Vervoerregio Amsterdam

Postbus 626
1000 AP Amsterdam

Jodenbreestraat 25
1011 NH Amsterdam

T 10.2.e
E info@vervoerregio.nl
W www.vervoerregio.nl

KvK: 10.2.e
IBAN: 10.2.e
BIC: 10.2.e

Reizigers Advies Raad
Postbus 626
1000 AP AMSTERDAM

Datum	4 oktober 2021	**Onderwerp**	brief over metrostoringen a.g.v. beveiligingssysteem
Uw kenmerk	10.2.e		
Ons kenmerk	10.2.e		
Inlichtingen	10.2.e@vervoerregio.nl	**Bijlagen**	

Geachte 10.2.e

Op 7 juni 2021 heeft u namens de Reizigers Advies Raad een brief gestuurd aan het Dagelijks Bestuur van de Vervoerregio. De brief is een reactie op de brief van wethouder De Vries van Amsterdam van 4 mei 2021 omtrent de metrostoringen. De storingen zijn een gevolg van de invoering van het nieuwe beveiligingssysteem op het metronet. Daartoe bevat deze brief een advies over hoe om te gaan met de storingen.

De Vervoerregio sluit zich uiteraard aan bij de wens van de RAR om deze storingen zo spoedig mogelijk op te lossen en is nauw betrokken bij de werkwijze die in de brief van 4 mei genoemd staat. Zoals aangegeven in de vergadering van de Regioraad, zal het aantal storingen in de toekomst naar verwachting verminderen, maar is het niet te voorkomen dat de implementatie van het nieuwe beveiligingssysteem af en toe tot een dergelijke storing leidt. Voor wat betreft uw adviezen, constateer ik dat deze in principe georganiseerd zijn via de reguliere concessieafspraken met GVB.

Het metroverkeer heeft voor het zomerreces stilgelegen als gevolg van een storing in het nieuwe metrobeveiligingssysteem. De storing op maandag 12 april duurde ongeveer 3 uur. Het metroverkeer lag op zondag 25 april en zondag 16 mei ongeveer 1 uur stil. Bij de storingen op 31 mei en 14 juni lag het metronetwerk gedurende 20 tot 30 minuten stil. De ingebruikname is tijdelijk stilgelegd en begin augustus hervat met een nieuwe stabielere software versie.

Op vrijdag 24 en 25 september heeft het metroverkeer helaas opnieuw langdurig stilgelegen als gevolg van een storing in het nieuwe beveiligingssysteem. De oorzaken van deze beide storingen worden op dit moment samen met de leverancier onderzocht. De Amsterdamse gemeenteraad en de Regioraad zullen over de oorzaken en verdere ontwikkelingen middels een brief worden geïnformeerd.

De storingen betekenen veel hinder voor de reizigers. Graag schets ik u de afspraken die GVB, de Gemeente Amsterdam en de Vervoerregio Amsterdam hebben gemaakt om deze hinder zoveel mogelijk te beperken. GVB is vanuit de concessie verplicht om bij grote (metro)storingen die langer dan een uur gaan duren alternatief vervoer aan te bieden. Indien er geen alternatieve adequate reismogelijkheden zijn, denk aan tram of bus, worden pendelbussen ingezet. Deze moeten uiteraard ook toegankelijk zijn voor reizigers met een beperking. Over de alternatieven wordt de reiziger op adequate manier voorzien door actuele reisinformatie. Bij storingen wordt op stations omgeroepen welke alternatieve routes er zijn en worden servicemedewerkers ingezet. Voor storingen korter dan een uur, vergelijkbaar met bijvoorbeeld rituitval, onwelwording, politie-inzet etc. verwijst GVB naar overige vormen van het openbaar vervoer.

Alternatief vervoer is echter niet altijd makkelijk te realiseren. Ten eerste omdat er, zeker bij een grotere storing die meerdere lijnen treft, een groot aantal bussen nodig is. Ten tweede omdat het vaak een behoorlijke tijd duurt om dat alternatieve vervoer te organiseren. Zeker bij korte storingen is dat niet effectief, voordat het vervangend vervoer op gang is gekomen, is de storing voorbij. Tenslotte is het op een aantal trajecten erg lastig is om dergelijk vervoer te organiseren en zijn er op veel plekken bovendien reguliere tram- en buslijnen die een beter alternatief vormen. (bijvoorbeeld tramlijn 24 voor de Noord/Zuidlijn).

Voor de Noord/Zuidlijn zijn specifiekere afspraken gemaakt, waarbij de focus ligt op het traject Centraal Station – Noord vanwege het ontbreken van alternatieve reismogelijkheden op dit traject. GVB zet hier pendelbussen in bij grotere verstoringen. Omdat de verkeersleiding van GVB storingen in het nieuwe metrobeveiligingssysteem vaak tijdig ziet aankomen, kan hierop geanticipeerd worden. Dit resulteerde er bijvoorbeeld in dat bij de meeste storingen, het vervangend busvervoer tussen Noord en Centraal Station al beschikbaar was, op het moment dat de storing daadwerkelijk ontstond.

Het gebruik kunnen maken van NS-treinen met een GVB-vervoerbewijs was al mogelijk bij geplande werkzaamheden. GVB heeft nu met NS afgesproken dat bij storingen langer dan 1 uur, reizigers op trajecten waar geen alternatief GVB vervoer is, gedurende de storing met GVB vervoerbewijs gebruik mogen maken van NS treinen op het traject in Amsterdam. Bij het ontstaan van de storing, maakt de verkeersleiding van GVB een inschatting van de verwachte duur van de storing. Bij een prognose van meer dan één uur, neemt GVB contact op met NS en zal een omroepbericht uitgaan op de bewuste perrons dat reizigers gebruik kunnen maken van NS met een geldig GVB vervoerbewijs. Ook de klantenservice en het servicepersoneel op de perrons worden op de hoogte gesteld en zullen reizigers informeren en begeleiden op de perrons en bij de poortjes. Dit is onderdeel van de verplichting van GVB om bij storingen van langer dan een uur adequaat alternatief vervoer aan te bieden, uiteraard mag dit niet ten koste gaan van het inzetten van alternatief vervoer per bus, tram en/of metro.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

M. Ruigrok
Lid Dagelijks Bestuur

Akte van ondertekening

Dit bewijsdocument bevat de gegevens van het ondertekenverzoek alsmede een audit log van het ondertekentraject welke de ondertekenaars van het document hebben doorlopen.

Algemene informatie

Document naam	brief over metrostoringen a.g.v. beveiligingssysteem.pdf	**Ondertekentermijn**	31 dagen
Document ID	510d9d7b-9cf0-4041-95e2-640b59cd3cf0	**Aanbieder**	De Vervoerregio Amsterdam
Aanmaakdatum	donderdag 7 oktober 2021 16:58 CEST		

Ondertekenaar 1

Naam	Marja Ruigrok		
Verzoek verzonden	donderdag 7 oktober 2021 16:58 CEST	**E-mail adres**	marja.ruigrok@haarlemmermeer.nl
Document geopend	donderdag 7 oktober 2021 18:04 CEST		
TAN verstuurd	donderdag 7 oktober 2021 18:04 CEST	**Mobiel nummer vingerafdruk SHA-256**	2244aed9e025acf88e4cd4724b103829a2e1a3b828fb3bc0f2565516939132fb
TAN verificatie	donderdag 7 oktober 2021 18:05 CEST		
Document ondertekend	donderdag 7 oktober 2021 18:05 CEST		

Digitally signed by Zynyo B.V.
Date: 2021.10.07 18:06:00 CEST
Document ID:
510d9d7b-9cf0-4041-95e2-640b59cd3cf0