

Aan:
GVB, mw. E.J.J. Swinkels, directeur Commercie
per e-mail verzonden aan

Dagelijks bestuur van de Vervoerregio Amsterdam
per e-mail verzonden aan bestuurszaken@vervoerregio.nl

Datum	21-09-2023	Onderwerp	RAR-advies concept Kwaliteitsplan GVB 2022-2024
Uw kenmerk	2023 100151		
Ons kenmerk	20230921 RAR – KP GVB 2022-2024		

Geachte directie van het GVB,

De Reizigers Advies Raad (RAR) brengt graag een advies uit over uw concept Kwaliteitsplan 2022-2024. Hoewel de beoogde tijdsperiode is inmiddels al voor een belangrijk deel verstreken, ziet de RAR genoeg mogelijkheden om op korte termijn de kwaliteit van het OV zoals uitgevoerd door GVB verder te verhogen.

Railinfrabedrijf

U gaat in op het AMRI-contract en het Railinfrabedrijf, als onderdeel van GVB. Ons eerste advies is om uw bevoegdheden en taken aan te wenden om versneld achterstallig onderhoud van de traminfrastructuur aan te pakken op een aantal kruispunten en bij wissels, aangezien dit nu leidt tot snelheidsbeperkingen en de flexibiliteit bij omleidingen verminderen. Die aanpak is niet alleen van direct belang voor de reizigers maar kan ook exploitatiekosten besparen.

Vervoerplicht en capaciteit (Artikel 10)

Het is essentieel om voldoende voertuigen beschikbaar te hebben. De RAR ontvangt graag informatie over de inzetbaarheid van het materieel, wat de normen daarvoor zijn gerelateerd aan het aantal passagiers en of GVB daar aan voldoet. De RAR adviseert tevens om bij mogelijk tekort aan inzetbaar materieel reservematerieel achter de hand te houden en in te zetten. Dit geldt met name bij de bus en de metro. Immers bij de metro rijden nu vaak te korte treinstellen, terwijl het oudere materieel tot grotere eenheden gekoppeld zou kunnen worden, in plaats van om dit nu al te slopen. Het advies is om bij de inzet van de oude metrostellen deze tot de maximum mogelijke lengte te koppelen. Ook adviseert de RAR om zo snel mogelijk gekoppelde M7 treinstellen in te zetten.

Het tekort aan personeel vraagt ook om waar mogelijk langer materieel in te zetten, zodat per bestuurder meer reizigers kunnen worden vervoerd. Dit geldt zondermeer bij de metro, maar ook bij de tram adviseert de RAR om een deel van de huidige modulair opgebouwde tramvoertuigen te verlengen door inbouw van extra modules, zodat de lengte van een tram van 30 op 40-45 meter kan worden gebracht. Deze langere wagens kunnen dan op de drukkeren lijnen worden ingezet. Tevens adviseert de RAR, nu het personeelstekort zo hoog is, om op meer lijnen in de stad gekoppelde trams in te zetten. Zo kunnen langere tramvoertuigen, die ook nog eens gekoppeld worden, op lijn 26 de capaciteit substantieel vergroten, hetgeen bij de ontwikkeling van Zeeburgereiland en IJburg-2 steeds urgenter wordt.

Wat de personeelsinzet betreft adviseert de RAR om de door de Vervoerregio Amsterdam en de gemeente Amsterdam toegezegde extra financiële middelen ook aan te wenden om de werving van personeel te intensiveren en waar mogelijk ook de arbeidsvoorwaarden te verbeteren. De RAR vraagt zich af of vast personeel niet de regel moet zijn en uitzendkrachten de uitzondering.

De inzet van personeel en materieel zal ook efficiënter zijn als de doorstroming van de tram en bussen in de stad beter is, zodat bespaard kan worden op exploitatiekosten terwijl vlotter vervoer ook meer reizigers trekt. Wij adviseren GVB een actieplan doorstroming op te stellen van kruispunten waar de verkeersregelinstallaties beter kunnen afgesteld voor een vlottere doorstroming voor het OV, alsmede voorstellen te doen voor extra vrije banen of bus- of tramstroken en de aanpak van andere knelpunten. Dit zal ook de punctualiteit ten goede komen.

Deze maatregelen moeten tevens bijdragen om de gevolgen van de invoering van het 30 km-beleid door de gemeente Amsterdam tenminste te compenseren. Helaas heeft de RAR nog niets vernomen van extra mitigerende maatregelen voor het OV van de gemeente Amsterdam, ondanks dat die onderdeel uitmaken van het gemeenteraadsbesluit voor de invoering van het 30 km-beleid. Het is daarom des te meer wenselijk om van GVB voorstellen hiertoe te mogen ontvangen.

Bij de vervoerplanning spreekt u van maatwerk en mogelijkheden om op korte termijn verbeteringen tot stand te brengen. De RAR vraagt u allereerst om betere cijfers over het gebruik van het OV, aangezien u dat kennelijk baseert op de in- en uitcheckgegevens, terwijl de indruk bestaat dat op lijnen zonder conducteurs of bij gekoppelde trams veel zwart wordt gereden. Hetzelfde geldt voor de metro, waarbij mensen door de poortjes glippen. Wij adviseren om de telapparatuur in de voertuigen te reactiveren en uit te breiden. Wij missen in uw plan voorstellen voor betere handhaving en controle op zwartrijden. Niet alleen ontstaat zo een onderschatting van het OV-gebruik en de noodzaak daar extra capaciteit voor in te zetten, maar GVB loopt zo ook inkomsten mis.

De hiervoor gedane voorstellen voor grotere voertuigen of meer gekoppelde voertuigen dragen aan de mening van de RAR ook bij tot meer capaciteit zonder dat meteen extra personeel nodig is.

Terecht besteed u veel aandacht aan evenementen. Juist daar kan het OV een goede rol vervullen. De RAR adviseert u om meer koppelverkoop tussen kaarten voor evenementen en OV-vervoerbewijzen tot stand te brengen. Dit zal zwartrijden verminderen en kan tevens bijdragen om de extra kosten voor GVB te dekken. De RAR adviseert tevens om dit niet vrijblijvend te laten zijn maar op te nemen in verplichtende afspraken met en in het vergunningenbeleid van de gemeente Amsterdam voor evenementen en andere gemeenten in de Vervoerregio Amsterdam. Dit advies is mede ingegeven om de veiligheid en de sociale veiligheid van het vervoer bij evenementen te vergroten.

Tot slot wijst u in dit hoofdstuk op verstoringen en demonstraties. De RAR vraagt GVB of er voldoende fysieke mogelijkheden zijn voor omleidingen en of er met de gemeente Amsterdam meer afspraken mogelijk zijn over de locatie, tijdstip en routing van demonstraties. De RAR vraagt zich in dit verband af waarom weken achter elkaar op zaterdagen en zondagen dezelfde punten in de stad onbereikbaar zijn met het OV. Vooral voor mensen die slecht ter been zijn is dat een grote hindernis.

Het is goed dat u veel aandacht besteedt aan reisinformatie bij verstoringen. De RAR is echter van mening dat uw voorstellen hierover onvoldoende specifiek zijn. Berichten in de App of een scherm op een metroperron dat de metro met een voertuig minder rijdt zijn tamelijk nietszeggend. De reiziger wil weten welke ritten niet rijden. Ook is de informatie in de schermen van de metro vaak niet accuraat (telkens verspringend en niet corresponderend met het daadwerkelijke vertrektijdstip). De RAR adviseert om de ICT-systemen onderling beter af te stemmen ten behoeve van actuele, gesynchroniseerde en adequate reisinformatie over vertrektijden en uitval van ritten in de App, reisplanners en op de informatiepanelen.

Wat voor veel mensen nog storender is, is dat verplaatsingen soms volstrekt onmogelijk worden gemaakt door uitval van liften en roltrappen. Dit beperkt zich niet tot de metro, maar strekt zich ook uit tot de tram naar IJburg en de tramlijnen in Amstelveen. De RAR heeft al eerder geadviseerd tot snellere reparaties, het op voorraad houden van onderdelen en dwingende afspraken met onderhoudsbedrijven. Ook adviseert de RAR aan GVB om samen met andere betrokken infrastructuurbeheerders in Amsterdam, zoals de gemeente, NS en ProRail tot een gezamenlijke strategie te komen, gericht op meer uniformiteit in ontwerp van liften en de benodigde onderdelen. Meer specifieke eisen in aanbestedingen, alsmede eisen voor comptabiliteit met bestaande systemen moet leiden tot uniformering van systemen en van onderdelen, waardoor reparaties makkelijker en hopelijk sneller kunnen plaatsvinden.

Verder adviseert de RAR om een voorziening te treffen dat reizigers die aangewezen zijn op liften en bij het niet functioneren daarvan gedwongen zijn om op andere metrostations of tramhaltes uit te stappen vandaar alsnog op kosten van GVB naar hun punt van bestemming worden vervoerd.

U maakt melding van de inzet van gelijkvloerse voertuigen. Dat juicht de RAR ook toe. U besteedt echter geen aandacht aan de toegankelijkheid van het voertuig en de halte. Graag ontvangt de RAR meer informatie over de beschikbaarheid en het gebruik van de mechanische en handbediende planken bij de tram en de bus.

De verantwoordelijkheid voor het aanleggen van verhoogde haltes ligt bij de wegbeheerder. De RAR verneemt graag uw ervaringen met het tempo van aanleg en uw ervaringen of de directe omgeving van de verhoogde haltes ook toegankelijk is en of de beoogde toegankelijkheid rond de halte ook door de wegbeheerder wordt gehandhaafd.

Rituitval en punctualiteit (artikel 11)

De RAR waardeert het dat u veel aandacht aan het onderwerp rituitval en punctualiteit besteedt. Graag ontvangt de RAR cijfers met de scores op de door u aangehaalde prestatieafspraken.

Over het beveiligingssysteem merkt u op dat de nieuwe vloot M7 de oplossing moet vormen voor de verstoringen. Tegelijk vermeldt u dat u nu minder kostenefficiënt kunt opereren. Kunt u dit nader specificeren en tevens aangeven welke financiële besparingen dan alsnog mogelijk zijn? Ook ontvangt de RAR graag meer informatie over “rijbewegingen op zicht”, wat hiervan de oorzaak is en of dit tot veiligheidsrisico's leidt. Is het niet de bedoeling om dit geheel te vermijden?

Op de door u vermelde effecten van de vele demonstraties zijn wij hiervoor reeds ingegaan. Hetzelfde geldt voor de gevolgen van het 30 km-beleid. U wijst naar mitigerende maatregelen op termijn. In hoeverre is dit een wensdenken en in hoeverre kan GVB zelf met een pakket aan voorstellen komen om de doorstroming te verbeteren. De RAR gaat hierover graag in gesprek met GVB en de Vervoerregio Amsterdam, tevens met verwijzing naar eerdere adviezen van de RAR over dit onderwerp.

Aansluitingen en vervangend vervoer (artikel 12)

Reeds eerder heeft de RAR geadviseerd het metronetwerk niet te ontvlechten. Dit is juist een kenmerk van het netwerk en is op zich niet uniek. Ook in Rotterdam en vele buitenlandse steden bestaan vervlochten netwerken. Uw uitspraak over de aansluitingen op station Van der Madeweg wekt dan ook verbazing. Allereerst geeft u aan dat thans gelukkig naar verhouding niet zoveel passagiers moeten overstappen, en dat u daar zoveel mogelijk aansluiting biedt. Vervolgens oppert u toch weer om te ontvlechten, hetgeen het aantal overstappen substantieel zal vergroten en als klap op de vuurpijl wilt u dan ook nog af van die afspraken over de aansluiting op de Van der Madeweg. De RAR wijst u in dit verband op de hierover gemaakte afspraken, waarvan een vervlochten netwerk deel uitmaakt.

De informatie over vervangend vervoer is tamelijk summier. Bij uitval van de metro en de Amstelveenlijnen blijkt dit moeilijk te realiseren en met onvoldoende capaciteit. In Amstelveen is bovendien op de tramhaltes geen goede verwijzing naar vervangend busvervoer te vinden. Wij adviseren om die informatie over de haltes van vervangend vervoer, inclusief looproute alsnog aan te brengen.

De RAR heeft al eerder geadviseerd om op de Buitenveldertselaan de overloopwissel nabij de halte A.J. Ernstraat daadwerkelijk te gebruiken en ook om wisselverbindingen aan te leggen met de trambaan van lijn 24 op de kruising Buitenveldertselaan/ Parnussusweg/ Boelelaan.

Verder vraagt de RAR zich af of het bij de metro niet mogelijk is om bij verstoringen de dienstverlening op delen van trajecten in stand te houden en verdergaande afspraken te maken met NS over gebruik van de trein bij de verschillende parallel lopende spoortrajecten (en omgekeerd gebruik van de metro bij verstoringen van de treindienst). Het valt ook dat bij verstoringen of werkzaamheden waarbij lijn 51 niet kan rijden wel gewezen wordt op een overstap op Van der Madeweg, maar niet op een overstap op station Zuid op lijn 52.

Uw opmerking dat in het centrum bij uitval van de metro van bus en tram gebruik kan worden gemaakt strookt niet met de werkelijkheid waarin het aanbod op die lijnen de laatste jaren en volgend jaar juist is teruggebracht en onvoldoende capaciteit beschikbaar is bij calamiteiten. De RAR adviseert om meer inzet te regelen bij verstoringen en een adequaat draaiboek te hanteren.

Vergoedingsregeling (artikel 13)

Het is goed dat u nog eens wijst op de vergoedingsregeling. De RAR heeft echter de indruk dat die bij de meeste reizigers onbekend is en dat meer actieve informatieverstrekking hierover wenselijk is. Ook vraagt de RAR aandacht voor omleidingen waarbij de reiziger allereerst veel langer onderweg is en dan ook nog eens veel meer moet betalen voor de rit, vanwege de betaling per daadwerkelijke afgelegde route. Deze 'toeslag' zou vermeden kunnen worden door een andere programmering van de in-/uitcheckapparatuur bij langdurige omleidingen.

Planning

Graag ziet de RAR uw planning aangevuld met de in dit advies vermelde onderwerpen en een planning voor een aanpak daarvan.

De RAR ziet met belangstelling uw reactie op dit advies tegemoet.

Met vriendelijke groet,
namens de Reizigers Advies Raad

Bart Drenth
Voorzitter