Vervoerregio Amsterdam

Postbus 626
1000 AP Amsterdam

Termini 179
1025 XM Amsterdam

T 020 527 37 00
E info@vervoerregio.nl
W www.vervoerregio.nl

KvK: 34374879000
IBAN: NL46BNGH0285168274
BIC: BNGHNL2G

Regioraad Vervoerregio Amsterdam
Postbus 626
1000 AP AMSTERDAM

Datum 20 juni 2024
Uw kenmerk
Ons kenmerk 2024/18834/CK

Inlichtingen Bestuurszaken@vervoerregio.nl

Onderwerp Actieplan liften en roltrappen

Geachte leden van de Regioraad,

Inclusiviteit en toegankelijkheid van het openbaar vervoer zijn speerpunten van de Vervoerregio. Ons nieuwe beleidskader stelt dat iedereen moet kunnen meedoen aan maatschappelijke activiteiten, ongeacht leeftijd, fysieke of mentale gesteldheid, sociaaleconomische status of waar diegene vandaan komt. Mobiliteit speelt hierin een belangrijke rol. We willen dat iedereen genoeg kansen heeft om voorzieningen, sociale contacten, een opleiding of werkplek te bereiken. Goed functionerende liften en roltrappen zijn cruciaal voor een toegankelijk ov.

Op dit moment is een aantal liften en roltrappen vaker kapot dan we willen. Dit komt veelal doordat ze stuk gaan door hoge slijtage of vandalisme, en dat reparatie daarvan soms lang duurt. Dat laatste is meestal het gevolg van lange levertijden van onderdelen of doordat we meer dan alleen de lift of roltrap moeten aanpassen. Als dagelijks bestuur betreuren we de negatieve gevolgen van liften en roltrappen die het niet doen. Hier zijn we al langere tijd met GVB over in gesprek. Onze eerdere inspanningen hebben nog niet geleid tot de gewenste verbeteringen in de betrouwbaarheid van de liften en roltrappen. Wij zien in dat dit beter moet.

Daarom vormt deze brief ons actieplan om liften en roltrappen sneller te repareren en ze minder vaak kapot te laten gaan. We hebben verschillende verbeteringen samengevoegd en verder aangescherpt. Dit betreft de verbetering van het beheer en onderhoud van de liften, aansturing van de informatievoorziening en extra investeringen in de liften. Met dit actieplan trekken wij meer regie en sturing naar ons toe. Doel hiervan is dat reizigers kunnen vertrouwen op goed werkende roltrappen en liften.

Dit actieplan heeft vijf acties en valt grofweg uiteen in drie soorten verbeteringen. Verbeteringen in techniek en materiaal; zoals het op voorraad hebben van onderdelen, liften minder vandalisme-gevoelig maken en minder verschillende type liften en roltrappen in de stad. Daarnaast verbeteringen in data en

normen, zodat het minder lang duurt om een lift of roltrap te repareren. Ten slotte ook verbeteringen in informatie en hulp voor reizigers als een lift of roltrap het niet doet, zoals de pilot met taxibusjes. Hieronder lichten we de vijf acties toe.

1. Verbeteren beheer en onderhoud liften en roltrappen

Onze eerste actie bestaat uit het uitvoeren van het programma beschikbare liften en roltrappen. Hierin zijn meerdere werkstromen gebundeld om daarmee het beheer en onderhoud van de liften en roltrappen te verbeteren en daarmee uitval te voorkomen, sneller te repareren en hinder van uitval te verminderen. De acties zijn als volgt:

- *Calamiteitenmanagement*: het verkorten van een storing in de lift, door:
    - Strategisch voorraadbeheer van belangrijke onderdelen.
    - Verbeteringen aanbrengen in het samenwerken tussen teams en met verschillende partijen, zoals leveranciers.
    - Contractafspraken beter op specifieke situatie af te stemmen.
    - Verbeteren van ICT-ondersteuning.
    - Verbeteren automatische meldingen defecte lift of roltrap.

  Deze acties zijn opgestart in Q2 2024, wij verwachten hiervan resultaten in Q3/Q4 2024.
- *Onderhoud en preventie*: het voorkomen van storingen door slimmer onderhoud, door:
    - Innovatie in data-analyse om slijtage te kunnen voorspellen en monitoren. Zo kunnen we op tijd onderhoud inplannen en uitval voorkomen.
    - Vergroten van hoeveelheid data door meer meetpunten en systemen aan elkaar te koppelen. Dit doen we onder andere door het installeren van het monitoringssysteem, zie actiepunt 3 hieronder.

  Deze acties zijn opgestart in Q2 2024, wij verwachten hiervan resultaten in Q4 2024.
- *Technologische vernieuwing*: verbeteringen in het meerjarig vervangingsprogramma, door:
    - Verbeteren van sturing op de levenscyclus van liften en roltrappen. Momenteel worden liften en roltrappen veelal na een vaste levensduur vervangen. Dit willen we omdraaien naar dat we overgaan tot vervanging als we de betrouwbaarheid teveel achteruit zien gaan.
    - Afsluiten van raamcontracten met leveranciers liften en roltrappen om daarmee snellere vervanging mogelijk te maken.
    - Duidelijke werkwijze en procedures rond vervangingen.
    - Meer dezelfde roltrappen en liften (standaardisatie).

  Deze acties kosten tijd. Nieuwe liften en roltrappen inkopen duurt gemiddeld twee jaar. De eerstvolgende liften die vervangen worden, zijn de liften en roltrappen aan de westtak van de metro. Die werkzaamheden zijn gepland in 2025, 2026 en 2027.

2. Aanscherpen beschikbaarheidsnormen binnen de sturing van AMRI

In de huidige afspraken moeten liften en roltrappen meer dan 95% beschikbaar zijn. Deze eis sluit niet meer aan bij onze wensen, die van onze partners en de samenleving. Daarom gaat de norm naar 97% en monitoren we dat niet één of enkele liften langdurig kapot zijn. Gebeurt dat wel dan eisen we van GVB actieplannen. Dit sluit aan bij de aangenomen motie van de heer Asruf in de regioraad van 14 mei 2024.

3. Installatie monitoringssysteem liften en roltrappen

De Vervoerregio heeft GVB in Q2 2023 opdracht gegeven om een monitoringssysteem te installeren. Dit monitoringssysteem koppelt de 270 liften en roltrappen van de metro en van enkele tramhaltes aan de database van GVB. Volgens huidige planning werkt dit systeem aan het eind van dit jaar. Dit systeem geeft de volgende te verwachten voordelen:

- Een defecte lift of roltrap wordt sneller gemeld en daardoor wordt de reparatie sneller in gang gezet.
- Reizigers kunnen defecte liften en roltrappen sneller zien in de app en op de website van GVB.
- Analyses van storingen die vaak voorkomen. Als bepaalde liften of roltrappen vaak een storing hebben, kan GVB passend preventief onderhoud inplannen om dat te voorkomen. Zie hiervoor ook actiepunt 1.

4. Uitvoeren pilot informatievoorziening en taxibusjes bij defecte liften

In deze pilot informeert GVB reizigers bij een defecte lift over alternatieve routes. Voor liften waar geen direct alternatief voorhanden is, worden taxibussen ingezet om reizigers te vervoeren. GVB is per 1 juni gestart met deze pilot. Bij positieve evaluatie besluiten Vervoerregio en GVB de pilot voort te zetten, in lijn met de aangenomen motie van de heer Asruf. Deze pilot richt zich alleen op de liften omdat uitval daarvan een grotere impact heeft op de toegankelijkheid van het station.

5. Onderzoeken extra investeringsmogelijkheden liften

We onderzoeken of we extra liften kunnen bouwen op bepaalde stations en bepaalde liften minder gevoelig voor vandalisme kunnen maken. Voorbeelden hiervan zijn:

- Het plaatsen van extra liften bij stations zodat een station toegankelijk blijft als er een lift kapot gaat.
- Verglazing van liften zodat de sociale veiligheid toeneemt en vandalisme wordt teruggedrongen.
- Aanpassen van de stations om zwakke punten op te lossen. Denk hierbij aan het verbeteren van afvoer van regenwater bij stations.
- Het vervangen van unieke onbetrouwbare liften. Voorbeeld hiervan is de berglift bij metrostation Ganzenhoef. Deze unieke lift gaat diagonaal omhoog waardoor hij minder betrouwbaar is.

Het onderzoek richt zich voor nu alleen op de liften omdat een defecte lift een grotere impact heeft op de toegankelijkheid van het station. Als het onderzoek succesvol is, breiden we het uit naar de roltrappen.

Afgeronde actie

Naast dit actieplan heeft de Vervoerregio ook stappen gezet om de toegankelijkheid te verbeteren rondom liften en roltrappen, door de onderstaande eisen over reisinformatie op te nemen in het Programma van Eisen voor de concessie van Amsterdam:

- Reizigers moeten via de reisplanner actuele informatie krijgen over de toegankelijkheid van hun reis, zoals de aanwezigheid van voorzieningen, maximaal toegestane afmeting hulpmiddelen, de OV-coach en niet werkende liften en roltrappen.
- Reizigers moeten in het voertuig geïnformeerd worden over niet functionerende liften en roltrappen op de haltes waar het voertuig stopt.

Rol van de vervoerregio

Wij hebben bij alle acties uit dit actieplan een rol, al is die soms verschillend. Zo zijn we eindverantwoordelijk opdrachtgever voor de reparatiewerkzaamheden, waar het verbeteren van het beheer en onderhoud en het aanscherpen van de normen onder vallen. Ook zijn wij opdrachtgever van de installatie van het monitoringssysteem. Verder betalen wij ook de pilot over informatievoorziening en de taxibusjes.

Wij werken intensief samen met GVB om dit actieplan uit te voeren. Daarnaast zorgen wij ervoor dat GVB nauw samenwerkt met ProRail, NS en de gemeente Amsterdam. Ook deze partijen hebben verschillende rollen en verantwoordelijkheden. Zo maakt de ov reiziger ook gebruik van liften van ProRail, of liften waarvan de gemeente Amsterdam het beheer en onderhoud betaalt. Denk hierbij aan de lift bij het metroperron bij station Sloterdijk of de liften bij het busplatform bij Amsterdam Centraal. Ongeacht het eigenaarschap van de liften en roltrappen voeren Vervoerregio en GVB zoveel mogelijk regie om zo goed ov mogelijk te maken.

Extra investering
Het Dagelijks Bestuur stelt op 9 juli 2024 aan de regioraad voor om € 6 miljoen te reserveren om dit actieplan te versnellen. Dit voorstel is onderdeel van de bespreking van de inzet van de extra middelen door de motie Bikker. Met dit budget willen wij de verbeteringen uit dit actieplan vergroten en versnellen. Een toelichting per actiepunt:

- Extra investering in verbeteren beheer en onderhoud liften en roltrappen (actie 1). Dit additionele budget stelt ons in staat om een grotere voorraad van reserveonderdelen te hebben, aanrijtijden te verkorten en te kunnen investeren in extra ondersteuning.
- Verlengen pilot taxibusjes (actie 4). Als de proef succesvol is kunnen wij met dit extra budget de proef gelijk verlengen.
- Reserveren budget voor extra investeringsmogelijkheden (actie 5). Door nu budget te reserveren versnellen we het besluitvormingsproces rond de extra investeringen waardoor we de verbeteringen sneller zullen realiseren.

Toekomst
Wij verwachten dat de activiteiten op korte termijn de eerste resultaten laten zien. Zo zien wij nu al betere samenwerking tussen verschillende partijen en een verdere verhoging van de urgentie rond de beschikbaarheid van liften en roltrappen. Naar verwachting laten deze acties al in het vierde kwartaal van dit jaar de eerste kleine verbeteringen zien in de beschikbaarheid van de liften en roltrappen.

Vanwege uitvoeringstijd van het vervangen van liften en roltrappen neemt de grondige structurele verbetering nog wel enige tijd in beslag. Wij verwachten dat vanaf halverwege 2026 de prestaties aansluiten bij onze wensen.

In het eerste kwartaal van 2025 informeren wij u opnieuw over de stand van zaken van dit actieplan.

Hoogachtend,
Namens het Dagelijks Bestuur van de Vervoerregio,

M. van der Horst
Voorzitter

Dit document is digitaal ondertekend en bevat daarom geen zichtbare handtekening. Zie akte van ondertekening.