegankelijker te maken. In samenwerking met Cliëntenbelang zijn interviews gehouden onder gebruikers en zijn onderzoekers op pad gegaan om te ondervinden wat gebeurt als iemand een reis maakt, welke hulp beschikbaar is als een lift kapot is, welke alternatieven worden geboden en welke apps gebruikt kunnen worden. Alle onderzochte informatie is beschikbaar in de open research, *de link wordt gedeeld*.

Op basis van de interviews is gekeken naar oplossingen op gebied van informatie over kapotte liften. Mensen uit Amsterdam die de stad heel goed kennen willen vooral weten welke liften op welke stations kapot

zijn – daarvoor is een prototype ontwikkeld voor de GVB-app (Gappie) - en mensen die hier tijdelijk op bezoek zijn vinden het wenselijk dat de informatie is opgenomen in bestaande routeapps.

Alle data over liften zijn up-to-date en bruikbaar, het team adviseert dit als uitgangspunt te nemen, de interne processen van vervoerders op orde te brengen zodat het zo snel mogelijk bekend wordt dat een lift defect is of juist weer functioneert. Met DOVA moet worden afgestemd op wat voor manier data publiek gemaakt kan worden, niet alleen Gappie maar ook 9292 en Google-Maps. Zodra alle liften in kaart zijn gebracht kunnen routeplanners ze opnemen en kan een test worden uitgevoerd met een pilot.

Vragen en opmerkingen

Ramon Smit vraagt of de app ook een alert-functie kent, een pushbericht voordat een reiziger bij de kapotte lift is aangekomen. Volgens Mark Workel zit in het prototype een melding op het moment dat een lift kapotgaat of juist gemaakt is.

Annemieke Goudsmit wijst op de veel gehoorde klacht dat mensen vaak niet weten waar ze naartoe moeten bellen als een lift kapot is. Het nummer in of bij de lift is vaak van de monteur. Mark Workel weet dat met de noodknop iemand van GVB bereikt kan worden.

Marinus de Jong vraagt of vanuit de beschikbare data ook te analyseren is hoelang liften buiten gebruik zijn, om welk type lift het gaat en op welke locaties. Mark Workel denkt dat dit te realiseren is als data eenmaal gepubliceerd zijn.

Peter Visser wil in de RAR een keer de vraag aan de orde stellen waarom elke vervoerder een eigen app blijft ontwikkelen. Hij geeft de voorkeur aan één app waarin alle informatie klopt dan aan een oerwoud aan apps.

Bart Drenth vraagt waar deze ontwikkeling moet landen om ervoor te zorgen dat het verder getrokken wordt en niet blijft liggen. Mark Workel hoopt dat het via de VRA geregeld kan worden, er is contact met Bram Nieuwstra en Idyl van Workum over hoe het verder te brengen. Verder stelt hij voor er een project van te maken en daarvoor iemand als verantwoordelijke aan te wijzen.

Afgesproken wordt dat de RAR over een half jaar Mark Workel vraagt een update te komen geven, zowel VRA als ProRail worden daarbij uitgenodigd. Chiel Overgoor van ProRail zal dan worden gevraagd alsnog zijn presentatie te houden.

3.3 Monitoring liften en roltrappen

Huib de Vaan is projectleider bij GVB en geeft een presentatie. Aanleiding voor het project is het ontbreken van volledige informatie over defecte liften en roltrappen. Oorzaak is dat het signaleren en doorgeven van storingen tot nu toe allemaal handwerk is geweest, via mail of telefonisch. In opdracht van de VRA wordt gewerkt aan een geavanceerd systeem dat accuraat is, volledig en actueel waarmee reizigers informatie kunnen ontvangen via Gappie, NS-app, 9292 en de pilot van Mark. Data kunnen worden aangeleverd en verspreid via DOVA. Door het proces te monitoren worden liften en roltrappen in de gaten gehouden en kunnen storingen voortaan voorspeld en voorkomen worden.

Met de bestaande veiligheidssystemen van GVB kunnen gegevens worden uitgelezen, in een database geplaatst worden en automatisch worden gekoppeld. Ook kan informatie worden toegevoegd over oorzaken en oplossingen. Op dit moment wordt gekeken naar welke liften en roltrappen van de Oostlijn en de Ringlijn vervangen moeten worden. Met informatie die nu beschikbaar komt kunnen ze sneller vervangen worden. Het eindproduct wordt gekoppeld aan de systemen van reizigersinformatie zodat reizigers straks niet alleen weten welke lift kapot is maar een reisadvies krijgen op basis van een lift die wel werkt. Het streven is om de inrichting van het systeem dit jaar in stappen gereed te krijgen. Huib de Vaan zal de opmerkingen en vragen van de RAR over vindplaats op Gappie en het storingsnummer doorgeven.

Vragen en opmerkingen

Annemieke Goudsmit vraagt of het verschil te zien is tussen roltrappen en liften die kapot zijn vanwege vandalisme of veroudering. Volgens Huib de Vaan staat dat nu al in de systemen aangegeven, wat snel kan worden opgelost komt niet in Gappie. Als steeds op dezelfde plekken de noodstop wordt ingedrukt kan gericht actie ondernomen worden.

Marinus de Jong vraagt of straks bij de aanbesteding voor vervanging van liften in het PvE de eis kan worden opgenomen dat er standaard liften worden geplaatst. Huub de Vaan zegt dat als straks alles geregistreerd wordt, analyseren veel makkelijker zal zijn. Er is nog een slag te maken door de juiste onderdelen op voorraad te hebben, bestellen kan namelijk weken duren.

Jan Heemstra stelt voor prioriteit te geven aan het verbeteren van kwetsbare locaties, bijvoorbeeld waar pas een werkbare lift is op een station 1.600m verderop. Huub de Vaan zegt dat veel in het reisadvies kan worden meegegeven zodat voorkomen wordt dat reizigers op een station komen waar de lift het niet doet. Vooral voor toeristen die Amsterdam niet kennen is dit van belang.

Afgesproken wordt dat Peter Visser en Annemieke Goudsmit op basis van vandaag verkregen informatie een voorstel doen voor een advies.

3.4 Conceptadvies OV-Pay

De RAR gaat akkoord met het advies.

4. Punten ter kennisgeving

4.1 Reactie GVB op RAR advies MJP Sociale Veiligheid 2022-2024

Op verzoek van Marinus de Jong wordt de ondersteuning door GVB aan EBS en CXX bij veiligheidsissues geagendeerd voor het CP GVB in maart.

4.2 Reactienota Ontwerp Vervoerplan GVB 2024-2

4.3 Verslag rondgang halte Uithoorn Station en Uithoorn Centrum

5. RAR intern

5.1 Conceptverslagen en actiepuntenlijst 11 december 2023

Redactionele opmerkingen kunnen gemaild naar rar@vervoerregio.nl. Er zijn geen opmerkingen, de verslagen worden ongewijzigd vastgesteld.

5.2 Lange termijnagenda RAR

Op verzoek van Peter Visser wordt het onderwerp Klimaatneutraal ov dat in maart op de termijnagenda staat verzet naar een andere datum en vanwege de samenhang gekoppeld aan het thema concessieverlening.

6. Wat verder ter tafel komt

Peter Visser constateert dat de opkomst de laatste tijd is afgenomen en stelt voor weer eens op zoek te gaan naar vers bloed.

7. Sluiting

De voorzitter bedankt alle leden voor de inbreng en sluit de vergadering om 18.08 uur.