



Programma van Eisen

Instapbegeleiding Veren

Referentienummer: 2025-28

Datum: 3 oktober 2025

Status: definitief

Versie: 1.1

Wijzigingen ten opzichte van versie 1.0 zijn gearceerd

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Werkzaamheden	4
2.1	Ad-hoc werkzaamheden	4
3	Indicatie af te nemen uren voor 2026	6
4	Personele eisen	7
4.1	Functie-eisen en bekwaamheidseisen	7
4.2	Instructies	8

Bijlagen

7A	Overzicht veerverbindingen GVB
7B	Indicatie van de werktijden
7C	Gedragscode GVB
7D	Veiligheidsinstructies

1 Inleiding

GVB Veren B.V exploiteert, op basis van een met V&OR afgesloten contract, de verbindingen over het water over het IJ en het Noordzeekanaal, tussen de sluizen van IJmuiden en de Oranjesluizen. De veerdiensten vervoeren reizigers, fietsen en scooters en op de 3 verbindingen van het NZK ook gemotoriseerd verkeer. Onderdeel daarvan is het op een juiste wijze onderhouden van de schepen.

Dit geldt zowel voor het groot en klein onderhoud alsmede het ondervangen van storingen en reparaties aan de schepen. Daarnaast voert GVB ook het onderhoud aan de infrastructuur uit. Ook de planning van de schepen en de bezetting daarvan wordt door GVB Veren verzorgd.

Bij alle acties wordt er gekeken naar duurzaamheid. Met daarbij het streven om een rol te spelen bij duurzame mobiliteit.

Omdat het op de verbinding Centraal Station Amsterdam-Buiksloterweg Amsterdam Noord heel erg druk is, is hier gestart met de inzet van instapbegeleiding. Door de van de schepen afgaande reizigers te scheiden van de op het schip gaande reiziger verloopt in- en uitstappen vlotter en kon tevens voldaan worden aan de toenemende vraag om informatie van de reiziger. Ook op andere verbindingen kan incidenteel instapbegeleiding worden ingezet. In bijlage 5A is een overzicht opgenomen met alle veerverbindingen van GVB Veren.

GVB wenst een betrokken Opdrachtnemer voor het leveren van dienstverlening voor instapbegeleiding.

Het doel van de dienstverlening is instaan voor het gevoel van sociale veiligheid van de reiziger op de aanlandingen door zichtbare aanwezigheid en professioneel gedrag. Instapbegeleiders zullen op basis van hun wettelijke toezichtbevoegdheid reizigers gastvrij en hulpvaardig vervoersaanwijzingen geven, de-escalerend aanspreken op normafwijkend of gevaarlijk gedrag en daarbij eventueel via de schippers de verkeersleiding oproepen.

2 Werkzaamheden

De instapbegeleiders verrichten hun werkzaamheden maandag tot en met vrijdag tijdens de ochtend- en avondspits en in het weekend op de drukste momenten vanaf 12 uur. Ook kunnen zij incidenteel worden ingezet tijdens evenementen en soms op basis van een ad-hoc aanvraag.

De werkzaamheden bestaan uit:

- Het vrijhouden van de uitstroomroute (groene en rode vlakken gebruiken),
- Toezien dat motoren worden uitgeschakeld voordat de pont betreden wordt,
- Het toezien dat reizigers zich aan de huisregels houden,
- Het blokkeren van reizigers die te laat komen zodat de pont op tijd kan vertrekken,
- Het afsluiten van de pont om te voorkomen dat deze té vol wordt,
- Beantwoorden van vragen van reizigers, zoals vragen over de dienstverlening en overstap- en aansluitmogelijkheden op andere vervoersmiddelen van GVB.

De werkzaamheden worden momenteel met 4 personen per shift gedaan. In de regel in de ochtendspits aan de noordkant en in de middagspits aan de zuidkant. Ook kan naar eigen inzicht, of op aanwijzingen van GVB personeel, de inzet aangepast worden aan de drukte. Bijvoorbeeld 2 aan de noordkant en 2 aan de zuidkant. Soms gebeurt het ook dat de inzet verplaatst wordt naar een andere verbinding van GVB Veren. Dit kan op eigen initiatief in overleg met GVB gedaan worden of op verzoek van GVB.

NB: op zon- en feestdagen en tijdens schoolvakanties kan de inzet van instapbegeleiders worden aangepast aan de verminderde drukte. Dit wordt door GVB 2 weken vooraf bepaald in samenspraak met Opdrachtnemer. Zie ook bijlage 5B voor de indicatie van de werktijden.

2.1 Ad-hoc werkzaamheden

Naast deze reguliere werkzaamheden worden de instapbegeleiders ingezet bij evenementen. Hierbij maken we onderscheid tussen voorziene- en ad-hoc evenementen:

- Voorziene evenementen: Bij van tevoren bekende evenementen kan een beroep gedaan worden op ca 8 instapbegeleiders. Er wordt door GVB uiterlijk 2 weken vooraf een opgave verstrekt om welke tijden en hoeveelheden het gaat. De afgelopen jaren ging dit om ca 5 evenementen op jaarbasis.
- Ad-hoc evenementen: Het betreft hier een inzet bij onvoorziene drukte omdat er van te voren niet bekend was dat er een aanleiding voor de drukte zou zijn. Er kan een beroep gedaan worden op veelal 4 instapbegeleiders. De afgelopen jaren ging dit om 2 evenementen per jaar. Bijvoorbeeld: Er is een evenement georganiseerd waarop een veel groter mensen op af komt dan vooraf ingeschat. Er ontstaat dan extreme drukte en wachttijden op de aanlandingen. Laden en lossen moet dan ad-hoc georganiseerd worden.

Opdrachtnemer draagt de zorg voor alle aangelegenheden inzake de dienstverlening voor haar Medewerkers. Benadrukt wordt dat dit inclusief is en niet alleen daarvoor: organisatorische en uitvoeringszaken, bereikbaarheid voor en van de medewerkers, in de weekenden en op de officiële feestdagen, de planning, de indeling, afzeggingen van medewerkers en vervangende inzet ervoor en de afhandeling door middel van hoor- en wederhoor van eventuele klachten over de instapbegeleiding.

Reactietijden bij ad-hoc aanvragen

Bij ad-hoc aanvragen is er een onveilige situatie ontstaan waarbij er onverwacht een te groot aanbod van reizigers is. Om deze stroom reizigers in goede banen te begeleiden wordt er een oproep gedaan vanuit GVB Veren om per direct zo snel als mogelijk is instapbegeleiders te leveren. Hiertoe wordt een telefoonnummer aangegeven door opdrachtnemer dat 24 uur bereikbaar is. In samenspraak wordt dan naar de mogelijkheden gekeken om extra inzet te doen

3 Indicatie af te nemen uren voor 2026

Aan de hieronder genoemde aantallen uren voor instapbegeleiders kunnen geen rechten worden ontleend omdat deze aangepast kunnen worden aan fluctuaties in passagiersaantallen.

- 8.000 uur reguliere inzet
 - 500 uur inzet t.b.v. evenementen
 - 8.500 uur totale inzet

De vraag naar instapbegeleiders kan gedurende de looptijd van het contract door GVB Veren aangepast worden naar gelang de behoefte aan instapbegeleiders.

Plannen hiervoor zijn er al ontwikkeld door V&OR en GVB Veren. Mogelijke locaties zijn dan de aanlandingen Houthaven en NDSM. Er wordt dan gedacht aan een gelijke inzet als op de Buiksloterweg. E.e.a. is wel afhankelijk van de toename van reizigers en inzet schepen.

4 Personele eisen

4.1 Functie-eisen en bekwaamheidseisen

Onderstaande eisen worden gesteld aan de instapbegeleiders:

- VMBO-T of VMBO-K denk- en werkniveau, bij voorkeur een servicegerichte opleiding of een opleiding verkeer begeleider.
- Instapbegeleiders dienen een praktijk (geen e-learning) training de-escalatie gedaan te hebben of deze binnen 3 maanden na start werkzaamheden te gaan doen en af te ronden binnen een half jaar na start overeenkomst.
- Instapbegeleiders zijn 18 jaar of ouder.
- Instapbegeleiders zijn vriendelijk, adequaat, communicatief vaardig, integer, proactief en betrouwbaar.
- Instapbegeleiders dienen ervaring te hebben met het begeleiden van grote groepen mensen.
- Instapbegeleiders zullen de belangen van GVB optimaal behartigen waarbij het veiligheidsbelang te allen tijde prevaleert.
- Instapbegeleiders hebben een verzorgd uiterlijk.
- Instapbegeleiders dragen geen opzichtige accessoires.
- Instapbegeleiders dragen of hebben geen zichtbare kenmerken van een politieke partij, religie, nationaliteit, voetbalclub of andere uitingen die aanstootgevend kunnen zijn of polariserend kunnen werken.
- In bezit van BHV, EHBO en reanimatie diploma.
- Open houding ten opzichte van allerlei soorten festivals (Surinaamse feesten, gay parade, etc.)
- Instapbegeleiders dienen een verklaring omtrent gedrag, waarin staat dat er niets belastend is, niet ouder dan zes maanden te kunnen overhandigen. Opdrachtnemer zal hiervoor geen kosten in rekening brengen. Voorafgaand aan het inzetten van medewerkers zal Opdrachtnemer zich er steeds van vergewissen dat aan het in deze eis gestelde zal kunnen worden voldaan. Indien een medewerker niet binnen de een termijn van 30 kalenderdagen na de start van zijn/haar werkzaamheden de vereiste VOG kan overleggen of deze niet verstrekt krijgt omdat hij/zij niet aan gestelde eisen in het screeningsprofiel voldoet, dient Opdrachtnemer dat terstond schriftelijk te melden bij de contractmanager van GVB. In dat geval eindigt de inzet onmiddellijk na melding door Opdrachtnemer bij GVB.
- Instapbegeleiders dienen een geaccepteerd identiteitsbewijs te kunnen tonen. Daaronder wordt verstaan: paspoort, Nederlandse identiteitskaart, ID-kaart of paspoort uit een EER-land,
- GVB geeft er de voorkeur aan dat er instapbegeleiders worden ingezet met een diverse achtergrond qua cultuur, leeftijd, nationaliteit, etniciteit en geslacht.
- Representatief voor de inwoners en bezoekers van Amsterdam.
- Instapbegeleiders die anderstalig zijn dienen de Nederlandse taal te beheersen op referentieniveau NT2-B2 volgens de norm van het Gemeentelijk Europees Referentiekader voor Moderne Vreemde talen (informatie te vinden op www.staatsexamensnt2.nl).
- De Engelse taal enigszins beheersen.
- Instapbegeleiders dienen te handelen naar gedragscode van GVB (versie december 2021 2020) zoals opgenomen in bijlage 7C.

Opdrachtnemer zal ervoor in staan dat de personen die als medewerker voor de dienstverlening worden ingezet daarvoor geschikt zijn. GVB heeft het recht om personen te weigeren of de tewerkstelling van personen terstond te beëindigen in geval van ongeschiktheid of indien de medewerker niet de vereiste documenten of verklaringen kan overleggen. Daar zijn voor GVB geen aanvullende kosten aan verbonden.

Opdrachtnemer is juridisch/ formeel werkgever van de arbeidskracht en neemt de daarmee Samenhangende (werkgevers)verplichtingen op zich.

4.2 Instructies

Instapbegeleiders dienen de volgende instructies te hebben ontvangen voordat zij voor GVB-werkzaamheden worden ingezet:

- Instapbegeleiders dienen kennis genomen te hebben van de veiligheidsinstructies van GVB Veren, bijlage 5D.
- Instapbegeleiders hebben altijd veiligheid van de reiziger als belangrijkste taak.
- Instapbegeleiders dragen beschermingsmiddelen, zoals handschoenen en gebitsbescherming, uitsluitend indien zich een situatie voordoet dat bescherming vereist, en dit wordt door Opdrachtnemer vooraf aangegeven is bij GVB . Daarbij wordt zoveel als mogelijk aangesloten bij de algemeen geldende richtlijnen inzake persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) in het kader van de arbeidsomstandigheden. Provocerende varianten van PBM's, zoals verzwaarde handschoenen of opvallende gebitsbescherming zijn niet toegestaan.
- Instapbegeleiders komen uitgerust en niet onder invloed van drank- en/of verdovende middelen.
- Instapbegeleiders roken niet in publieksgebieden.
- Instapbegeleiders hebben een actieve houding (dus niet zitten op een bankje en op telefoon kijken).
- Telefoneren in publieksruimten is uitsluitend toegestaan t.b.v. de werkzaamheden.
- Instapbegeleiders dragen goed zichtbare kleding waaruit blijkt dat ze werkzaam zijn als instapbegeleider voor GVB.