

GVB Holding NV

Jaarverslag 2017



Voorwoord

We kijken terug op een enerverend jaar, dat voor een groot deel in het teken heeft gestaan van voorbereidingen op de opening van de Noord/Zuidlijn. Een jaar waarin het aantal reizigers hard is blijven groeien, wat ervoor zorgde dat onze operationele prestaties nog meer onder druk stonden.

We staan aan de vooravond van de grootste verandering van het openbaar vervoer in Amsterdam sinds de komst van de eerste metro. Deze verandering omvat veel meer dan alleen de opening van de Noord/Zuidlijn, want we passen tegelijkertijd het bovengrondse GVB tram- en busnetwerk aan. Deze spannende opgave stelt ons bedrijf op de proef. Maar we weten waarvoor we het doen: het uiteindelijke resultaat is dat het openbaar vervoer voor onze reizigers enorm verbetert.

[grootste verandering in OV sinds komst van eerste metro](#)

Noord/Zuidlijn komt dichterbij

22 juli 2018 is de geplande dag waarop voor veel Amsterdammers routes en routines veranderen. GVB en al haar medewerkers leven al een tijd met die datum. We hebben in 2017 intensief toegewerkt naar de ingebruikname van de nieuwe metrolijn. Zo zijn we bezig geweest met het testen van systemen en procedures om met een zo hoog mogelijke frequentie te kunnen rijden. Ook is de nieuwe lijnennetkaart getekend en zijn medewerkers aangesteld of (om)geschoold.

Voor veel van onze medewerkers betekent de naderende grote 'systeemsprong' een verandering in hun werk of zelfs een omschakeling naar een andere werkomgeving. De medewerkers zijn enthousiast over de komst van de Noord/Zuidlijn. In hectische tijden is dat een geruststelling en een steun in de rug.

Omgaan met drukte

Amsterdam, een geliefde stad in binnen- en buitenland, wordt met de dag drukker. In oktober 2017 bereikten we een nieuwe mijlpaal: voor het eerst stonden er 900.000 reizigersritten op de teller. Dat past in onze doelstelling om dagelijks één miljoen reizigers te vervoeren. De inkomsten gaan zo omhoog, waardoor er minder subsidie nodig is voor de exploitatie van het OV.

[voor het eerst 900.000 reizigersritten op de teller](#)

Het reizigersaantal groeit harder dan we eerder dachten. Daar zijn we blij mee. We zien het als een bevestiging dat het vertrouwen in GVB groot is en dat de dienstverlening van GVB een daadwerkelijke bijdrage levert aan de bereikbaarheid en leefbaarheid van de stad en omliggende gemeenten.

De drukte in de stad en het groeiend aantal reizigers leggen een stevig beslag op onze organisatie, mensen en middelen. Al het materieel moeten we optimaal benutten en het is meer dan ooit een uitdaging om onze dienstverlening te verbeteren. Om iedereen te kunnen blijven vervoeren, moeten we slim laveren tussen de vele wegopbrekingen in de stad. Daardoor is het soms niet eenvoudig de punctualiteit te halen die reizigers van ons mogen verwachten. Ook in dat licht kijken we uit naar 22 juli 2018. Als de Noord/Zuidlijn gaat rijden, verbeteren ook de andere verbindingen, omdat we daar meer trams en bussen beschikbaar krijgen. Dat is hard nodig. We schaffen verder nieuwe trams aan, die vanaf 2019 beschikbaar zijn, en nieuwe metro's die in 2022 gaan rijden.

[drukte legt beslag op organisatie, mensen en middelen](#)

Sterk OV

Een sterk openbaar vervoer is onmisbaar in een stad die almaar verder uitdijt en voor de nabije toekomst enorme groeiplannen heeft. Dat vinden niet alleen wij: het draagvlak groeit. Het kabinet-Rutte III heeft twee miljard euro uitgetrokken voor landelijke mobiliteit en OV, en in aanloop naar de gemeenteraadsverkiezingen in 2018 hebben vrijwel alle partijen het openbaar vervoer in hun programma opgenomen. Dit zien we als erkenning voor ons werk en als stimulans voor groei en verbetering. Wel is het belangrijk dat de diverse plannen snel concreet worden. Er zijn meer middelen nodig, ook vanuit private financiering. Daarmee kunnen we investeren – op de korte, middellange en lange termijn – in verbindingen die de stad, regio en Randstad bereikbaar houden.

we moeten meer investeren om stad, regio en Randstad bereikbaar te houden

We streven ernaar de beste stadsvervoerder van Nederland te zijn. Daarvoor moeten we op sommige fronten nog beter presteren. Zo is de beschikbaarheid van ons materieel wel verbeterd, maar was die nog steeds onvoldoende. Te veel voertuigen moesten we uit de exploitatie halen vanwege defecten, schade, onderhoud of ombouw. We hebben de grenzen van de mogelijkheden voor inzet van ons materieel al bereikt. Hoewel Amsterdam een razend complexe en drukke stad is waarin veel onvoorspelbaar is en we daardoor niet alles zelf in de hand hebben, moeten we harder werken om de uitval van voertuigen te beperken. Dit doen we met slim onderhoud en storingpreventieprogramma's. Ook kijken we uit naar het nieuwe materieel, zoals de 15G-trams van fabrikant CAF, en twee jaar daarna de nieuwe M7-metroserie.

we kijken uit naar nieuwe 15G-trams en M7-metro's

Reizigerstevredenheid

De reizigerstevredenheid vinden we nog niet hoog genoeg. Dat is een van de redenen waarom we in 2017 gastvrij werken centraal hebben gesteld. Reizigers die vriendelijk worden aangesproken en ontvangen, voelen zich meer welkom. We trainen onze medewerkers in gastvrij werken: we willen dat iedereen behulpzaam is en positief communiceert bij stremmingen of andere bijzondere situaties. Na een succesvolle proef hebben we besloten de gesloten conducteurscabine in alle trams te vervangen door een open servicebalie. Zo is er meer contact met de reiziger. Ook op andere manieren werken we aan de reizigerstevredenheid. We besteden veel aandacht aan sociale veiligheid en heldere reizigerscommunicatie.

focus op gastvrijheid

Partner voor de stad

We willen meer dan alleen een vervoerder zijn: we stellen ons op als partner voor Amsterdam en spannen ons in om de stad nog prettiger te maken. Daarbij hoort dat we de milieu-impact van onze vervoersbewegingen beperken. We zijn daarom verheugd dat we een nieuw (serie-hybride) IJveer in gebruik hebben kunnen nemen. In goede samenwerking met de Vervoerregio Amsterdam is ook de eerste stap gezet naar de vervanging van de oude dieselbussen door emissieloze bussen. Dat we minder CO₂ en fijnstof uitstoten, maakt veel verschil voor de luchtkwaliteit in de stad. Daarnaast gaan we alleen nog groene stroom verbruiken. Verder hechten we eraan bij te dragen aan de sociaal-maatschappelijke doelstellingen van de stad. Zo nemen we mensen die onder de Participatiewet vallen op binnen onze gelederen. In 2017 hebben we 11 van deze medewerkers kunnen verwelkomen.

we helpen mee Amsterdam nog prettiger te maken

Als partner voor de stad voorzien we in de behoefte aan extra, aanvullend vervoer, zoals de Gelderlandpleinlijn. Die is zo succesvol dat het aantal lijnen is uitgebreid. Verder maken we nog meer stations aantrekkelijk door er bijvoorbeeld winkels te vestigen en de sociale veiligheid te verhogen.

Veiligheid voorop

Helaas waren er ook enkele dieptepunten. We betreuren drie dodelijke slachtoffers van ongelukken waarbij GVB-voertuigen waren betrokken. Ook hebben mensen ernstig letsel opgelopen. Niets kan dit leed verzachten. Elk incident, elk slachtoffer is er één te veel. Veilig vervoer gaat voor GVB boven alles en we werken dan ook continu aan verbetering van de veiligheid.

elk incident, elk slachtoffer is er één te veel

Financieel goed resultaat

Financieel gezien mogen we tevreden zijn. Aanvankelijk leek het jaar er door enkele tegenvallers minder rooskleurig uit te gaan zien. Door adequate maatregelen te nemen en bezuinigingen door te voeren, hebben we het tij kunnen keren. We sluiten het jaar af met een positief bedrijfsresultaat van 6,7 miljoen euro.

Onze ambassadeurs

Veel hebben we te danken aan onze medewerkers. We hechten waarde aan de duurzame inzetbaarheid van iedereen. Om te zorgen dat onze medewerkers gezond hun pensioen bereiken en om uitval terug te dringen, besteden we veel aandacht aan vitaliteit, loopbaanplanning en arbeidsvoorwaarden voor oudere medewerkers. We spannen ons in om ook mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan boord te krijgen en te houden.

We zien trots bij onze medewerkers. Zij zijn onze beste ambassadeurs. Zij maken GVB. We beseffen dat we zeker nu veel van hen vragen. We kunnen vol vertrouwen een nieuw, spannend jaar in vooral dankzij hun niet-aflatende inzet. Samen maken we verdere groei en verbetering van het OV mogelijk. We zijn klaar voor een nieuw tijdperk. Met een modern, nieuw netwerk dat Amsterdam zo hard nodig heeft.

we zijn klaar voor
een nieuw tijdperk

Amsterdam, 22 maart 2018

Alexandra van Huffelen, algemeen directeur
Mark Lohmeijer, directeur Techniek & Operatie
Tom Middelkoop, financieel directeur

Naar een geïntegreerd verslag

Vorig jaar brachten we naast ons financiële jaarverslag een apart maatschappelijk verslag uit. Omdat we vinden dat dit geen losse verantwoordingen zijn, maar dat ze verweven horen te zijn in de bedrijfsvoering, slaan we met ingang van 2017 een andere weg in. Dit is het eerste jaarverslag van GVB waarin we de financiële en de maatschappelijke resultaten in samenhang beschrijven en verantwoorden. Het is een stap in de richting van volledig geïntegreerde verslaggeving.

Eberhard van der Laan, 28 juni 1955 - 5 oktober 2017

Liefste en moedigste burgemeester van Amsterdam,

U zei altijd: "Zolang de trams rijden, weet je dat het goed is in de stad."

Het is goed en we rijden, maar in onze gedachten staan we allemaal stil voor onze burgemeester.



Op 14 oktober stonden alle metro's, bussen, trams en veren één minuut stil als eerbetoon aan de burgemeester. Wij danken Eberhard van der Laan voor al zijn goede zorgen en tomeloze inzet voor onze prachtige stad. Hij heeft veel betekend voor ons bedrijf en onze medewerkers. Zijn betrokkenheid bij de medewerkers van GVB was puur en oprecht, en onze collega's hebben dat vaak mogen ervaren.

Wij missen hem nog elke dag.