



Beheersplan

AML

bij start NZL

2018



Beheersplan AML bij start NZL 2018

Versie:	1.0
Datum:	30 mei '18
Opstellers:	Joost Duivis & Hans van der Kroft

Inhoudsopgave

1. Het plan.....	4
1.1 Leeswijzer	4
2. Vervoerplan algemeen.	6
3. Beheersing ingebruikname	7
4. Beheersing verstoring	7
4.1 Analyse	7
4.2 Scenario's	7
4.3 Reisinformatie	8
4.4 Maatregelen bij langdurige verstoring.....	9
5. Organisatie en voorwaarden	10
5.1 Organisatie.....	10
5.2 Voorwaarden.....	11
6. Testen, evalueren, monitoren en aanvullen plan	11
6.1 Proefbedrijf GVB	11
6.2 Evaluatie & Monitoring	12
7. Risico's, beheersmaatregelen en vervolg	12
7.1 risico's	12
7.1.1 Veiligheidsrisico's	12
7.1.2 Financiële risico's	12
7.2 Nog uit te werken	13

1. Het plan

Per 22 juli gaat de Noord/ZuidLijn (NZL) rijden. Op dat moment gaat voor de concessie AML het gewijzigde vervoerplan 2018 in. Belangrijkste wijziging in dit plan is het deels inkorten van lijnen 347 en 357 tot Station Zuid (grootweg de helft van de ritten zal stoppen bij station Zuid, de andere helft zal doorrijden naar de Marnixstraat, niet meer naar Amsterdam CS. Omwille van de duidelijkheid zullen de ritten die stoppen bij station Zuid een ander lijnnummer krijgen, lijn 348 resp. 358). Conform de lijnennetvisie van Vervoerregio wordt Station Zuid het overstappunt voor de lijnen vanuit concessiegebied AML op de NZL.

Vanaf Schiphol Plaza rijdt lijn 397, Schiphol Airport Express, met als eindstation Amsterdam Centrum, Marnixstraat. Deze lijn zal, gezien haar route, geen directe invloed, maar wel indirect invloed ondervinden bij een calamiteit op de NZL en dan specifiek ter hoogte van Station Zuid.

Het beheersplan NZL beschrijft de beheersmaatregelen voor Connexxion bij ongeplande verstoringen van de NZL vanaf de start op 22 juli 2018. Daarbij is aandacht voor het alternatief voor de reiziger (alternatief vervoer, reisinformatie etc.). Uitgangspunten voor dit beheersplan zijn de afspraken uit het memo; “Plan van aanpak Beheersplannen” van de Vervoerregio Amsterdam (VRA).

In dit plan is geen onderscheid gemaakt tussen de ingroeiperiode van de start van de NZL en de beheersing in de periode als de NZL volledig volgens verwachting functioneert. De ingroeiperiode is waar de meeste onzekerheden aanwezig zijn en waar extra maatregelen noodzakelijk zijn. Naar verwachting kan dit doorlopen tot eind 2018 en zal op regelmatige basis worden geëvalueerd en daar waar noodzakelijk worden aangepast op basis van bevindingen.

De beheersmaatregelen tot de ingebruikname van de NZL zijn niet opgenomen in dit beheersplan. Hier worden separaat afspraken over gemaakt tussen VRA, Connexxion, EBS en GVB.

In dit beheersplan gaan wij in op de gevolgen voor reizigers van lijnen 347/348 en de 357/358 in geval van verstoring van de NZL. Connexxion ziet deze lijnen als onderdeel van de totale OV keten en mede daarom is de scope achter dit beheersplan breder. Echter in dit beheersplan wordt alleen gesproken over de acties vanuit Connexxion. Alle plannen zijn uiteraard uitgebreid besproken en behandeld in samenspraak met de andere vervoerders, met uitzondering van NS, en de Vervoerregio Amsterdam.

1.1 Leeswijzer

Hoofdstuk 1: Het plan

Hoofdstuk 2: Vervoerplan beschrijft het nieuwe vervoerplan van de concessie AML en de wijzigingen.

Hoofdstuk 3: Beheersing ingebruikname geeft aan wat er mogelijk is qua dienstregeling indien op 22 juli de NZL niet kan rijden.

Hoofdstuk 4: Beheersing verstoring geeft een analyse van de vervoervraag, de verstoringsscenario's en de maatregelen bij de verschillende scenario's.

Hoofdstuk 5: Organisatie en voorwaarden geeft aan hoe de maatregelen georganiseerd zijn en welke voorwaarden er zijn voor de beheersmaatregelen.

Hoofdstuk 6: Testen, monitoren, evalueren en bijstellen vertelt hoe de test, monitor, evaluatie eruit ziet.

Hoofdstuk 7: Risico's, beheersmaatregelen en vervolg gaat over de risico's beheersmaatregelen en de vervolgacties de rest van dit kalender jaar.

3. Beheersing ingebruikname

Het is voor Connexxion niet mogelijk om op de korte termijn terug te vallen op het huidige vervoerplan AML, indien de NZL niet kan starten op 22 juli 2018. Dit is een gevolg van de inzet van de Zero Emissie busvloot in de concessie AML. Deze ZE bussen kennen een beperking in actieradius als gevolg van de accucapaciteit en de daarbij behorende laadmomenten.

4. Beheersing verstoring

In dit hoofdstuk zullen de diverse scenario's worden besproken waarop geacteerd kan worden door Connexxion.

4.1 Analyse

Vanuit de concessie AML is er zowel ingezet op het vervoeren van de reizigers naar Station Zuid, als naar de Elandsgracht/Marnixstraat. Hoe de exacte verdeling van reizigers over deze 2 vervoerstakken zich zal ontwikkelen is nog niet bekend. Deze zal geanalyseerd worden na invoering van de NZL. Deze verdeling is in grote mate afhankelijk van de betrouwbaarheid en de kwaliteit van de NZL. Wel is er op basis van een aantal aannames gebaseerd op de huidige reizigersstromen een inschatting gedaan van de ontwikkeling om te komen tot scenario's welke verder zijn uitgewerkt.

4.2 Scenario's

Connexxion heeft in overleg met andere vervoerders de volgende scenario's ontwikkeld, afhankelijk van de duur van de verstoring zullen er andere middelen worden ingezet.

		Duur						
		<120 min	>120 min	1 dag	Mid week	Weekend	Week	Langer dan week
Impact	Volledige Uitval	1	2	3	4	4	4	5
	Inkorting	1	2	3	4	4	4	5
	Afgesloten Station	1	2	3	4	4	4	5
	Beperkte Freq.	1	1	1	1	1	1	1

1. **De metro heeft een tijdelijke uitval tot maximaal 2 uur vooruitkijkend** bij een dergelijke korte verstoring heeft het geen effect om reizigersstromen via een andere modaliteit te vervoeren. Reizigers zullen wachten op Station Zuid tot de eerstvolgende metro arriveert en kunnen dan hun reis vervolgen. Het tijdvenster van 2 uur biedt onvoldoende reactietijd om een alternatief scenario aan te bieden. Binnen de concessie AML informeren wij reizigers via de vrije tekstregel op de DRIS systemen om o.a. gebruik te maken van de buslijnen lijnen 347, 357 en 397.

2. **De metro heeft een tijdelijke uitval van minimaal 2 uur tot einde dagdienst.**
Reizigers die gebruik maken van de lijnen 348 en 358, zullen een alternatieve route moeten vinden om toch richting Amsterdam Centrum te reizen of vice versa. Hiervoor zijn diverse mogelijkheden zie, het beheersplan van GVB.
3. **De metro rijdt de hele dag niet en kan pas weer bij start dienstregeling aanvangen**
Reizigers gebruik makend van de lijnen 348 en 358 zullen een alternatieve reisroute moeten vinden om toch richting Amsterdam Centrum te komen of vice versa. Hiervoor zijn diverse mogelijkheden zie, het beheersplan van GVB.
4. **De metro blijft meerdere dagen tot enkele weken uit de roulatie**
Afhankelijk van de te verwachten drukte, kunnen bovenstaande oplossingen voor langere tijd ingeregeld worden. Hiervoor is middels extra communicatie richting reizigers noodzakelijk. Aanvullend moet onderzocht worden gedaan naar de effecten op rijtijden op de gemaakte dienstregeling. Dit als gevolg van de extra druk die mogelijk ontstaat op de lijnen 347, 357 en de 397 en de beperkt beschikbare infrastructuur. De effecten van vertraging en rituitval zullen moeten worden gezien. Hierover gaat Connexxion met VRA in gesprek.
5. **De metro blijft meerdere weken/maanden uit de roulatie**
Zodra bekend is dat de storing langer zal duren, zal gewerkt moeten worden aan een nieuwe dienstregeling/roosterpakket. Dit is noodzakelijk om de dienstuitvoering op een gewenst niveau te houden. Dit scenario brengt met zich mee dat alle vervoerders met maatwerkoplossingen zullen komen, welke afgestemd dienen te worden.

Binnen de huidige concessie AML is geen oplossing voor handen voor scenario 4 en 5 welke direct uitvoerbaar is. De uitvoering van de dienstverlening zoals Connexxion deze aanbiedt aan haar reizigers wordt sterk beïnvloed door de kwaliteit en capaciteit van de versterking die GVB zal inzetten bij langdurige calamiteiten op de NZL. Aanpassingen van de met de dienstregeling samenhangende rijdiensten, kent een vast proces met doorlooptijden en instemmingsmomenten door consumenten, VRA en personeel. Het ligt niet voor de hand dat, zoals al eerder in dit document aangegeven, er een afdoende reactietijd is om binnen een heel korte termijn het proces volledig te doorlopen. Hiermee is deze inzet in eerste aanzet randvoorwaarde geworden voor scenario 4 en 5.

Connexxion zal geen éézijdige beslissingen nemen, anders dan vastgelegd in het beheersplan zo lang er geen maatwerk maatregelen noodzakelijk zijn. Deze afspraken zullen ten alle tijden in overleg worden genomen met de Vervoerregio Amsterdam en de andere vervoerders.

4.3 Reisinformatie

In bovengenoemde scenario's speelt reisinformatie een zeer belangrijke rol. In dit Beheersplan worden deze elementen slechts globaal benoemd. De werkgroep reisinformatie met medewerkers van de verschillende vervoerders is hiermee aan de slag.

De basis van de reisinformatie zal de volgende onderdelen bevatten:

- Reizigers informeren over de verstoring.
- Reizigers informeren over reguliere alternatieven.

Om reiziger zo snel mogelijk op weg te helpen, worden de basismaatregelen direct ingezet. Zo snel als mogelijk worden alle mogelijke communicatiekanalen van alle vervoerders ingezet voor de informatievoorziening. Via DRIS panelen, internetsites, social media, rijdend- en servicepersoneel en mogelijk apps worden reizigers geïnformeerd over de verstoring en mogelijkheden om op alternatieve wijze op hun bestemming te komen. Op dit moment is de werkgroep reisinformatie met de daarin medewerkers van GVB, CXX en EBS bezig om dit uit te werken.

Connexxion zal haar medewerkers uitgebreid informeren over alle wijzigingen van het lijnennet van de diverse vervoerders, maar ook wat te doen bij verstoringen. Het beheersplan zal met chauffeurs gedeeld worden zodat ze direct weten wat er moet gebeuren bij een verstoring op de NZL om zo direct reizigers hierover te kunnen informeren.

Verder zullen wij de afdeling Service en Veiligheid en ROV (het regiecentrum openbaar vervoer) informeren. De inzet van servicemedewerkers zal, vanaf 22 juli 2018 zo flexibel mogelijk worden gepland om deze medewerkers snel inzetbaar en ter plaatse te hebben bij verstoringen.

4.4 Maatregelen bij langdurige verstoring

Er is afgesproken met de Vervoerregio en de overige vervoerders, om de beschreven maatregelen verder uit te werken voor de start van de NZL op 22 juli 2018.

Medio oktober 2018, enige weken na de start van de reguliere dienstregeling, kan een eerste inschatting worden gemaakt over de daadwerkelijke reizigersaantallen binnen de nieuwe reis OV keten, de NZL. Vervolgens zal op basis van deze eerste bevindingen een inschatting van de reisbewegingen worden gemaakt en zal dit als basis functioneren om met de overige vervoerder een herijking te doen van de beheersplannen.

5. Organisatie en voorwaarden

In dit hoofdstuk is een korte uitleg van het in werking stellen van een scenario als gevolg van een verstoring op de NZL.

5.1 Organisatie

Bij verstoringen is het Communicatie Centrum Vervoer (CCV), van het GVB de partij die alle vervoerders informeert.

Het CCV bepaald op basis van Beeld, Oordeel en Besluitvormingsoverleg (BOB), hoe groot de verstoring is en welk scenario ingezet zal worden. De Coördinator van de CCV zal het Regie centrum Openbaar Vervoer (ROV) van Connexxion informeren.

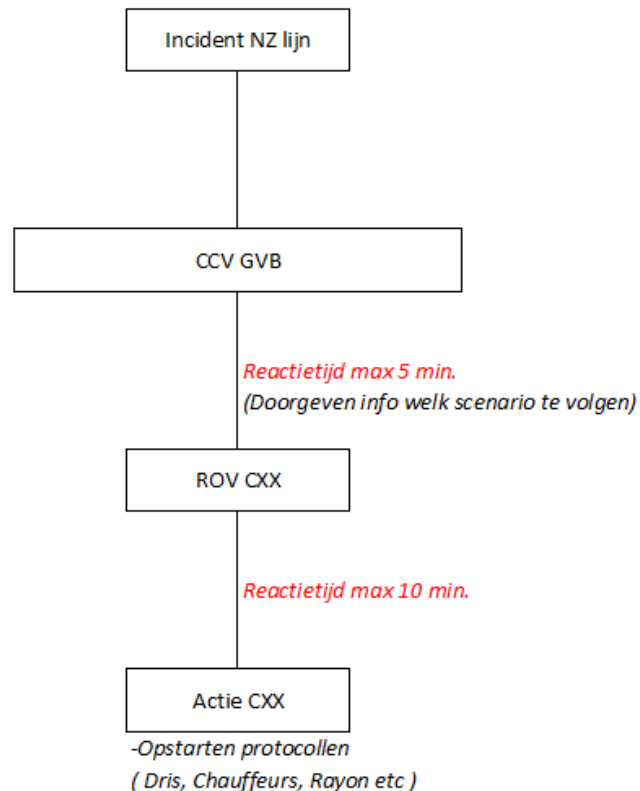
Gedurende de verstoring wordt op van inzichten gehandeld en wordt er, indien noodzakelijk, van scenario gewisseld, deze wijziging zal dan wederom worden gecommuniceerd aan het ROV.

Binnen Connexxion verzorgt het ROV de communicatie richting het rijdend personeel en de medewerkers van de afdeling communicatie.

Externe communicatie bij grote verstoringen en calamiteiten vindt plaats via de communicatieadviseur.

Tenslotte zullen de verschillende scenario's vooraf met het ROV doorgenomen worden en onze reisinformanten. Zodat er bij calamiteiten direct geschakeld kan worden in de reisinformatie richting onze reizigers. Om zo de OV keten optimaal te gebruiken.

Stappenplan inzetten beheersplan



5.2 Voorwaarden

De belangrijkste voorwaarden voor het uitvoeren van het totale beheersplan, is het uitvoeren van de beheersmaatregelen zoals beschreven in de individuele plannen van Connexxion, GVB en EBS. Wanneer de maatregelen niet worden uitgevoerd in gezamenlijkheid, zal het beheersplan niet uitvoerbaar zijn.

Belangrijkste randvoorwaarden;

- Pendelbus GVB tussen CS en Noord met voldoende capaciteit
- Voldoende capaciteit op Station Zuid.
- Tijdige communiceren van het CCV naar andere vervoerders, EBS en Connexxion

6. Testen, evalueren, monitoren en aanvullen plan

6.1 Proefbedrijf GVB

Het GVB heeft ter voorbereiding diverse proefbedrijven opgezet, om zo de kwaliteit bij de start van de NZL te kunnen borgen. Connexxion verwijst naar het beheersplan van het GVB voor de benodigde uitleg over de reeds gedane tests.

6.2 Evaluatie & Monitoring

In overleg met de Vervoerregio Amsterdam en de overige vervoerders, is er reeds een reeks van afspraken gepland voor het monitoren en evalueren van de beheersplannen op vervoerkundig niveau na de start van de NZL.

Bij de start van de NZL ligt alle focus op het rijden van de metro en de overgang van reizigers van de bus naar de metro en vice versa. Om het proces ordentelijk te laten verlopen zullen er medewerkers op het busplatform Zuid aanwezig zijn. Connexxion kan bij de start van de NZL in overleg met het GVB medewerkers inzetten op het busplatform. Deze medewerkers zijn dan aanspreekpunt voor reizigers en staan in contact met het ROV om snel te kunnen schakelen bij problemen/calamiteiten.

In overleg met de andere vervoerders zullen de aanwezige medewerkers, daar waar mogelijk, alle werkzaamheden combineren. Gedurende de eerste week van de winterdienstregeling zal dit herhaald worden.

Op basis van eventualiteiten, zal besproken worden of er aanpassingen noodzakelijk zijn met betrekking tot de inzet.

Na de eerste week winterdienstregeling zal de monitoring bij de verkeersleidingen van de verschillende vervoerders komen te liggen. De Serviceteams zullen met enige regelmaat aanwezig zijn om fysiek de situatie te beoordelen.

7. Risico's, beheersmaatregelen en vervolg

7.1 risico's

7.1.1 Veiligheidsrisico's

Busstation Zuid is niet voorbereid op de grote stroom "gestrande" reizigers tijdens een verstoring gedurende de spitsen.

Maatregel: Inzetten personeel tijdens verstoringen van de NZL op busstation Zuid.

7.1.2 Financiële risico's

Door het niet op een betrouwbare en HOV waardige manier van vervoeren van alle "AML" reizigers, bestaat de kans op een verslechtering van de score van onze reizigers voor de OV klantenbarometer. Verder bestaat de kans op het niet conform afspraken uitvoeren van de dienstregeling als gevolg van een verstoorde NZL, met eventuele financiële consequenties. En in het slechtste geval een afname van reizigers, dan wel het niet behalen van de groei in aantal reizigers, met als gevolg daarvan een daling van de inkomsten (derving).

7.2 Nog uit te werken

Uit de eerder beschreven scenario's blijkt dat er nog knelpunten waar momenteel nog aandacht behoeven. Deze knelpunten hebben direct dan wel indirect gevolgen voor de uitvoering van de overige lijnen in de concessie AML.

Mogelijke knelpunten:

- Reizigers vanuit Amsterdam met eindbestemming Amsterdam Zuid gaan reizen met de Rnet lijnen 347 en 357, deze reizigers hebben dus een andere eindbestemming dan Aalsmeer. Hoe houden we de capaciteit beschikbaar voor mensen met eindbestemming Aalsmeer?
- Verkeersdrukke in de stad als gevolg van niet rijden NZ-lijn waardoor er vertraging optreedt op: lijn 347 en de 357. Hierdoor zou de hele keten minder betrouwbaar kunnen worden, en het probleem dus groter
- Beperkt beschikbare ruimte op Station Zuid
- Stremmingen NS
- Teruglopende reizigersopbrengsten /dervingdoor afname ervaren kwaliteit.

Connexxion zal met de andere vervoerders en de Vervoerregio Amsterdam de komende periode gebruiken om bovenstaande knelpunten op te lossen voor de start van de NZL.