

GVB Holding NV

Jaarverslag 2019



Betrouwbare dienstverlening

Punctualiteit van het openbaar vervoer is essentieel voor reizigers. Ze moeten kunnen rekenen op een betrouwbare dienstverlening.

Vertrekpunctualiteit

Tabel 5 Vertrekpunctualiteit

percentage, per vervoersvorm (inclusief knooppuntpunctualiteit bij Bus en Tram)	2019	2018	2017	2016	2015
Bus	90,3	88,3	88,9	88,5	87,0
Metro ¹	92,8	92,8	91,5	92,4	91,4
Tram	91,1	88,1	86,4	86,6	86,4
Noord/Zuidlijn ¹	-	96,0	-	-	-

¹ In 2018 rapporteerden we de Noord/Zuidlijn los van Metro, omdat in dat verslagjaar de nieuwe metrolijn pas vanaf de zomer ging rijden. In 2019 rapporteren we de Noord/Zuidlijn als vast onderdeel bij Metro*

Bus

De punctualiteit bij Bus blijft op een goed niveau. We halen een score van 90,3% en dat is veel hoger dan in 2018 (88,3%). Alle bussen die overdag rijden, halen de punctualiteitsnorm. Voor de nachtlijnen is het soms flink aanpoten om op tijd te rijden. Vanaf 15 december 2019 en verder in 2020 is er een nieuwe opzet van het nachtnet. De verwachting is dat het nachtnet hiermee robuuster wordt en betrouwbaarder voor de reizigers.

Bussen reden in 2019 vaker op tijd



Metro

De vertrekpunctualiteit van onze metro's bleef in 2019 met 92,8% ongeveer gelijk aan die in 2018.

Op metrolijn 51 kregen we vanaf maart 2019 te maken met een niet goed passende dienstregeling ten opzichte van het aantal beschikbare voertuigen. In de tweede helft van het jaar werden er aanpassingen doorgevoerd zoals het loskoppelen of 'ontvorken' van lijnen 50 en 51 en het inzetten van kortere treinen. De keerzijde van

deze keuzes is wel dat er wat meer volle metro's zijn op lijn 51 met wat langere halteertijden. Bij het gekoppeld of 'gevoorkt' rijden worden twee metrolijnen aan elkaar gekoppeld en als één lange lijn gepland. Dit bleek echter een kwetsbare constructie, want een verstoring op de ene lijn heeft direct gevolgen voor de andere lijn. De Noord/Zuidlijn is een voorbeeld van een volledig opzichzelfstaande metrolijn. Al sinds de start in 2018 zijn de punctualiteit en de stabiliteit van deze lijn uitstekend.

Tram

Tramreizigers konden ook in 2019 rekenen op zeer punctuele dienstverlening: de gemiddelde punctualiteit lag afgelopen jaar op 91,1%.

In 2019 waren er opnieuw extreem drukke dagen en onregelende situaties in ons openbaar vervoer, zoals met de Pride in augustus, het Amsterdam Dance Event en de Amsterdam Marathon in oktober en het protest van de boeren op de Dam in december. Ook maakten de spoorverzakking en de werkzaamheden bij Centraal Station en de werkzaamheden aan het Haarlemmermeercircuit (bij de tramremise) het er niet gemakkelijker op om punctueel te rijden.

Trams reden erg punctueel, ondanks drukte in de stad

Uitval

Tabel 6 Uitval

percentage, per vervoersvorm (inclusief capaciteitsuitval bij Bus en Metro)	2019	2018	2017	2016	2015
Bus	0,96	1,18	1,20	0,92	0,88
Metro ¹	1,22	3,03	2,30	2,25	1,91
Tram	1,22	1,64	1,39	1,31	1,23
Noord/Zuidlijn ¹	-	1,00	-	-	-

¹ In 2018 rapporteerden we de Noord/Zuidlijn los van Metro, omdat in dat verslagjaar de nieuwe metrolijn pas vanaf de zomer ging rijden. In 2019 rapporteren we de Noord/Zuidlijn als vast onderdeel bij Metro.

Bus

De uitval bij Bus daalde in 2019 ten opzichte van het vorige verslagjaar naar 0,96% (in 2018: 1,18%). We zijn blij met dit resultaat, ook gezien de vele extra werkzaamheden in het verslagjaar, zoals buspendels en 'opvang' van tram- en metrolijnen.

Veel pendels en extra werk, toch minder busritten uitgevallen in 2019

GVB heeft behoefte aan meer buschauffeurs. De werving hiervoor heeft onze volle aandacht. De krappe hoeveelheid inhuurkrachten maakt de planning nu soms kwetsbaar, vooral in de ochtendspits. Werken met extra inhuur, zoals bij grote buspendels, vergt bovendien een strakke organisatie.

Metro

In 2019 vielen aanzienlijk minder metroritten uit dan in het jaar ervoor: het gemiddelde over 2019 is 1,22% (tegenover 3,03% uitval in 2018). Dit is vooral te danken aan de integrale aanpak van de afdelingen Metro/CCV en Railmaterieel.

Aanpak zorgt voor minder uitval metroritten

Kilometersturing en voertuigplanning voor de dienstregeling en het onderhoud worden goed op elkaar afgestemd. Daarnaast presteert metrolijn 52 (de Noord/Zuidlijn) erg betrouwbaar en veroorzaakt de nieuwe lijn 51, die niet meer als tram rijdt, veel minder materieelstoringen. In 2019 waren er verder ook minder storingen aan voertuigen en infrastructuur dan in 2018. Deze elementen samen zorgden samen voor een significante verbetering van het totaalbeeld.

In het komende verslagjaar wordt het nieuwe metrobeveiligingssysteem Signalling & Control uitgebreid getest en daarna geïmplementeerd. Dit systeem draagt op termijn verder bij aan de betrouwbaarheid van het metronetwerk, maar zal naar verwachting in de eerste fase mogelijk extra beperkingen met zich meebrengen. De beschikbaarheid van de voertuigen blijft hoe dan ook een zeer belangrijk aandachtspunt. Dit

heeft vooral te maken met de beperkte voertuigcapaciteit en het benodigd onderhoud aan de vloot. De groei van het aantal reizigers kan nog maar lastig geacomodeerd worden. De instroom van de nieuwe M7-metro's zal naar verwachting vanaf 2024 weer lucht geven. Maar tot die tijd zullen we de inzet van de huidige vloot maximaal moeten blijven optimaliseren.

Tram

In 2019 vielen opnieuw veel minder tramritten uit. De uitval over 2019 was 1,22% (tegenover 1,64% in 2018). Deze goede score is mede te danken aan betrouwbaardere voertuigen, veel minder aanrijdingen en minder problemen in de energievoorziening voor de trams. Ook bespreken we met onze medewerkers stevast de uitval en het belang ervan voor de dienstverlening. Verder ontwikkelden we een applicatie die meer inzicht geeft in oorzaken van uitval, zodat we ook specifiekere verbeteringen kunnen. Een soortgelijke tool is ook beschikbaar voor de medewerkers zelf.

Aanpak tram werpt vruchten af; uitval vermindert

Werving medewerkers

Bij Tram is er, net als bij Bus en Metro, behoefte aan extra medewerkers, vanwege onder meer de versnelde uitstroom (zoals van medewerkers die met pensioen gaan of minder uren willen werken) en doorstroom (medewerkers die naar een andere functie bij GVB gaan). De aanvulling van het personeelsbestand via inhuur verloopt moeizaam. De krapte op de arbeidsmarkt speelt ook hier op. Eind 2019 hebben management en (kantoor)medewerkers geholpen met hun inzet op conducteursdiensten. In 2020 start een grote wervingscampagne voor nieuwe medewerkers bij Tram, Bus en Metro.

Extra aandacht voor werving nieuwe medewerkers Bus, Tram en Metro

Transportveiligheid

Veiligheid gaat boven alles – voor reizigers, medeweggebruikers en onze medewerkers. GVB doet er alles aan om incidenten in het verkeer te voorkomen.

Dodelijk ongeval

Helaas konden we in 2019 een dodelijk ongeval niet voorkomen. In maart kwam een uitgestapte reiziger op het perron van station Heemstedestraat na vertrek van de metro ten val. Hij kwam daardoor tussen perron en metro terecht en overleed als gevolg daarvan. Dit betreuren we enorm. We leven intens met de nabestaanden mee. Ook bij onze medewerkers was de verslagenheid groot.

Minder reizigers gewond

Het aantal reizigers dat gewond raakte bij een botsing, bij een val in het voertuig of bij het in- en uitstappen was 18% lager dan in 2018. Dat is deels te verklaren doordat er in 2019 significant minder aanrijdingen waren. Vooral de gerichte managementaandacht bij Tram en Metro werpt zijn vruchten af.

Het aantal gewonde medeweggebruikers kwam in 2019 uit op 29 – 16 bij Tram en 13 bij Bus. In 2018 waren er nog 40 gewonde medeweggebruikers.

Minder aanrijdingen

Het aantal aanrijdingen is dit jaar met 19% gedaald. Dit is een trendbreuk met de voorgaande jaren.

Om het aantal aanrijdingen terug te dringen, nemen we maatregelen. De dag na een incident zoekt een teamleider van de modaliteiten Tram en Bus direct contact met de betrokken bestuurder. Samen bekijken ze of er extra opleiding of training nodig is. Daarnaast zijn we intensief het gesprek aangegaan met collega's die in de afgelopen jaren meermalen waren betrokken bij een ongeval. Verder brengen we locaties waar meerdere aanrijdingen zijn geweest onder de aandacht van de bestuurders. Dat doen we met posters en schermberichten.

Minder aanrijdingen en ontsparingen, wel meer aanvaringen

Tabel 7 **Aanrijdingen**

	2019	2018	% verschil
Bus	605	662	-9%
Metro	4	6	-33%
Tram	444	629	-29%
Totaal	1.053	1.297	-19%

Aanvaringen

In 2019 waren er vier aanvaringen (tegenover één in 2018). Het betroffen hier aanvaringen met een binnenvaartschip, een plezierschip, een rondvaartboot en een boot van Waternet. Er vielen gelukkig geen gewonden.

Ontsporingen

In 2019 waren er zestien ontsporingen van trams. Dit is er één minder dan in 2018. Vijf van de ontsporingen vonden plaats op lijn 5, vier op lijn 4, twee op lijn 17, twee op lijn 13 en één op de lijnen 12, 6 en 24.

Minder passages stoptonend sein

Als een metro of tram door een stoptonend sein rijdt, vergelijkbaar met 'door rood rijden', kan er een gevaarlijke situatie ontstaan. In 2019 heeft 24 keer zo'n passage van een stoptonend sein (STS-passage) plaatsgevonden, 31 minder dan in 2018. Volgens de procedure melden we elke STS-passage aan de Inspectie Leefomgeving en Transport. Er volgen ook altijd een intern onderzoek en een analyse.

Bestuurders passeren aanzienlijk minder vaak stoptonend sein

Bij Tram en Metro lukte het in 2019 om het aantal significant te verminderen. Bij Tram is het aantal seinen op lijn 26 verminderd, en op lijn 5 zijn ze zelfs helemaal verdwenen sinds er geen sneltrams van lijn 51 meer intakken op het tramnetwerk waar 'op zicht' wordt gereden.

STS-passages worden beschouwd als een zogenoemde 'early warning' voor afnemende oplettendheid en verminderd veiligheidsgedrag bij personenvervoerders. Bovendien kan een abrupte noodremming na een STS-passage letsel veroorzaken bij passagiers of conducteurs.

Ongeoorloofd telefoongebruik

In juli 2019 heeft een extern bureau opnieuw een meting gedaan naar ongeoorloofd telefoongebruik door personenvervoerders. We zien nog steeds dat er personenvervoerders zijn die hun telefoon tijdens de rit binnen handbereik hebben. Dit is niet toegestaan. Naar aanleiding van de nieuwe meting gaat GVB de regels duidelijker handhaven en vaker controles uitvoeren.

Ongeoorloofd gebruik van mobiel komt nog te vaak voor

GVB heeft in 2019 de campagne 'Slim rijden' gevoerd met als centraal thema: slim rijden is veilig, punctueel en comfortabel. Ook in deze campagne worden de veiligheidsregels voor de telefoon expliciet benoemd.