

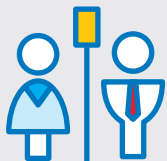
GVB Holding NV

# Jaarverslag 2017



# Wat onze stakeholders belangrijk vinden

Stakeholders hebben grote invloed op de bedrijfsactiviteiten van GVB. Daarom voert GVB een strategische en proactieve dialoog met zijn belangrijkste stakeholders. In onderstaand overzicht is uitgewerkt met welke stakeholders GVB onder andere dialoog voert en over welke onderwerpen.



## GVB-reizigers

Thema's:

- Reizigersbehoeften
- Reizigerswaardering
- Reisbeleving

Contact en feedback:

- Kwaliteitsmonitor
- OV-Klantenbarometer
- Reizigerspanel
- Mystery guests (vanuit Vervoerregio)
- Klantenservice
- Persoonlijk contact tijdens de reis



## Reizigersadviesraad (RAR) en belangengroepen

RAR heeft een formele adviesrol in diverse plannen, waaronder Vervoerplan, sociale veiligheid en tarieven. In de raad zitten onder andere ook ROVER, Stadsvervoerbelang, Cliëntenbelang en de Nederlandse Vereniging van Blinden en Slechtzienden. Andere belangengroepen hebben een informele advies- en signaleringsrol.



## GVB-medewerkers

Thema's:

- Arbeidsvoorwaarden
- Duurzame inzetbaarheid
- Gastvrij werken
- Samenwerking
- Integriteit en omgangsvormen

Contact en feedback:

- Medewerkerbetrokkenheidsonderzoek (MBO)
- Functioneringsgesprekken
- Medezeggenschap
- Werkoverleggen en teamsessies
- Introductieprogramma 'Welkom bij GVB'



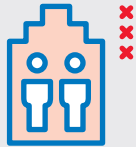
## Medewerkersvertegenwoordiging

vakbonden, ondernemingsraad en onderdeelcommissies

Brede advies- en instemmingsrol bij impactvolle plannen en wijzigingen. Periodiek overleg tussen directie en de ondernemingsraad en senior-management met de diverse onderdeelcommissies.

- Arbeidsvoorwaarden
- Duurzame inzetbaarheid
- Integriteit en omgangsvormen





## Mensen in Amsterdam

Thema's:

- Mobiliteit en bereikbaarheid
- Werkzaamheden en evenementen
- Leefbare, schone gezonde stad

Contact en feedback:

- Klantenservice en media
- Evenementen en publieksacties
- Publiek debat (bijv. Pakhuis de Zwijger)
- Persoonlijk contact in de stad (serviceteams, buurtbijeenkomsten)



## Vervoerregio Amsterdam en Gemeente Amsterdam

Oprichtgever, contractpartner en financier

Thema's:

- Vervoerconcessie Amsterdam (exploitatie, sociale veiligheid)
- Beheer en Onderhoud Railinfrastructuur
- Contract Veren

Reguliere overleggen exploitatie, (sociale) veiligheid, beheer en onderhoud, afstemming (grote) infrastructurele projecten.



## Kennisinstellingen, brancheverenigingen en maatschappelijke organisaties

Onderwijsinstellingen, zoals VU MVO Nederland JINC en culturele instellingen en initiatieven zonder winstoogmerk

Thema's:

- OV voor alle (sub) doelgroepen
- Leefbare, schone, gezonde stad
- Sociale verbinding met Amsterdam (scholieren,
- Mensen met afstand tot de arbeidsmarkt)



## Overheid

Landelijke, decentrale en lokale overheid en politiek.

Toezichthouders en samenwerkingspartners (o.a. Inspectie Leefomgeving en Transport, justitie, politie, Team Veiligheid Openbaar Vervoer).

Thema's:

- Mobiliteit en bereikbaarheid
- Werkzaamheden en evenementen
- Leefbaarheid, schone gezonde stad
- Wet- en regelgeving
- Veiligheid



## Gemeente Amsterdam Aandeelhouder

Thema's:

- Financiën
- Risico's
- Bestuur
- Overleg in de vergadering tussen GVB en aandeelhouder.
- Periodiek overleg met wethouder en bestuursdienst.



## Leveranciers, onderaannemers en samenwerkingspartners

Thema's:

- Inkoop
- Aanbesteding
- Duurzaamheid
- Maatschappelijke organisaties, zoals Cordaan