Gemeente
Amsterdam

Programma S&C

Stand van zaken ultimo 5 juni

Bestuurlijk team Metro

10 juni 2021

30-11-2021

Inhoud

- Technisch/operationeel beeld gefaseerde ingebruikname
- Beschikbaarheid voertuigen onder CBTC
- Gevolgen voor reizigers
- Accenten in de aanpak
- Strategische keuze vervolg gefaseerde ingebruikname
- Belangrijke aandachtspunten bij bepalen balans (in strategische keuze)
- Onderhandelingen over raamovereenkomst met Alstom
- Financiën

Technisch/operationeel beeld gefaseerde ingebruikname

- 4 maal onderbreking exploitatie op gehele net (12/4, 25/4, 16/5, 31/5), 2 maal korte onderbreking op NZL (3 en 4 mei in de vroege ochtend, zeer beperkte overlast);
- Onderbreking in cijfers: circa 6 van de 340 uur dienstverlening onder CBTC is uitgevallen;
- Alle onderbrekingen zijn gevolg van overbelasting verkeersleidingsysteem waardoor bediening door verkeersleiders niet goed mogelijk is (systeem reageert niet of zeer vertraagd op toetsenbord en muis);
- Overbelasting ontstaat doordat software 'onnodig' door blijft rekenen (bijv. over ritten in de verre toekomst) en dit niet 'zelf' signaleert;
- In sommige gevallen treden de effecten op belasting van systeem pas uren later of zelfs volgende dag op;
- Het merkbare effect is dat we de systeembelasting zien oplopen, dit geeft de mogelijkheid en tijd om gecontroleerd in te grijpen en dit ook voor te bereiden;
- Oplossing is tot nu toe in alle gevallen volledige reset van het systeem door Alstom;
- Door opgedane ervaring kan na 15 min exploitatie worden opgestart, volledig herstel dienstregeling op alle lijnen na 45 – 60 minuten;

- Buiten onderbrekingen dienstverlening, soms mindere kwaliteit door uitval voertuigen

Beschikbaarheid voertuigen onder CBTC

- Op de dagen dat we CBTC gebruiken vallen er meer voertuigen uit dan op dagen dat we het oude systeem gebruiken

- Soms gaat 'lampje branden' maar weten we niet wat er mis is

- Meerdere-oorzaken:
  - CBTC apparatuur is geavanceerder, er kan meer stuk, in het bijzonder in samenhang met de oudere voertuigen;
  - CBTC systeem is geïntegreerd systeem, probleem kan zich manifesteren in voertuig maar oorzaak hebben in centrale systemen of baanapparatuur;
  - Onderhoud ondersteunend systeem werkt nog niet optimaal;
  - Nog beperkte ervaring bij onderhoudsploeg;
  - CBTC is kritischer, storingen waar je onder het oude systeem mee kan doorrijden kan onder CBTC niet;
  - Vraagt andere organisatie van storingsafhandeling dan voorheen.

Gevolgen voor reizigers

- 4 onderbrekingen natuurlijk erg vervelend voor reizigers;
- Bij 1e storing heeft het enige tijd geduurd voordat er alternatief busvervoer tussen Noord en CS beschikbaar was, bij volgende storingen was dit direct beschikbaar;
- De bussen voor alternatief vervoer komen uit de reguliere exploitatie, busvervoer in Noord ondervindt daardoor indirect nadelige gevolgen;
- Effecten op de kwaliteit voor reizigers in de rest van het netwerk bij onderbreking is wisselend;
- Top op heden weinig klachten bij klantenservice van GVB;
- Reizigers kunnen buiten de onderbrekingen ook hinder ondervinden door uitval van treinen (strategie is om uitval zoveel mogelijk te beperken tot lijn 51).

Accenten in de aanpak

- Hoofdlijnen:
  - Brede taskforce om voertuigbeschikbaarheid te verbeteren;
  - Aanvullende risico-analyse met Alstom naar (andere) triggers voor 'onnodig rekenen';
  - Onderzoek naar beter inzicht in hinder reizigers zodat we aanvullende maatregelen kunnen overwegen;
  - Communicatie intern intensiveren o.a. door S&C journaal, personeel steunen (hulp BT Metro is welkom), kleine attentie
  - Meer uitleg voor externe stakeholders.

- Ondersteuning van Alstom:
  - Alstom neemt verantwoordelijkheid, handelt snel en denkt actief mee
  - Heeft aangeboden sleutelfiguren naar Amsterdam te halen en extra ondersteuning te bieden aan verkeersleiders
  - Worstelt wel net als wij met beschikbaarheid van voldoende gekwalificeerd personeel (mede gezien lange werkdagen en werk in nacht)

Strategische keuze vervolg gefaseerde ingebruikname

- Strategische vraag: hoe 'hard' sturen we op het geplande einde van de gefaseerde ingebruikname → voor welke balans tussen zorgvuldigheid en voortvarendheid kiezen we?
- De keuze voor balans wordt besproken in het DO S&C op 10 juni a.s. Hiervan doen we verslag in het BT op 10 juni.



Zorgvuldig:

- Regel: pas verder als oorzaak van probleem is gevonden
- Geleidelijke opbouw aantal dagen vasthouden gericht op kwaliteit dienstverlening
- Definitieve overgang als we zelfde dienstregeling als met oude systeem kunnen garanderen

Voortvarend:

- Soms verder als we oorzaak van probleem nog niet hebben
- Zo snel mogelijk opbouw gericht op opdoen van ervaring, accepteren dat dit soms negatieve gevolgen heeft voor dienstverlening
- Definitieve overgang ook als de prestaties nog niet vergelijkbaar zijn met oude systeem

Belangrijke aandachtspunten bij bepalen balans

- Het overschakelen tussen oude en nieuwe systeem is zeer arbeidsintensief → kunnen verkeersleiders, metrobestuurders van GVB en programmateam niet nog maanden volhouden
- Zorgvuldige strategie betekent minder oefenmogelijkheden voor personeel dat kans op verstoringen kan vergroten
- Langer doorzetten van de Gefaseerde Ingebruikname zal vanaf september impact hebben op de projecten Zuidasdok en M7, beheersmaatregelen hiervoor zijn in beperkte mate nog mogelijk maar zullen extra kosten met zich meebrengen.
- Reizigers aantallen zullen hopelijk snel groeien waardoor hinder en alternatief vervoer voor steeds grotere groep
- Systeem gebruiken na onderbreking zonder maatregelen is moeilijk 'verkoopbaar' aan reizigers en andere stakeholders
- Veel verstoringen ondermijnt vertrouwen bij personeel

Raamovereenkomst Alstom

- Raamwerk van de overeenkomst staat
- Clausules worden nu uitonderhandeld
- Klankbordgroep ingesteld vanuit Vervoerregio en GVB
- Eerste aanbiedingen zijn binnen, bestuderen we op dit moment

Financiën

- In Q1 rapportage tekort gepresenteerd [10.2.b] [10.2.b] bestaande uit 2 componenten:
  - Prognose [10.2.b] [10.2.b] tekort op SCMA -> Nog geen nieuwe ontwikkelingen in Q2
  - Een nog te dekken bedrag van [10.2.b] [10.2.b] VAT-kosten -> Inmiddels vrijwel zeker dat Zuidasdok deze bijdrage zal voldoen.

- Gezamenlijke werkgroep MET, VRA en GVB om alle S&C gerelateerde kosten in kaart te brengen is gestart.