Gemeente Amsterdam

Prestatiebeoordeling GVB Veren - Contract beheer, onderhoud en exploitatie 2019 t/m 2024

Programma Veren, V&OR
17 januari 2024
Auteur: Erik Grootscholte, e.grootscholte@amsterdam.nl

1. Inleiding

Aanleiding

Deze notitie omschrijft de beoordeling van het presteren van GVB Veren t.a.v. het contract voor beheer, onderhoud en exploitatie over de periode 2019 tot en met 2024. De notitie is opgesteld op basis van inzichten uit jaarrapportages van GVB, onafhankelijke reizigers-onderzoeken, technische conditie-metingen en analyses van V&OR. Deze notitie is opgesteld in het kader van de aankomende besluitvorming rondom een nieuw contract voor beheer, onderhoud en exploitatie van de veerdiensten.

Achtergrond

Het presteren van GVB Veren wordt door de opdrachtgever, V&OR, beoordeeld op twee hoofddomeinen, namelijk 1) dienstverlening en 2) beheer en onderhoud. Als achtergrond geldt:

- GVB Veren BV (onderdeel van GVB Holding) en de gemeente Amsterdam sloten op 13 december 2018 het contract 'Veren over het IJ en Noordzeekanaal – Contract voor Exploitatie en Beheer & Onderhoud 2019 -2024. GVB Veren exploiteert in opdracht van de gemeente Amsterdam de veerdiensten over het IJ en over het Noordzeekanaal. De lijnvoering, vaarfrequentie en dienstregeling wordt jaarlijks door de gemeente in overleg met GVB Veren vastgelegd.
- Het contract voorziet ook in het beheer en onderhoud van (vrijwel) alle onderdelen van het beheerareaal door GVB Veren. Dat beheerareaal bestaat in hoofdlijnen uit de schepen (totaal 20 ponten), de wal- en laadinfrastructuur, de ponthaven en diverse kleine assets.

NB de uitvoering van projecten (zoals de aanbesteding en bouwbegeleiding van nieuwe IJveren en aanlandingen) valt buiten het contract en wordt dan ook buiten deze prestatiebeoordeling gelaten.

Leeswijzer

De analyse van de dienstverlening staat omschreven in hoofdstuk 2 (pagina 3 t/m 5). De beoordeling van de beheer- en onderhoudsfunctie volgt in hoofdstuk 3 (pagina 6). De samenvattende conclusies t.a.v. het presteren van GVB over de huidige contractperiode is te lezen in hoofdstuk 4 (pagina 7).

2. Dienstverlening

Dienstverlening
De voornaamste indicatoren van de dienstverlening zijn de uitvalpercentages van de veren, de mate waarin GVB in staat is om de door de gemeente gewenste dienstverlening te verzorgen, de opgetreden calamiteiten inclusief het handelen daarna en de reizigerstevredenheid.

Uitvalpercentages veren en verzorgen gewenste dienstverlening
De uitval van schepen van GVB lag in de jaren 2019 t/m 2022 laag: tussen de 0,15% en 0,21% van het totaal vaaruren kon niet gevaren worden. De belangrijkste redenen hiervoor waren storingen en personeelstekort. In deze jaren kon GVB – uitgezonderd deze beperkte uitval - altijd voldoen aan de door de gemeente gewenste dienstverlening.

- Echter, sinds 2023 heeft de dienstverlening van de veren te lijden onder het – in de gehele maritieme sector spelende - tekort aan schippers. Hierdoor kon GVB met name in de periode april t/m oktober 2023 de gevraagde (extra) dienstverlening niet varen. Het schipperstekort leidt ertoe dat het uitvalpercentage voor 2023 (januari t/m september) uit komt op 4,2%.
- In 2024 zorgt het schipperstekort – in combinatie met een klein gebrek aan materieel als gevolg van de vertraging in instroom van nieuwe schepen – er voor dat niet *alle* gewenste extra diensten kunnen worden ingevuld. Dit neemt niet weg dat GVB haar dienstverlening wel uit breidt in 2024 t.o.v. 2023: het aantal vaaruren op het IJ is namelijk toegenomen met 9%. Het aantal vaaruren op de Noordzeekanaalponten blijft gelijk.
- In opdracht van V&OR heeft GVB samen met arbeidsmarkt-experts een verbeterplan opgesteld dat de schipperstekorten - binnen de uitdagende arbeidsmarktomstandigheden - zo goed als mogelijk weg moet nemen. Het werven van schippers is van essentieel belang om de reizigersvraag nu – maar zeker ook in de komende contractperiode – in goede banen te leiden. In aanvulling op dit nieuwe strategische Human Resource Managementplan (HRM-plan) neemt GVB Veren - samen met V&OR - het voortouw bij twee strategische projecten die de schipperstekorten structureel moeten verminderen c.q. wegwerken.
    - Invoeren van een maatwerk opleidingstraject voor pontschippers – hiervoor is aanpassing van Europese regelgeving nodig. GVB lobbyt hier actief op.
    - Met Roboat zijn eerste proeven doorlopen gericht op innovatieve besturing en beveiliging van de ponten. Op termijn kan dit het aantal in te zetten schippers per pont wellicht terugbrengen van 2 naar 1.
- Met de juiste implementatie van het strategische HRM-plan en met de al ingezette strategische projecten zal GVB in een nieuwe contractperiode in staat moeten zijn om de uitvalpercentages weer terug te dringen en - binnen de uitdagende arbeidsmarkt zo goed als mogelijk - te voldoen aan de door de gemeente gewenste (jaarlijks uit te breiden) dienstverlening.

Optreden calamiteiten
- In de huidige contractperiode zijn door GVB 17 incidenten gemeld op het IJ en het Noordzeekanaal, dit zijn er gemiddeld iets meer dan 3 per jaar. Meest in het oog springend waren de aanvaring van IJveer 64 met een binnenvaartschip in 2020, een harde aanlanding met IJveer 65 (eveneens in 2020) en de schade bij de aanlanding Buiksloterweg in 2024.

- Na ieder incident worden door GVB en door het bevoegd gezag onderzoeken ingesteld. Uit die onderzoeken blijkt dat in 8 van de 17 gevallen de oorzaak aan de zijde van GVB lag.
- Daar waar nodig zijn door GVB maatregelen genomen, zoals aanpassingen aan techniek, procedures en/of opleidingen. De genomen maatregelen worden door opdrachtgever en door het bevoegd nautisch gezag als afdoende beoordeeld.

Reizigerstevredenheid
De kwaliteit van de dienstverlening wordt getoetst aan de hand van vooraf overeengekomen indicatoren, die betrekking hebben op de reiservaring. De indicatoren worden jaarlijks getoetst door een onafhankelijk onderzoeksbureau (Goudappel) via de OV-klantenbarometer, die wordt gemeten onder bijna 700 pontreizigers.

- Uit de barometer blijkt dat reizigers (zeer) tevreden zijn over de ponten. In 2019 werd het totaaloordeel van de vaart/oversteek met de ponten beoordeeld met het rapportcijfer 8,4. In de jaren 2020 tot en met 2022 kwam het rapportcijfer (gemeten onder bijna 700 reizigers) uit op een 8,3. In 2023 steeg het totaaloordeel over de vaart nog iets tot een gemiddeld rapportcijfer van 8,5. Daarbij gaf liefst 97% van de pontreizigers het rapportcijfer 7 of hoger.
- Tabel 1 geeft het klantenoordeel per item weer voor laatste anderhalf jaar. Merk dat reizigers bijna over de gehele breedte positief oordelen over de veren. Dat neemt niet weg dat er ook belangrijke aandachtspunten zijn. Aspecten die relatief minder goed worden beoordeeld zijn 1) frequentie (rapportcijfer 6,6 in 2023) 2) drukte (6,1) en 3) informatie bij vertraging (een onvoldoende met slechts 5,3).
    - In 2024 is de dienstverlening op een aantal drukke verbindingen al uitgebreid. Ervan uitgaande dat het GVB lukt de schipperstekorten verder weg te werken, zal de frequentie op een aantal drukke verbindingen in de komende jaren verder worden uitgebreid. Normaliter leidt dit tot een beoordeling van de aspecten drukte en frequentie.
    - Voor de informatie bij vertragingen - en eigenlijk de reizigerscommunicatie in de gehele breedte - geldt dat V&OR recent GVB Veren heeft opgedragen om hiervoor een verbeterplan op te stellen en te implementeren.

Tabel 1 Klantenoordeel per item – GVB Veren (Goudappel, 2023).[1]

Item	Semester 1, 2022		Semester 2, 2022		Semester 1, 2023	
	Cijfer	% ≥7	Cijfer	% ≥7	Cijfer	% ≥7
▪ Achterlaten fiets[1]	5,9	49%	6,2	53%	-	-
▪ Aansluitmogelijkheden tram, bus en metro	7,5	76%	7,4	72%	7,6	75%
▪ Stiptheid	8,6	90%	8,6	92%	8,6	94%
▪ Gemak aan boord komen	8,8	93%	8,9	94%	9,0	96%
▪ Klantvriendelijkheid	8,2	90%	8,2	87%	8,6	92%
▪ Vaarstijl kapitein	8,6	96%	8,6	93%	8,8	98%
▪ Netheid voertuig	7,7	82%	7,8	85%	7,8	84%
▪ Drukte	5,6	44%	6,1	51%	6,1	48%
▪ Last medereizigers	7,3	67%	7,7	75%	7,5	70%
▪ Sfeer	6,9	63%	7,1	66%	6,9	58%
▪ Gestrest of ontspannen	8,2	87%	8,3	89%	8,1	83%
▪ Frequentie	6,4	57%	6,7	60%	6,6	59%
▪ Informatie vertragingen	5,3	35%	5,6	41%	5,3	36%
▪ Veiligheid vaart	8,4	93%	8,3	89%	8,7	95%
▪ Totaaloordeel vaartuig	8,2	95%	8,3	94%	8,4	95%
▪ **Totaaloordeel vaart**	**8,2**	**94%**	**8,5**	**96%**	**8,5**	**97%**

Samenvattende conclusie dienstverlening
In de huidige contractperiode heeft zich een beperkt aantal calamiteiten voorgedaan. De calamiteiten die zich voordeden zijn door GVB naar tevredenheid aangepakt/opgelost. Met een reizigerstevredenheid ruim boven de 8 kan geconcludeerd worden dat GVB over het geheel bezien goed presteert. De informatieverstrekking aan reizigers moet wel beter. Hierin is GVB Veren stappen aan het zetten. Ook zet GVB Veren zich in om de schipperstekorten te verkleinen, zodat de dienstverlening ook de komende jaren naar wens van de gemeente verder uitgebreid kan worden. In deze toont GVB Veren zich als een goede partner van de stad.

[1] De vraag naar mogelijkheden tot achterlaten fiets is in 2023 komen te vervallen.

3. Beheer en onderhoud

Het beheer en onderhoud van zowel de schepen als de infrastructuur wordt beoordeeld aan de hand van jaarlijkse, onafhankelijke conditiemetingen. De conditiemetingen worden uitgevoerd door Expertise- en ingenieursbureau Verschoor & Bras bv. De bevindingen zijn als volgt.

IJveren

De IJveren verkeren – met in achtneming van de leeftijd van bepaalde schepen van het type 50 – over het algemeen in relatief goede conditie. Voor een aantal schepen is groot onderhoud nodig, maar dit is voorzien c.q. volgens planning.

In januari 2024 is sprake geweest van de kortstondige (enkele dagen) uitval van 5 van de 7 type 60 veren. Deze schepen zijn uit voorzorg tijdelijk uit de vaart gehaald vanwege technische problemen die in het ergste geval hadden kunnen leiden tot brand op de schepen. Vanuit het oogpunt van reizigersveiligheid heeft GVB de ponten uit de vaart gehaald en in enkele dagen voorzien van de benodigde aanpassingen. Nader onderzoek naar hoe deze problemen hebben kunnen ontstaan lopen nog. Mogelijk leidt dit tot aanpassingen t.a.v. beheer- en onderhoudsrichtlijnen bij GVB.

Noordzeekanaalveren

Recent in de vaart gebrachte schepen verkeren in goede conditie. Eventuele gebreken worden onder garantie door de werf verholpen.

Natte infrastructuur en overige assets

De geïnspecteerde infrastructuur is over het algemeen in goede conditie. Beheer en onderhoud wordt goed uitgevoerd. Daar waar nodig wordt door GVB tijdig en in overeenstemming met het assetmanagementplan melding gemaakt dat het tijd is voor vervanging/groot onderhoud, bijvoorbeeld bij de NDSM-aanlanding, de pontwachterhuisjes langs het Noordzeekanaal en de Ponthaven. NB vervanging en groot onderhoud valt buiten het contract.
Nog voor het afsluiten van een nieuw contract zal een finale conditiemeting plaats vinden van de kwaliteit van alle vastgoed, procesinstallaties, schepen en infrastructuur.

Samenvattende conclusie

Zowel de schepen als de infrastructuur verkeren over het algemeen in relatief goede conditie. Voor een aantal assets is groot onderhoud of vervanging nodig, maar dit is volgens planning. Geconcludeerd wordt dat GVB Veren haar beheer- en onderhoudsfunctie naar behoren heeft vervuld in de lopende contractperiode. Wel dient GVB waar nodig maatregelen te nemen die de uitval van schepen voorkomt, zoals recent met de (kortstondige) uitval van vijf ponten.

4. Conclusie prestatiebeoordeling GVB Veren

GVB Veren heeft in de huidige contractperiode het beheer en onderhoud van de schepen, infrastructuur en andere assets naar behoren uitgevoerd. De recente uitval van vijf veren vraagt mogelijk wel om aanpassingen t.a.v. beheer- en onderhoudsrichtlijnen bij GVB.

Op het vlak van de dienstverlening is er een aantal aandachtspunten (schipperstekorten, wat leidde tot een uitvalpercentage van 4,2% in 2023, en informatievoorziening aan reizigers). Echter, de dienstverlening is overall gezien goed op orde, wat ook wordt geïllustreerd door de reizigerstevredenheid, die structureel (beduidend) boven het rapportcijfer 8 uitkomt. Het aantal incidenten met ponten als gevolg van handelen van GVB was in de huidige contractperiode relatief beperkt. Daar waar mogelijk zijn door GVB tijdig maatregelen genomen om de kans op herhaling ervan te beperken. De exploitant werkt tevens aan verbetering van de informatievoorziening aan reizigers en de implementatie van een strategisch personeelsplan, dat moet leiden tot vermindering van het uitvalpercentage.

Alles overziend wordt geconcludeerd dat het presteren van GVB Veren in de huidige contractperiode (ruim) voldoende perspectief biedt voor het aangaan van een nieuw contract met GVB Veren.