



Aan: De directeur GVB, mw. Claudia Zuiderwijk
Betreft: nieuwe beveiligingssysteem voor de metro
Datum: 23 november 2021
Van: Rover afdeling regio Amsterdam (amsterdam@rover.nl)

Geachte mevrouw Zuiderwijk,

De problemen met het nieuwe beveiligingssysteem voor de metro zijn bekend en wij twijfelen er niet aan dat u zich volop inzet om de problemen op te lossen en een goed werkend systeem wilt. Wij vragen echter uw aandacht om meer te doen voor de reizigers bij een verstoring en om het systeem zo te implementeren dat verstoringen niet het hele netwerk ineens plat leggen.

Maatregelen tijdens verstoringen

De reiziger wordt nog steeds onverwachts met problemen geconfronteerd. Wij zouden daarom graag meer concrete maatregelen zien om de reiziger zo goed mogelijk tegemoet te komen. Wij stellen u voor om:

1. De informatiesystemen bij verstoringen op orde te hebben, zowel de App, omroep maar ook gewone borden. Veel metroreizigers zijn niet bekend met de precieze loop van bus- en tramlijnen rondom het metronetwerk. Een “verwijzing” naar “het reguliere bus- en tramnetwerk” zal veel reizigers eerder het bos in sturen, dan dat het als hulp ervaren wordt. Een verwijzing dient specifiek te zijn en alternatieven dienen reëel aanwezig te zijn. Dat betekent ook duidelijke informatie op de stations en perrons over wat te doen bij een storing. En als vervangende bussen worden ingezet, waar die vertrekken.
2. De route van die andere OV-lijnen is veelal langer dan de metro, en dus ook duurder voor de reiziger. Ter compensatie stellen wij voor om gratis van die lijnen gebruik te kunnen maken gedurende de storing.
3. Reeds eerder heeft Rover verwezen naar de trein als alternatief voor veel verplaatsingen. Dat is het geval op de trajecten tussen CS - Amstel - Duivendrecht - Bijlmer Arena - Holendrecht, respectievelijk Duivendrecht - Diemen Zuid; Zuid - RAI - Duivendrecht - Bijlmer Arena - Holendrecht; Sloterdijk - Lelylaan en eventueel tussen Lelylaan en Zuid via Schiphol. Dit vraagt om structurele afspraken met NS zodat de metroreizigers zonder extra kosten van de trein gebruik kunnen maken.
4. Zelfs met alternatieven, zoals de trein, zijn veel reizigers nog steeds langer onderweg of hebben nog steeds geen goed alternatief. Wij stellen voor om in ieder geval de abonneementhouders een financiële compensatie te bieden bij deze verstoringen.

Maatregelen ter voorkoming en beperking van de verstoring

Wij willen niet treden in de technische merites van het beveiligingssysteem, maar het valt wel op dat vaak verwezen wordt naar het vervlochten metronetwerk van Amsterdam, alsof dat bij de aanschaf van het systeem onbekend zou zijn geweest. Echter zo'n netwerk is niet uniek. Andere steden zoals bijvoorbeeld Rotterdam, Brussel, Hamburg, München, Oslo, Stockholm, Londen (en buiten Europa bijvoorbeeld New York en Chicago) hebben ook een vervlochten

netwerk en daar rijdt de metro wel. Amsterdam heeft net als die steden expliciet voor een vervlochten netwerk gekozen om goed aan te sluiten bij de behoeften van de reizigers. Tevens valt op dat bij verstoring vaak alle lijnen tegelijk uitvallen en alle lijnen lange tijd nodig hebben om weer op te starten. Wij vragen u daarom:

1. Uit te gaan van de behoeften van de reizigers en het vervlochten netwerk te handhaven.
2. Te onderzoeken of het beveiligingssysteem robuuster kan worden ingericht:
 - Zodat bij overbelasting niet alle lijnen tegelijk uitvallen of het gehele traject van een lange lijn, zoals lijn 50, uitvalt.
 - Het mogelijk maken dat lijnen ook afzonderlijk opgestart kunnen worden of delen van trajecten, zodat niet gewacht hoeft te worden op herstel van het hele netwerk.
3. Bij een calamiteit is een tijdelijke ontvlechting van sommige lijnen altijd nog beter dan helemaal niet rijden, dus dat is een mogelijke noodoplossing, zolang die van korte duur is tijdens de herstart van de normale dienstuitvoering en niet van langdurige aard.
4. Hulp te vragen vanuit andere steden met een vervlochten netwerk en van andere externe deskundigen om zowel te bezien of het beveiligingssysteem als geheel beter kan worden geïmplementeerd, maar ook voor ervaringen met het zodanig inrichten van het beveiligingssysteem dat niet meteen alle lijnen of alle trajecten uitvallen bij een storing.

Met vriendelijke groet,

Marinus de Jong,
Voorzitter Rover, afdeling Regio Amsterdam