

GVB Holding NV

# Jaarverslag 2018



# Betrouwbare dienstverlening

Als reizigers wordt gevraagd wat belangrijk is in hun beoordeling van het openbaar vervoer, staan punctualiteit en zo min mogelijk uitval hoog op de lijst. Ze moeten kunnen rekenen op een betrouwbare dienstverlening.

## Vertrekpunctualiteit

Onze reizigers noemen op tijd reizen als een van de belangrijkste criteria waarop zij onze dienstverlening beoordelen. De punctualiteit bij Bus was in 2018 ongeveer gelijk aan die in 2017. Metro kwam een fractie hoger uit, zelfs zonder de punctualiteit van de Noord/Zuidlijn in 2018 mee te rekenen, die nog hoger lag. De punctualiteit van deze lijn nemen we pas met ingang van 2019 mee in het cijfer van Metro. De punctualiteit bij Tram is bijna het hele jaar door stabiel gebleven, ondanks veel en flink verspreide werkzaamheden en omleidingen in de stad.

Tabel 13 Vertrekpunctualiteit

percentage, per vervoersvorm (inclusief knooppuntpunctualiteit bij Bus en Tram)	<i>norm</i> 2018	2018	2017	2016	2015
Bus	88,0	88,3	88,9	88,5	87,0
Metro	93,0	92,8	91,5	92,4	91,4
Tram	86,0	88,1	86,4	86,6	86,4
NZL		96,0			

## Uitval

In zekere zin nog belangrijker dan de punctualiteit is dat elke rit ook daadwerkelijk wordt gereden. Voor reizigers is er niets vervelender dan tevergeefs staan wachten op de bus, tram of metro.

Bij Bus streefden we opnieuw naar een maximale uitval van 0,80%, maar helaas kwamen we uit op 1,18%, ongeveer hetzelfde als in 2017. Dit schrijven we onder meer toe aan de druk op de dienstregeling in het voorjaar als gevolg van de reizigersgroei en de drukte in de stad; we hadden daardoor minder materieel beschikbaar. In het tweede halfjaar daalde de uitval, onder andere door de start van de Noord/Zuidlijn en de beschikbaarheid van vijftien calamiteitenbussen.

De uitval bij Metro is met 3,03% onverwacht hoog uitgevallen, we hadden ingezet op 1,55%. De problemen hebben zich vooral voorgedaan bij metrolijn 51. De combinatie van een metro en een tram op één lijn blijkt bijzonder gevoelig voor storingen te zijn. Deze situatie eindigt op 3 maart 2019, vanwege de ombouw van de Amstelveenlijn in een hoogwaardige tramlijn.

In 2018 is de uitval bij Tram behoorlijk hoger uitgekomen: de 1,64% is de hoogste in de afgelopen zeven jaar. We zien een structureel hogere uitval van materieel. Vooral in het derde kwartaal van het jaar was de uitval hoog. In het laatste kwartaal herstelde het weer enigszins. Het tegengaan van de uitval is bij de exploitatie prioriteit nummer 1. We hebben ingezet op een multi-disciplinaire aanpak van het probleem. De resultaten moeten zichtbaar worden in de cijfers van 2019.

onvoldoende bussen beschikbaar door druk op dienstregeling en reizigersgroei

metrolijn 51 gevoelig voor storingen

hoge uitval bij trams pakken we multidisciplinair aan



## Vooruitblik

In 2019 gaan we veel aandacht besteden aan het verbeteren van de punctualiteit en het terugdringen van uitval .

Tabel 14 **Uitval**

percentage, per vervoersvorm (inclusief capaciteitsuitval bij Bus en Metro)	<i>norm</i>		2017	2016	2015
	2018	2018			
Bus	0,80	1,18	1,20	0,92	0,88
Metro	1,55	3,03	2,30	2,25	1,91
Tram	0,95	1,64	1,39	1,31	1,23
NZL		1,00			

De Noord/Zuidlijn is niet opgenomen in de getallen van Metro.

