Q&A start 24 oktober s&c

Inleiding

Sinds begin dit jaar nemen we het nieuwe systeem voor de metrobeveiliging (CBTC) stap voor stap in gebruik. Nadat we bijna twee weken zonder grote problemen reden, ging het vrijdag 24 en zaterdag 25 september helaas mis. Alle metrolijnen stonden door grote verstoringen voor langere tijd stil. Sinds die tijd rijden we met het 'oude' systeem, maar vanaf zondag 24 oktober zullen we weer met het nieuwe metrobeveiligingssysteem rijden.

Zijn de problemen van 24 en 25 september opgelost?
Ja, voor zover wij kunnen beoordelen zullen de problemen die zich toen voordeden zich niet meer voordoen.

Wat waren de problemen?
De storing op 24 september werd veroorzaakt door een technisch probleem en dit is opgelost met een update in de software. Op 25 september werd de storing veroorzaakt door een procedureel probleem. Hiervoor wordt onder andere extra ondersteuning geboden door experts om herhaling te voorkomen.

Waarom gaan we na deze problemen alweer zo snel weer met het nieuwe systeem rijden?
Uiteindelijk kunnen we alleen door het systeem volop te gebruiken de dienstverlening weer op het gewenste niveau brengen.

Ervaring opdoen met én het verbeteren van het systeem kan alleen als we het blijven gebruiken. Achter de schermen wordt hard gewerkt aan het steeds stabieler en beter maken van het nieuwe systeem. We willen onze metroreizigers natuurlijk weer de kwaliteit bieden die ze van ons gewend zijn. En dit kan alleen door er mee te rijden, ervan te leren en het te blijven verbeteren.

Waarom kunnen we niet meer ervaring opdoen in een simulatieomgeving?
Wat we op de simulator konden leren, hebben we geleerd en 's nachts getest. De rest moet echt in de praktijk ervaren en geleerd worden.

Het is onmogelijk om de grote aantallen metrobestuurders, verkeersleiders en technisch personeel ervaring op laten doen in een simulatieomgeving. Daar komt ook nog bij kijken dat een dergelijke omgeving niet de werkelijke omstandigheden nabootst. Ook vinden we kinderziektes in het systeem alleen door ermee te rijden; helaas doen zich in de praktijk problemen voor die niet vooraf zijn te ontdekken.

Voor hoeveel dagen of hoe lang rijden we vanaf 24 sept met het nieuwe systeem?
Als het goed werkt schakelen we niet meer terug!

Na het doorvoeren van verschillende verbeteringen gaan we vanaf 24 oktober weer met het nieuwe systeem rijden. We zullen niet meer (gepland) terugschakelen naar het oude systeem. Wel blijft het oude systeem de komende periode nog beschikbaar als terugvaloptie.

Waarom kiezen we ervoor om niet op een specifieke datum terug te schakelen?
Alleen door met het systeem te blijven rijden, doen we ervaring op en maken we het beter. Eerder in september hebben we bijna twee weken zonder grote problemen aaneengesloten met het nieuwe systeem gereden. De verstoringen die zich eind september voordeden stonden los van de duur van het systeemgebruik. Deze problemen hebben we opgelost en we zien op dit moment geen concrete aanleiding die het stapsgewijs weer opbouwen van het aantal dagen wenselijk of noodzakelijk maakt. Daarbij merken we wel dat het blijven schakelen tussen de systemen veel druk op de organisatie veroorzaakt; verkeersleiders en bestuurders moeten ook constant schakelen tussen 2 systemen wat de gewenning niet bevordert en de kans op fouten vergroot.

Wat kunnen reizigers verwachten vanaf 24 oktober?
Een metrodienstverlening die stapsgewijs weer op het oude vertrouwde niveau komt.

Ook na deze laatste aanpassingen verwachten we niet dat alles vlekkeloos zal verlopen; De verwachting is dat reizigers nog wel eens langer zullen moeten wachten door een probleem met het systeem, maar minder lang dan afgelopen periode.

Wat doen jullie als zich weer een grote verstoring voordoet?
We proberen dan iedereen zo goed mogelijk te informeren en daar waar dat kan alternatief vervoer aan te bieden.

We hebben verschillende verbeteringen doorgevoerd en we verwachten door de extra ondersteuning van experts ook dat we verstoringen beter kunnen voorkomen en een eventuele verstoring sneller kunnen oplossen. Wanneer dit echter niet lukt en we te maken krijgen met een lange verstoring, kunnen we alsnog terugschakelen naar het oude systeem. Dit houden we voorlopig nog achter de hand.

Hoe houden jullie reizigers op de hoogte over de verstoringen?
Actuele reisinformatie en mogelijke verstoringen geven we aan via de gebruikelijke GVB-reisinformatiekanalen. Reizigers kunnen ook een Seintje ontvangen bij actuele verstoringen op hun favoriete lijn(en). Aanmelden hiervoor kan via de GVB app.

Wat is het nieuwe systeem voor metrobeveiliging?
Metro en Tram van de gemeente Amsterdam, GVB en Vervoerregio Amsterdam introduceren een nieuw systeem voor de metroverkeersleiding en metrobeveiliging. Het huidige systeem op het metronetwerk in Amsterdam is namelijk verouderd en wordt daarom vervangen. Amsterdam heeft gekozen voor het nieuwe, toekomstbestendige systeem 'Communication Based Train Control' (CBTC) bij leverancier Alstom. Het nieuwe systeem maakt gebruik van radiocommunicatie en bakens, waarmee het systeem de metro's op de voet volgt. Metro's kunnen zo op korte afstand veilig van elkaar rijden. Het systeem is ook geschikt om metro's in de toekomst eventueel bestuurderloos te kunnen laten rijden. Lees hier over dit nieuwe systeem voor metrobeveiliging voor Amsterdam.