

CONCESSIEVERLENING AMSTERDAM 2025

***Concept* Reactienota**

n.a.v. het ontwerp Programma van Eisen Amsterdam 2025

Versie t.b.v. bespreking met de Regioraad op 14 mei 2024

Voorwoord

Voor u ligt de concept Reactienota, waarin de adviezen en zienswijzen op het Ontwerp-Programma van Eisen (Ontwerp-PvE) voor de concessie Amsterdam 2025 zijn gebundeld en beantwoord. Er zijn circa 600 reacties binnengekomen. Deze reacties hebben geholpen om het Programma van Eisen verder aan te scherpen en daarmee zo goed mogelijk openbaar vervoer voor iedereen in concessiegebied Amsterdam te vragen. Openbaar vervoer dat aansluit op de behoeften van verschillende reizigers. Zowel de forens die zo snel mogelijk op de bestemming wil zijn, als de reiziger die slecht ter been is en daarom niet te lang naar de halte kan lopen. En als de stad de komende jaren groeit, dan groeit het openbaar vervoer mee. Zodat het openbaar vervoer een aantrekkelijk alternatief wordt en blijft voor de auto en tegelijkertijd ruimte laat voor lopen en fietsen in een schone, prettige en groene stad.

Dat vraagt een zorgvuldige afweging van alle zienswijzen en adviezen. Daarom heeft de Vervoerregio Amsterdam een uitgebreide reactienota opgesteld. Een reactienota waarin wij aangeven hoe wij om zijn gegaan met de adviezen en zienswijzen op het Ontwerp-PvE. En die een toelichting geeft op een aantal belangrijke thema's die bij veel zienswijzen en reacties naar voren kwamen.

Volgens planning stelt het dagelijks bestuur van de Vervoerregio op 23 mei 2024 de definitieve Reactienota vast en stemt zij in met de daaraan verbonden aanpassingen van het Ontwerp-PvE, nadat deze Reactienota op 14 mei 2024 in de Regioraad is besproken.

1. Inleiding

Op 14 december 2024 loopt de huidige concessie Amsterdam af. De Vervoerregio heeft ervoor gekozen om de Concessie 2025, die op 15 december 2024 van start gaat, aan GVB Exploitatie b.v. te willen gunnen op basis van de concessieverleningsstrategie en de inbestedingsleidraad, die respectievelijk op 29 juni en 12 oktober 2023 door het Dagelijks Bestuur zijn vastgesteld.

Het Ontwerp-PvE is op 14 december 2023 ter inzage naar buiten gebracht. Iedereen: inwoners, reizigers instellingen en ondernemers, had zes weken de tijd om een 'zienswijze' in te sturen met wat zij vonden van het Ontwerp-PvE. Daarnaast werd er aan een aantal organisaties gevraagd om advies uit te brengen over het Ontwerp-PvE. Dat zijn de Reizigers Advies Raad (RAR), die een wettelijk adviesrecht heeft, de Adviescommissies voor het openbaar vervoer, en de aangrenzende concessieverleners.

Alle binnengekomen adviezen en zienswijzen zijn zorgvuldig afgewogen en voorzien van een antwoord. Op sommige punten is het Ontwerp-PvE aangepast. Dit document bevat alle binnengekomen adviezen en zienswijzen en de beantwoording hiervan.

Rol van het Programma van Eisen

Het opstellen en vaststellen van het Programma van Eisen (PvE) is een van de belangrijke stappen in het proces van de inbesteding. In dat document staan de (minimum)eisen waaraan de Concessiehouder tijdens de hele concessieperiode van 11 jaar aan moet voldoen. Naast het PvE zal het Dagelijks Bestuur bij de verlening van de Concessie, het Concessiebesluit vaststellen. In het Concessiebesluit zijn de (rand)voorwaarden opgenomen voor de Concessie, zoals de concessieduur en de financiële bepalingen.

Reactienota

Van de volgende partijen zijn adviezen ontvangen: Reizigers Advies Raad, de adviescommissies van de OV-concessies Amsterdam, Amstelland-Meerlanden en Zaanstreek-Waterland, en de provincies Flevoland, Noord-Holland, Utrecht en Zuid-Holland als aangrenzende concessieverleners. Als reactie op de terinzagelegging zijn zienswijzen ontvangen van Actieve Ouderen Amsterdam, Cliëntenbelang, GVB, NS, Ondernemingsraad GVB en van bedrijven en verenigingen (ruim 20 verschillende zienswijzen), burgers (24 zienswijzen) en ROVER. In deze Reactienota geeft de Vervoerregio antwoord op de in totaal circa 600 vragen en opmerkingen die in de adviezen en zienswijzen zijn ontvangen. In een aantal gevallen hebben de reacties geleid tot wijzigingen in het Programma van Eisen. Ook wordt uitgelegd waarom bepaalde adviezen en wensen niet worden overgenomen.

Leeswijzer

Deze Reactienota is verder als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 2 gaat in op de belangrijkste thema's die uit de ingediende adviezen en zienswijzen naar voren komen. Bijlage 1 bevat een volledig overzicht van de ingediende adviezen en de reacties van de Vervoerregio en bijlage 2 bevat een volledig overzicht van de ontvangen zienswijzen en de reacties van de Vervoerregio daarop. In Bijlage 3 worden de vragen en opmerkingen die zijn gesteld tijdens de behandeling in de Regioraad op 5 maart 2024 beantwoord.

2. Belangrijke thema's

De belangrijke thema's uit de adviezen en de zienswijzen zijn:

1. De metro vaker laten rijden
2. Een goed bereikbare halte
3. Verschillende soorten ov in de binnenstad
4. Comfortabel overstappen
5. Een beter service concept voor alle reizigers
6. Verbetering liften en roltrappen

In de onderstaande paragrafen worden deze thema's uitgelegd en is het standpunt/de reactie van de Vervoerregio te lezen.

2.1 De metro vaker laten rijden

Meerdere keren kwam de zorg terug dat als het metronetwerk voor een deel ontvlochten wordt, sommige reizigers moeten overstappen (en dat is onprettig). En de vraag speelde dat als er ontvlochten wordt, op welke manier en op welk moment wordt er dan ontvlochten?

De metro in Amsterdam vormt de ruggengraat van het ov-netwerk in Amsterdam. Dagelijks maken vele reizigers gebruik van dit netwerk, bijvoorbeeld voor hun woon-werkverkeer. In de toekomst zal het aantal reizigers in het ov toenemen met zo'n 40%. Dat betekent dat naast station Amsterdam Centraal, andere stations in Amsterdam zoals Zuid, Bijlmer Arena, Amstel en Sloterdijk belangrijker worden, omdat het anders te druk wordt op Amsterdam Centraal. Het betekent ook dat de metro nog meer reizigers moet vervoeren.

De lijnvoering van het huidige metrosysteem in Amsterdam kent enkele beperkingen qua infrastructuur en veiligheid. Hierdoor zijn de mogelijkheden om de frequentie per lijn in het huidige netwerk te verhogen beperkt.

De eisen zorgen ervoor dat de metro vaker gaat rijden: minimaal 8x per uur in ten opzichte van de 6x per uur nu. De metro's vormen verbindingen vanuit diverse wijken met één van de vijf grote stations (Amsterdam CS, Amstel, Zuid, Bijlmer en Sloterdijk) en verbindt deze stations ook onderling met elkaar. Reizigers kunnen zo makkelijk en snel reizen zonder rekening te houden met wachttijden.

Het bieden van aantrekkelijke frequenties vraagt om een gedeeltelijk ontvlochten netwerk, waarbij de route van M51 via Amstelboog (M51) behouden blijft. Een pendeldienst Gaasperplas – van der Madeweg, waar in vroegere plannen sprake van is geweest, is daarbij uitgesloten. Onderdeel van een deels ontvlochten netwerk is dat er op specifieke relaties moet worden overgestapt. Overstappen is wat de Vervoerregio betreft onderdeel van een grootstedelijk concessiegebied dat fijnmazig ontsloten wordt en waarin reizigers veel verschillende reisrelaties hebben. Een netwerk met veel directe en parallelle lijnen kent in de praktijk lage frequenties. Dit is voor zowel doelgroepen die belang hechten aan snelle en betrouwbare verbindingen als doelgroepen voor wie lang wachten vervelend is, niet aantrekkelijk genoeg.

Om meer metro's door de Oostbuis te laten rijden en toch te voldoen aan de veiligheidseisen moeten er extra vluchtwegen in de tunnel aangelegd worden. Dit is duur (kosten zijn honderden miljoenen), de aanleg kost veel tijd en geeft veel hinder (minder metro's vanwege

werkzaamheden). Tevens zijn de werkzaamheden niet klaar binnen 11 jaar. Daarnaast kunnen er maximaal 24 metro's keren op Centraal Station. Dus tegelijkertijd met het aanleggen van de vluchtwegen moet er extra infrastructuur bij Amsterdam CS aangelegd worden om meer metro's te laten keren. Dit kost ook honderden miljoenen en is niet binnen 11 jaar klaar. Het algeheel verlagen van de veiligheidseisen mag niet vanwege het 'stand still principe' (iets mag niet onveiliger worden). Dit alles bij elkaar maakt het aanpassen van de Oostbuis geen reële optie voor het vaker laten rijden van de metro en toch een vervlochten netwerk te hebben.

In het PvE houden we vast aan de bediening van de Amstelboog omdat de spoorboog een belangrijke functie in het ov-netwerk vervult, zowel voor reizigers die vanuit het westen en zuiden van Amsterdam naar het oosten van Amsterdam reizen, als voor reizigers uit de zuidelijke Vervoerregio gemeenten (Amstelveen, Aalsmeer, Uithoorn) die er anders een dubbele en ongemakkelijke overstap op hun reis naar het oosten van Amsterdam bij krijgen. Ook is de westtak nu al het drukste deel van het netwerk, waar verhoging van de frequenties dus voor veel reizigers een aantrekkelijkere reis biedt.

In het PvE nemen we, op basis van de reacties en adviezen die we hebben ontvangen, een implementatietijd van ruim 2 jaar op:

- Hiermee nemen we het advies van de Adviescommissie Amsterdam over, met 2027 als startjaar voor de nieuwe lijnvoering op de metro, om een goede afweging te maken over de invulling van de exacte lijnvoeringsvariant, waarbij het besluit om deels te ontvlechten niet ter discussie staat.
- De periode vanaf oktober 2024 tot ca. mei 2025 gebruiken we om een participatie- en consultatietraject te doorlopen om te komen tot een lijnvoeringsvoorstel door GVB dat wordt getoetst op in elk geval de volgende criteria:
 - Effecten op de reiziger
 - Effecten op de bereikbaarheid
 - Effecten op de veiligheid
 - Effecten op de betrouwbaarheid
- Besluitvorming vindt plaats in het kader van een regulier Plan Vervoer in mei 2025.
- Vervolgens wordt ca. anderhalf jaar uitgetrokken voor een zorgvuldige implementatie door GVB, waarbij alle bedrijfsprocessen van GVB, de reisinformatie, dienstregeling, roosters, energievoorziening, etc. worden aangepast/voorbereid, zodat de nieuwe lijnvoering op de metro vanaf de dienstregeling 2027 (start medio december 2026) in kan gaan.

2.2 Een goed bereikbare halte

In de adviezen en zienswijzen wordt de wens uitgesproken om korte loopafstanden naar haltes van het ov te eisen. We begrijpen dat reizigers graag een halte in de buurt willen hebben, daarom hebben we in het nieuwe PvE de eisen die nu gelden aangescherpt.

In de huidige concessie geldt een maximale loopafstand van 800 meter voor alle haltes die liggen aan de zogenoemde 'hoofdinfrastructuur ov'. Het idee hierachter is dat de lijnen die daar rijden vaak en van vroeg tot laat rijden (HOV-lijnen) en daarmee een alternatief zijn voor de auto. In praktijk zijn niet alle lijnen die over deze 'hoofdinfrastructuur ov' rijden ook echt HOV-lijnen die vaak en van vroeg tot laat rijden. In de nieuwe concessie gaat de afstand van 800 meter alleen gelden voor lijnen die echt aan de eisen van HOV-lijnen voldoen. In het begin van de nieuwe concessie zijn er dus minder haltes waar een maximale loopafstand van 800 meter voor geldt. Door deze aanpassing moet

er straks bijvoorbeeld weer een halte in de wijk de Eendracht komen.

Daarnaast houden we in de nieuwe concessie rekening met barrières (zoals water en snelwegen) die in de weg zitten bij het lopen naar een halte. Door die barrières kan de werkelijke loopafstand naar een halte veel langer zijn dan de hemelsbrede loopafstand. In het PvE staat de eis dat de hemelsbrede afstand niet telt als er water of een snelweg tussen zit.

In de praktijk zijn de daadwerkelijke loopafstanden in Amsterdam lager dan de in het PvE gestelde normen. Uit eerder onderzoek blijkt dat:

- 50% van de adressen een gemiddelde hemelsbrede afstand van 169 meter tot een Halte heeft, en
- 90% van de adressen (= ontsluitingsnorm voor elke wijk) een gemiddelde hemelsbrede afstand van 353 meter tot een Halte heeft.

Op advies van de Adviescommissie Amsterdam gaat de Vervoerregio jaarlijks de gemiddelde loopafstanden van en naar haltes monitoren. Daarbij gebruikt de Vervoerregio een vaste rekenmethodiek (o.b.v. eerder onderzoek) om de verhouding tussen hemelsbrede en werkelijke loopafstanden te bepalen. In het PvE wordt bovendien als uitgangspunt opgenomen dat de gemiddelde loopafstand tijdens de concessie niet toeneemt, tenzij er investeringen in de (hoogwaardige) infrastructuur zijn of herstructureringen in het netwerk plaatsvinden.

2.3 Verschillende soorten ov in de binnenstad

In de adviezen en zienswijzen wordt het risico genoemd dat de eisen in het PvE tot een verschraling van het ov-aanbod in de binnenstad leiden. Er zal altijd voldoende ov in de binnenstad blijven rijden, omdat dit een belangrijke bestemming in het netwerk is. Het ov-aanbod in de binnenstad kan wel *anders* worden.

Het doel van de eisen is om GVB te stimuleren om de bediening van de binnenstad beter af te stemmen aan de behoeften van verschillende reizigersgroepen en de inrichting van de omgeving. Daarbij willen wij ervoor zorgen dat zowel de belangen van doorgaande reizigers van en naar de buitenwijken als die van de lokale reizigers beter worden behartigd. Dit bereiken wij door de corridors in de binnenstad in te delen naar “hoogwaardige” en “ontsluitende” corridors. De hoogwaardige corridors waar de infrastructuur geschikt is voor hoge snelheden en frequenties, zoals de metro of de Rozengracht, hebben primair de rol om grote stromen doorgaande reizigers snel en betrouwbaar van en naar de buitenwijken te vervoeren, mede als alternatief voor de auto. Corridors die hiervoor niet geschikt zijn, hebben primair een rol bij de fijnmazige bediening voor reizigers met een bestemming in het centrum. Daarom zijn op deze trajecten alleen ontsluitende lijnen toegestaan. Hiermee garanderen wij de bereikbaarheid van de binnenstad voor reizigers die afhankelijk zijn van het OV omdat lopen of fietsen geen alternatief is.

Daarnaast willen we een verschuiving van een primair economisch OV systeem naar een meer sociaal-maatschappelijk ov-systeem. Dit vraagt van GVB om zich meer te richten op reizigers in buitenwijken. De focus van GVB ligt in de huidige concessie veelal bij het bedienen van de lokale reiziger (dagjesmensen/toerist) in de binnenstad, in plaats van reizigers in de buitenwijken te stimuleren meer gebruik te maken van het OV.

Zonder deze eisen heeft de Vervoerregio geen sturingsmiddel op de (te eenzijdige) bediening van de binnenstad. Daardoor bestaat het risico op een ov-netwerk dat tegen ons beleid in sterk op het centrum gericht blijft. We geven dan geen invulling aan het STOMP principe uit het Beleidskader en dragen niet bij aan de implementatie van het beleid van de gemeente Amsterdam om ruimte te maken in de binnenstad. Tegelijkertijd belemmert het ontbreken van deze eisen de ontwikkeling naar een aantrekkelijk ov-systeem, waarbij de focus minder op de lokale binnenstad reiziger (toerist) ligt.

De maatregelen in het PvE hebben een zeer beperkt (maar wel essentieel) effect op de ontwikkelvrijheid van GVB. Het huidige lijnennet in de binnenstad is in de eerste concessiejaren nog steeds uitvoerbaar. Pas vanaf 2028 (vanaf dat jaar geldt de relevante bepaling voor de Leidsestraat) is de aanpassing van één enkele lijn in het huidige netwerk (huidige tramlijn 2 door de Leidsestraat) nodig om aan de eisen te voldoen.

2.4 Comfortabel overstappen

In de adviezen en zienswijzen komt naar voren dat reizigers als gevolg van dit PvE mogelijk vaker moeten overstappen, bijvoorbeeld omdat er op sommige trajecten minder lijnen parallel zullen lopen. Een aantal organisaties en inwoners maakten zich zorgen dat zij in de toekomst vaker moeten overstappen. Zij vragen om een comfortabele overstap, als er moet worden overgestapt.

De Vervoerregio begrijpt dat overstappen niet prettig is voor reizigers en zelfs een uitdaging kan vormen voor groepen reizigers met een mobiliteitsvraagstuk. Maar in een stad als Amsterdam is het niet mogelijk om een ov-netwerk te hebben waar nooit iemand hoeft over te stappen. Een openbaar vervoer netwerk bestaat dan ook uit bussen, trams en metro's die grotere groepen reizigers "gebundeld" vervoeren. Daarbij probeert de vervoerder natuurlijk zoveel mogelijk van die reizigers op een zo groot mogelijk deel van hun reis een directe verbinding te bieden, wetende dat reizigers overstappen niet prettig vinden. Maar om een robuust ov netwerk aan te bieden met veel hoogfrequente lijnen in de stad, moet er soms overgestapt worden. Wanneer er overgestapt moet worden, willen we wel dat dit zo toegankelijk, veilig en makkelijk mogelijk kan. Daarom nemen we – in navolging van de binnengekomen adviezen - in het PvE op dat belangrijke overstaplocaties moeten zoveel mogelijk voldoen aan de eisen van een 'comfortabele overstap'.

De definitie van een comfortabele overstap is als volgt:

Een toegankelijke, makkelijke, intuïtieve en prettige overstap tussen vervoervormen van het openbaar vervoer op een halte of station. Dit houdt in ieder geval in dat:

- De halte of het station en de looproutes daartussen zo toegankelijk mogelijk zijn voor alle reizigers;
- Looproutes tussen verschillende vervoermiddelen (bijvoorbeeld metro en tram) zo makkelijk en intuïtief mogelijk zijn. Daaronder valt: een zo kort mogelijke looproute, een verkeersveilige looproute en goede wayfinding;
- Op de halte of het station doelgerichte reizigersinformatie aanwezig is;
- De looproutes tussen verschillende vervoermiddelen zo prettig mogelijk zijn. Bijvoorbeeld door de aanwezigheid van groen, zonder geluidsoverlast en eventueel met commerciële voorzieningen;

- De halte of het station voldoende beschutting biedt tegen het weer en geluid, zodat reizigers prettig kunnen wachten;
- De halte of het station goede wachtvoorzieningen heeft, zoals bankjes;
- De wachttijd op de halte of het station zo kort mogelijk is, zodat de overstap zo kort mogelijk duurt;
- De Halte of het Station goed in de ruimtelijke omgeving ingepast is

Voortkomend uit de adviezen en zienswijzen stellen we bovendien een actieplan 'comfortabele overstap' op.

In dit actieplan worden alle belangrijke overstaplocaties in het (nieuwe) netwerk getoetst aan de criteria van een comfortabele overstap. Op basis van de resultaten zullen wij samen met de wegbeheerder en de Concessiehouder bepalen wat er moet worden verbeterd, om zo de overstap kwaliteit te verbeteren. Financiering van maatregelen wordt geregeld in het Uitvoeringsprogramma Mobiliteit van de Vervoerregio.

2.2. Een beter serviceconcept voor alle reizigers

In de adviezen en zienswijzen komt naar voren dat er waarde wordt gehecht aan de aanwezigheid van een conducteur op de tram. De indieners beargumenteren dat de tramconducteur belangrijk is voor de (sociale) veiligheid, representativiteit, informatieverschaffing en reductie van grijs- en zwartrijden.

Momenteel geeft GVB invulling aan de eisen door de inzet van conducteurs, toezichthouders, BOA's en servicemedewerkers. Conducteurs verkopen kaarten en verstrekken informatie. Daarnaast dragen conducteurs bij aan preventie van zwartrijden door hun aanwezigheid en aan een sociaal veilig gevoel bij reizigers. Er zijn een aantal tramlijnen waar altijd een conducteur aanwezig is. Maar er zijn ook een aantal tramlijnen waar soms of zelfs nooit een conducteur aanwezig is. Tevens zijn er geen vaste conducteurs aanwezig in de metro.

De Vervoerregio is het eens met de zienswijzen en adviezen dat het servicepersoneel – incl. de conducteurs - een rol speelt in het voorkomen zwartrijden, het verbeteren van de sociale veiligheid en het vergroten van de zichtbaarheid. De Vervoerregio constateert tegelijkertijd dat het servicepersoneel ongelijkmatig is verdeeld over de modaliteiten en dat een verschil bestaat in het niveau van de serviceverlening tussen plekken. Sommige reizigers worden daarom momenteel ondermaats bediend. Daarnaast is de behoefte van reizigers aan kaartverkoop in het voertuig afgenomen in de afgelopen jaren. Reizigers kopen sinds de komst van reizen met creditcard en pinpas (OVpay) minder tickets in het voertuig. Het is daarom goed om te kijken naar mogelijkheden om het huidige servicepersoneel te spreiden over het hele netwerk, in plaats van vast aanwezig te laten zijn op bepaalde (toeristen)lijnen. Het is tot slot niet mogelijk om op elke bus, tram, metro en op alle stations extra personeel in te zetten.

De Vervoerregio wil de GVB daarom graag uitdagen om creatief na te denken over het spreiden van de aanwezigheid van het personeel over de hele stad en alle vervoersmiddelen. Dit heeft drie positieve gevolgen:

- Servicepersoneel en toezichthouders kunnen ook meer ingezet worden op specifieke plekken (zoals trajecten met veel incidenten) en momenten van de dag (zoals 's avonds) waardoor het gevoel van sociale veiligheid bij reizigers algemeen verbeterd.

- Een serviceconcept meer spreiding van servicepersoneel over het hele ov-netwerk, verhoogt de kans op controle waardoor de drempel voor zwartrijden over het hele netwerk groter is.
- In het nieuwe serviceconcept zit het personeel niet op een vaste plek waardoor ze beter op reizigers kunnen reageren (denk bijvoorbeeld aan reisassistentie bij het in- en uitstappen) en is het service personeel hierdoor zichtbaarder voor reizigers. Dit maakt het ov-systeem toegankelijker voor alle reizigers.

In het PvE voegen we, op basis van de reacties en adviezen die we hebben ontvangen, een aantal criteria toe om het nieuwe serviceconcept meetbaar te maken. Het serviceconcept dat GVB opstelt wordt door de Vervoerregio getoetst op die criteria. Die zijn als volgt:

- Effect op fysieke en sociale veiligheid,
- Effect op controlekans (zwartrijden)
- Effect op toegankelijkheid,
- Effect op algemene serviceverlening,
- Doelmatige inzet van publieke middelen.

De Vervoerregio beoordeelt het serviceconcept van GVB. Dit betekent dat de Vervoerregio GVB kan vragen om het concept naderhand nog aan te passen. GVB krijgt 1 jaar de tijd om van het huidige systeem over te gaan naar het nieuwe serviceconcept. Zonder het middel voor te schrijven aan de GVB, vraagt de Vervoerregio op deze manier een nieuw serviceconcept waarbij al deze doelen zo goed mogelijk bereikt worden op alle plekken en voor zo veel mogelijk reizigers. Dit laat GVB vrij om zo creatief mogelijk zijn personeel in te zetten.

2.3. Verbetering liften en roltrappen

In de zienswijzen en adviezen wordt aandacht gevraagd voor de beschikbaarheid van liften en roltrappen, die voor bepaalde groepen reizigers essentieel zijn. Deze reizigers zijn afhankelijk van functionerende liften en roltrappen om gebruik te kunnen maken van het openbaar vervoer.

De beschikbaarheid van liften en roltrappen valt onder een andere overeenkomst tussen de Vervoerregio en GVB, genaamd AMRI-overeenkomst. In de AMRI-overeenkomst zijn eisen opgenomen waar liften en roltrappen aan moeten voldoen en wat er gebeurt als een lift of roltrap uitvalt. Het Programma van Eisen (PvE) heeft daarop geen (directe) invloed.

Het verbeteren van de toegankelijkheid en inclusiviteit is een van de hoofdpogaven van de nieuwe concessie. We begrijpen de adviezen van RAR, Amstelland-Meerlanden en Amsterdam dat werkende liften en roltrappen belangrijk zijn voor reizigers. We zien dat de beschikbaarheid van de liften omhoog moet en zijn daarvoor met GVB in gesprek om een gezamenlijk actieplan op te stellen. Dit actieplan is geen onderdeel van het PvE maar past bij de AMRI-overeenkomst.

Daarnaast dagen we in het PvE voor de nieuwe concessie GVB uit om de toegankelijkheid van het ov-systeem te verbeteren, zonder dat er dubbele eisen ontstaan met de AMRI-overeenkomst. Een voorbeeld hiervan zijn de eisen aan informatievoorziening voor reizigers. Deze eisen zijn geen onderdeel van de AMRI-overeenkomst en zijn daarom opgenomen in het PvE voor de nieuwe concessie. Deze eis betekent dat GVB altijd actuele informatie beschikbaar moet stellen over kapotte liften en roltrappen via internet, apps en de klantenservice. Daarmee worden reizigers sneller en beter geïnformeerd over welke liften en roltrappen werken en welke buiten gebruik zijn en kunnen ze hun reisplan aanpassen als er een verstoring is. Zo weten reizigers beter waar ze aan toe zijn.

Mede naar aanleiding van de ontvangen reacties nemen we in het PvE een aanvullende eis op dat GVB reizigers ook moet informeren over kapotte liften en roltrappen via omroepen en displays in de lijnen die langs de betreffende stations rijden. Zo hebben reizigers op een duidelijke en begrijpelijke manier informatie over de liften en roltrappen bij een bepaalde halte en krijgen ze de mogelijkheid om hun reisplan aan te passen als er liften of roltrappen defect zijn.

In het actieplan wat binnen de AMRI-overeenkomst wordt opgesteld worden verbeteringen en nieuwe investeringen gepland. Dit actieplan bevat de volgende maatregelen:

- Onderhoud van liften en roltrappen verbeteren op basis van een programmaplan
- Normen voor de beschikbaarheid aanscherpen binnen de AMRI-overeenkomst
- Een beter monitoringssysteem. Dit helpt om liften en roltrappen sneller te kunnen repareren en reizigers beter te informeren
- Een pilot voor betere reisinformatie en vervangend vervoer met taxibussen
- Inventarisatie van extra investeringsmogelijkheden in liften