



Evaluatie lijn 25 Q3-Q4 2025

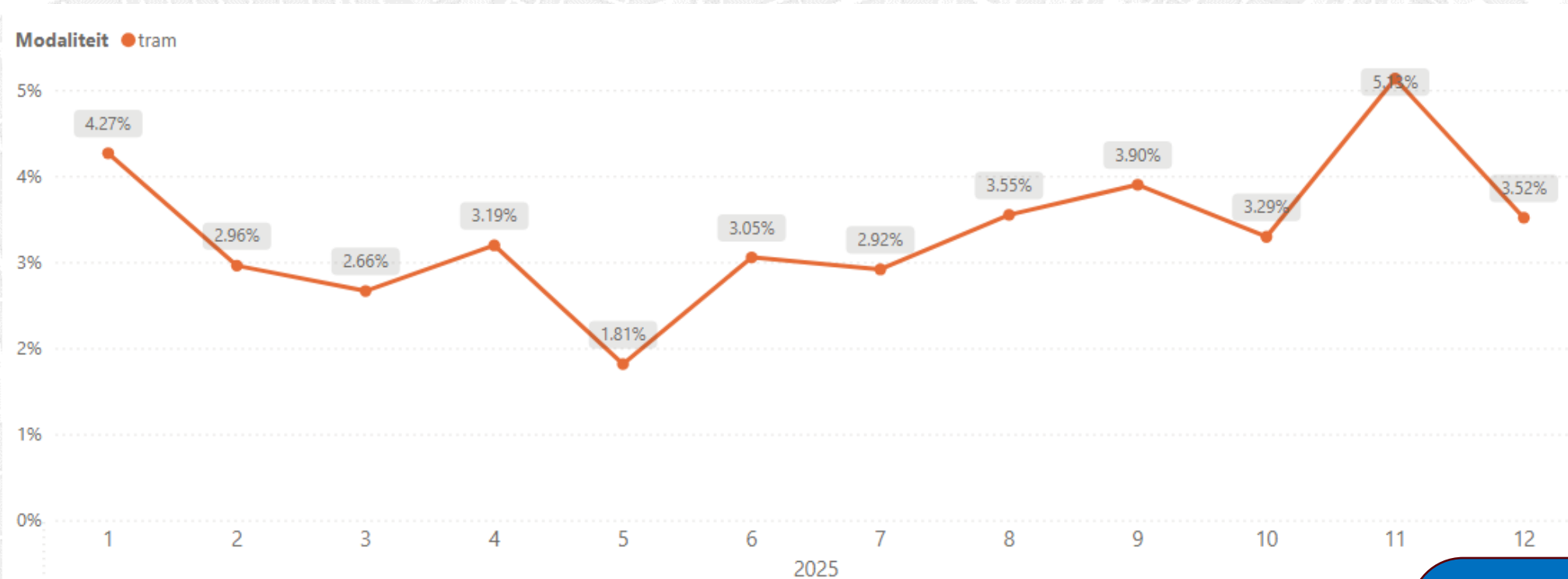
Toekomstverwachting in april 2025*

- De verwachting is dat lijn 25 zal stabiliseren tot normniveau van uitval.
- Ook bij een robuuste lijnvoering, kent lijn 25 kwetsbaarheden doordat het een op zichzelf staande lijn is en er geen tramomleidingen mogelijk zijn.
- Zolang er sprake is van een beperkte stroomtoevoer, blijft EV een kwetsbaarheid voor lijn 25.
- Een vervangend vervoerplan is opgesteld en geeft (pendel)bus alternatieven en inkortingen weer van de lijn bij geplande en ongeplande uitval.
- Door de constante monitoring in de Governance is de situatie op lijn 25 beheerst en wordt er continu naar verbetering gezocht.



* Bron evaluatie lijn 25 sept 2024-April 2025 versie 1.0

Lijn 25 uitval 2025



* Er kan een kleine afwijking optreden op uitvaldata maand 12 (december)

Uitval 2025

Personeel – 0,47%
Materieel – 1,59%
Infra – 0,04%
Divers – 0,07%
Overig – 0,04%
ICT – 0,32%
Gevoluitval – 1,22%

Belangrijkste oorzaken uitval Q3 & Q4

Technisch materieel – Door een aangekondigde tijdelijke buitengebruikstelling van het spoornet in de zomer konden voertuigen onvoldoende worden aan- of afgevoerd naar de onderhoudswerkplaats Diemen, waardoor noodzakelijk onderhoud niet structureel kon plaatsvinden. De tijdelijke werkplaats functioneerde goed. Door incidenten elders in de stad konden minder wagens naar Legmeerpolder worden overgebracht met als gevolg minder beschikbare voertuigen.

De prestaties van de CAF-voertuigen blijven achter bij het door de leverancier beloofde niveau, de leverancier wordt hierop aangestuurd. Daarnaast hebben waterplassen onder het viaduct geleid tot vocht in de tandwielkasten wat voor extra materiele uitval heeft geleid. Er was sprake van bouwfout bij de aanleg van de waterpompen, dit is hersteld.

Divers – Grote aanrijding incl. ontsporing in November, 36 uur totale uitval van tramlijn 25.

Personeel – Verhoogd verzuimpercentage voor heel tram, ondanks prioriteit van lijn 25 ook hier nadelige effecten van verzuim.

ICT – Problemen met de snelheidsbegrenzer van 15G-voertuigen; langere doorlooptijd voor het oplossen van storingen door de locatie van het traject; opstart van voertuigen duurt langer door locatie en temperatuur.

Infra – Ontsporing door aanrijding incl. herstelwerkzaamheden, water in het viaduct

Toepassing Governance Operationeel Presteren – De nieuwe Governance Operationeel Presteren draait sinds februari 2025 en richt zich op trendanalyse, projecten, onderzoek, evaluatie en ketensamenwerking om uitvalcijfers te verbeteren. Een aantal grote wijzigingen zijn recent geïmplementeerd waardoor een positief effect in Q1 zal optreden.

Overzicht maatregelen uitval

Technisch materieel

Railmaterieel voert een maandelijkse analyse van top 3 technische storingen om te komen tot lager aantal storingen en voert pilots uit om de robuustheid van de lijn te versterken.

Een projectteam is gestart om acties te nemen om het niveau van CAF te herstellen en op peil te houden.

De tijdelijke gebruik name van het spoornet is geëvalueerd om lering door te kunnen voeren, er eveneens een herstelactie geweest rondom de tandwielkasten (zie pagina 4). Dit is gelukt zonder rituitval of verstoring van de dienstregeling.

Divers – Binnen 48u na aanrijding in november was lijn 25 weer in exploitatie. Dit heeft wel verregaande impact op onze vloot, want de ontspoorde voertuigen zijn zo beschadigd dat deze voorlopig niet inzetbaar zijn. Aangezien de aanrijtijd voor lijn 25 lang is, is het des te belangrijker om het proces materieelstoring vlekkeloos uit te voeren.

In januari wordt m.b.v. een data-analist verdiepingsslagen gemaakt op het sturen op preventie van uitval. Hierin is ook duidelijk terug te zien dat uitval snel omhoog schiet in het geval dat er iets gebeurt (1/3e van de uitval is gevolguitval)!

Personeel - Focus op verzuimreductieprogramma en er worden extra medewerkers opgeleid om op lijn 25 te rijden. Effect zichtbaar na start inzet extra opgeleide bestuurders.

ICT – Problemen met snelheidsbegrenzer zijn opgelost en een testproces om dit te voorkomen is geborgd. We zijn in een vergevorderd teststadium voor remote opstart, zand tankmelding in schermen bestuurders, waardoor uitval op zand tekort verminderd wordt

Infra – Het onderzoek rondom de stroomproblematiek wordt uitgevoerd en er is een structurele oplossing gekomen zodat de plassen niet meer terugkeren in het viaduct.

Verkeersveiligheidsmaatregelen

Adviezen genoemd in *evaluatie lijn 25 sept 2024-April 2025 versie 1.0*

- Verbeteren zichtbaarheid trambaan:
- Plaatsen van borden RVV J14: Waarschuwt weggebruikers voor trambaanoversteek.
- Markering van de trambaan: Maakt trambaan duidelijk zichtbaar voor weggebruikers.
- Groenbeheer en onderhoud: Verbetert zichtbaarheid en veiligheid door vegetatie te beheren.
- Schrikhekken bij onoverzichtelijke fiets-voetgangersoversteken: Vermindert snelheid van fietsers en voetgangers, verhoogt veiligheid.

De wegbeheerder Amstelveen en VRA werken aan de implementatie van de gealloceerde adviezen.

Toegankelijkheid

Toegankelijkheid blijft een belangrijk onderwerp voor GVB en lijn 25. De elektrische rolstoelplank is op een deel van de lijn inzetbaar. Om de volledige lijn te bedienen is er nu een handmatige plank aanwezig.

CAF werkt aan het bouwen van de eerste mobiele rolstoelplank. Deze wordt in januari ingebouwd en in februari getest samen met belanghebbenden; Clientenbelang Amsterdam en RAR.

Dit jaar krijgen alle voertuigen een tweede mobiele rolstoelplank, zodat er een redundant systeem ontstaat.



Toekomstperspectief

In de huidige situatie wordt 1,59% van de uitval veroorzaakt door verstoringen materieel. Vanaf de start van het Jaarplan Vervoer (29 maart 2026) wordt er met enkele voertuigen gereden. Hierdoor zal het aantal materieelstoringen dalen. Het koppelen en ontkoppelen van voertuigen is technisch uitdagend en kost 2 man personeel die hier vooraf op ingepland worden.

Alle veranderingen van het Jaarplan Vervoer 2026 zijn specifiek voor de route van lijn 25 in kaart gebracht. Er zijn bijvoorbeeld testen uitgevoerd met het uitrijden van lijn 6 vanuit Legmeerpolder, met positief resultaat. Iedere wijziging wordt individueel vooraf getest in de praktijk.

De verwachting is dat in 2026 de door GVB gestelde streefwaarde van 1,8% uitval wordt gerealiseerd op lijn 25.

Inzet pendelbussen

Bij verstoring worden zoveel mogelijk pendelbussen ingezet conform het vervangend vervoerplan lijn 25. Pendelbussen zijn een extra dienst bovenop exploitatie waardoor er bij een verhoogde uitval of verzuim niet altijd voldoende voertuigen/personeel aanwezig zal zijn. Hier stuurt GVB actief op maar blijft een risico zolang de personele problematiek actueel is. Reisinformatie is accuraat via de digitale kanalen.

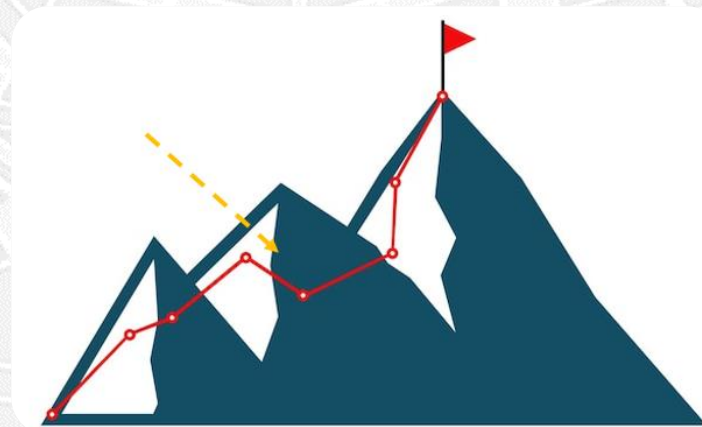


Reisinformatie via informatie displays

De informatieschermen op bus- en tramhaltes werken op goed niveau bij een exploitatie volgens dienstregeling. Inmiddels is duidelijk dat bij verstoringen, events en calamiteiten de reisinformatie niet altijd correct is en dit is hinderlijk voor de reiziger. De meest gehoorde klacht is het aantal zogenaamde 'spookritten' op de borden. Dit betreft een rit die wel staat aangekondigd op het bord, maar in werkelijkheid is komen te vervallen of betreffende halte wordt niet aangedaan vanwege omleiding.

Aanpak

Vanaf februari 2026 start een diepgaande analyse. Hiervoor worden naast interne specialisten ook interne experts externe expertise ingehuurd. In de zomer van 2026 moeten alle processen duidelijk zijn beschreven, knelpunten inzichtelijk zijn + plan van aanpak verbetermaatregelen korte- en lange termijn. Gedurende dit onderzoek wordt gewerkt aan het oplossen van issues inzake reisinformatie. Na afronding van het onderzoek is bekend welke maatregelen grotere impact hebben op het structureel oplossen van de uitdagingen rondom reisinformatie. De opdrachtgever is hierbij nauw betrokken.



Reisinformatie in voertuigen

Naast de informatieschermen op de bus-en tram haltes is ook de informatie in voertuigen een belangrijke bron van informatie tijdens de reis. Dit betreft zowel de informatie op de voertuigschermen als de automatische halte-afroep. Op de schermen kun men bijvoorbeeld zien over hoeveel haltes iemand moet uitstappen, de verwachte reis- en aankomsttijd, op welke overstaplijnen er zijn op een bepaalde halte en / of de betreffende halte toegankelijk is.

Daarnaast hebben alle voertuigen een geautomatiseerde halte-afroep zodat de reiziger weet waar en wanneer de reiziger moet uitstappen en worden ook bepaalde highlights (zoals ziekenhuizen) omgeroepen.

Focus ligt in 2026 op verder verbeteren van de overstapinformatie. Dit bestaat uit twee onderdelen:

1. Momenteel wordt overstapinformatie getoond voor de fysieke halte waar het voertuig stopt. GVB wil hieraan de informatie toevoegen van de kruisende lijnen die bijv. 100 meter verderop stoppen. Dit betreft zowel schermen als het halte-omroepsysteem.
2. Verbeteren consistentie van de informatie op de online kanalen en de informatie in voertuigen.

volgende halte - overstappen		STOP	13:07
● Rijksmuseum			
	347 Elandsgracht Amsterd...	3, 16, 31 min	
	347 Uithoorn via Amstelve...	1, 15, 30 min	
	357 Elandsgracht Amsterd...	3, 9, 24 min	
	357 Aalsmeer via via Amst...	8, 23, 38 min	
	5 Amstelveen Stadshart	7, 15, 22 min	
	5 Van Hallstraat	<1, 5, 13 min	
	12 Centraal Station	3, 10, 18 min	

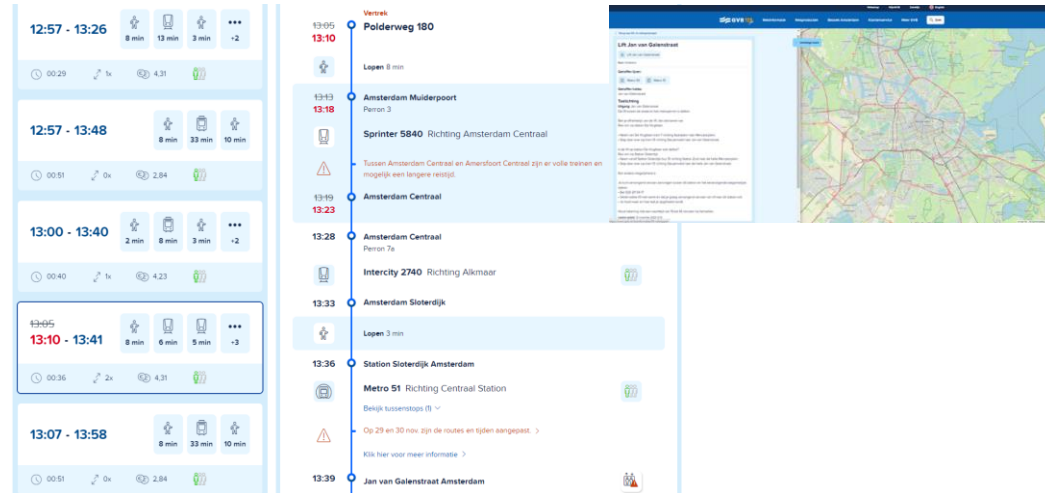
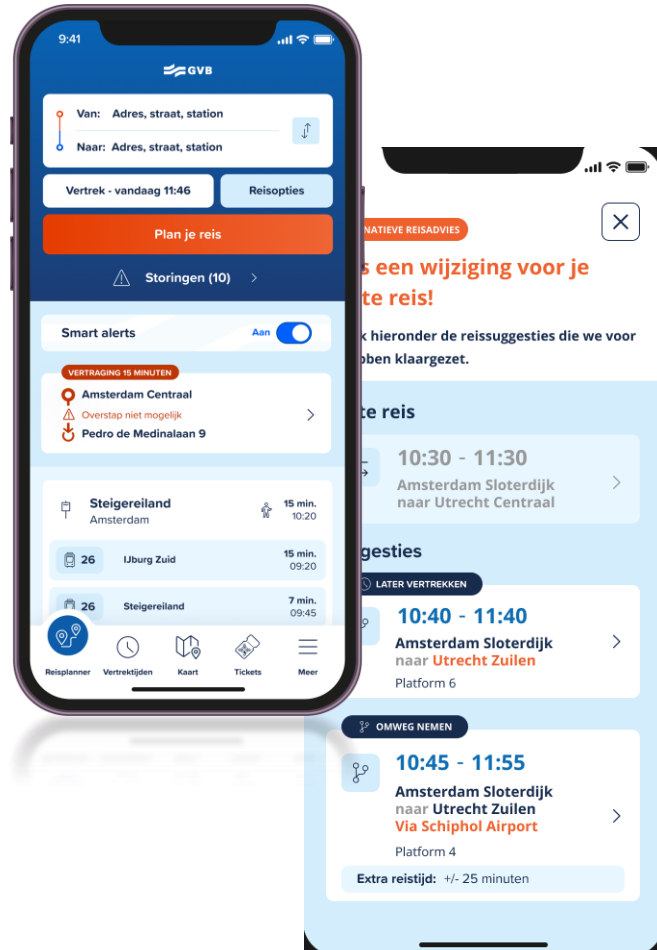
Reisinformatie via digitale kanalen

Naast de informatie displays op de haltes gebruiken de meeste reizigers ook online kanalen, waaronder de GAPPIE app, website en externe reisplanners. Deze kennen jaar op jaar een sterke groei in gebruik en zijn inmiddels het meest gebruikte medium bij verstoringen. Bij uitval van tram (ook lijn 25) weten reizigers alternatieve reismogelijkheden goed te vinden.

GVB stopt elke jaar een substantieel bedrag in de doorontwikkeling van haar online kanalen om deze actueel te houden. Voor gebruikers gaat het daarbij in 2026 om de volgende functionaliteiten:

- ▶ Verstoringsinformatie liften en roltrappen wordt onderdeel reisplanner (gereed, zie volgende slide)
- ▶ Seintje 2.0: We geven je een Seintje als er een storing of omleiding is op jouw route. Je kunt nu ook Seintjes krijgen bij storingen van liften en roltrappen op jouw halte(s). Is er iets aan de hand? Dan krijg je automatisch een bericht (gereed zie volgende slide)
- ▶ Alternatief reisadvies bij verstoringen: Nieuwe dienst wordt rond de zomer 2026 verwacht. Op basis van opt-in ontvangen reizigers op basis van hun reisgedrag alternatieve reisadviezen (zie volgende slide)
- ▶ Alle digitale kanalen (GVB-website en de Gappie-app) dragen vanaf april / mei 2026 het keurmerk 'drempelvrij'. Hiermee voldoen wij als GVB aan de nationale en Europese regels voor digitale toegankelijkheid (European Accessibility Act), waardoor de kanalen voor alle doelgroepen bruikbaar zijn.
- ▶ Continue verdere verbeteringen en upgrades, waaronder bijv. nieuwe kaartomgeving, spraakgestuurd reisadvies e.d.

Impressie vanuit perspectief van de reiziger



Verstoringsinfo liften en roltrappen
(reeds live)

Seintje 2.0
(reeds live)

Alt. reisadvies bij verstoringen
(Q2-2026)