

Een beter serviceconcept voor alle reizigers

Doelen uit het PvE waar een beter serviceconcept aan bijdraagt

Inclusief OV-systeem

- Een sociaal veilig en gastvrij ov-systeem wat rekening houdt met de verschillende behoeften en voorkeuren van gebruikers
- Een toegankelijk ov-systeem met zo min mogelijk fysieke en mentale drempels
- Goede informatievoorziening tijdens de reis

Veilig OV-systeem

- Veilig gevoel voor reizigers en personeel in het openbaar vervoer

Context

Momenteel geeft GVB invulling aan de eisen aan het serviceconcept 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.
- Toezichthouders houden toezicht en zijn bevoegd om reizigers aanwijzingen te geven. Toezichthouders worden alleen ingezet op het metronetwerk.
- BOA's treden op als handhavers.
- Servicemedewerkers werken bij de servicebalies van GVB en beantwoorden daar vragen van reizigers. Dit zijn voornamelijk participatiemedewerkers (met afstand tot de arbeidsmarkt).

Het servicepersoneel is ongelijkmatig verdeeld over het ov-netwerk. Daarom bestaat er een verschil in het niveau van de serviceverlening tussen veel plekken in het netwerk. 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.

Zienswijzen en binnengekomen adviezen

- **RAR:** Stuur op een effectieve inzet van toezichthoudend en dienstverlenend personeel op de tram. In het PvE moet de tramconducteur in ieder geval worden voorgeschreven voor de lijnen waar de conducteur nu ook al aanwezig is alsmede op de Amsteltram
- **OR van GVB:** De trams in Amsterdam hebben een vaste conducteur, dit is een bewezen concept in veiligheid, representativiteit en reductie van grijs en zwart rijden. Toch wordt deze positie min of meer ter discussie gesteld, er wordt gesproken over een service concept. Dit laatste zeker doen maar niet ten koste van de vaste conducteur op de tram.
- **ROVER:** Behoud de conducteur op de tram. De conducteur in de tram is belangrijk voor informatie, toezicht op inchecken en sociale veiligheid.

Standpunt Vervoerregio

De afgelopen jaren hebben we gezien dat de behoefte van reizigers voor servicepersoneel is veranderd. Waar de functie voorheen het geven van reisinformatie en kaartjes verkopen was, is die rol veel kleiner geworden vanwege digitale reisinformatie (via de app) en de mogelijkheid om te reizen met de pinpas en creditcard. De functie van servicepersoneel in de bus, tram en metro is nu voornamelijk het bieden van sociale veiligheid en het voorkomen van zwartrijden. Daarom is het 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 niet mogelijk om op elke bus, tram, metro en op alle stations extra personeel in te zetten, maar in het nieuwe PvE willen we GVB 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:

- 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.
- 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.
- Door spreiding van servicepersoneel over het hele ov-netwerk kan het servicepersoneel beter op reizigers reageren (denk bijvoorbeeld aan reisassistentie bij het in- en uitstappen) en is het servicepersoneel hierdoor zichtbaarder voor reizigers. Dit maakt het ov-systeem toegankelijker voor alle reizigers.

Dit nieuwe serviceconcept kan betekenen dat de conducteurs die nu op bepaalde lijnen altijd aanwezig zijn, soms ergens anders ingezet worden.

Aanpassing: een toets voor het serviceconcept

We zijn het eens met de adviezen dat de conducteur een rol speelt in het voorkomen zwartrijden, het verbeteren van de sociale veiligheid en het vergroten van de zichtbaarheid. Daarom vragen we een nieuw serviceconcept aan GVB waarbij al deze *doelen*, inclusief de doelen op het gebied van toegankelijkheid en serviceverlening zo goed mogelijk bereikt worden, op alle plekken in de stad. Maar we schrijven niet het *middel* voor dat GVB moet inzetten om die doelen bereiken, zoals het geval is in de huidige concessie (met een vaste conducteur op bepaalde lijnen). Dit laat GVB vrij om zo creatief mogelijk zijn personeel in te zetten. Om het nieuwe serviceconcept van GVB meetbaar te maken zijn een aantal criteria toegevoegd aan het PvE. 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. Dat 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.