


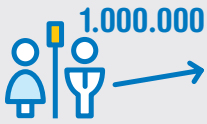
GVB Holding NV

# Jaarverslag 2017



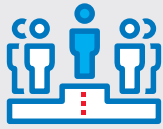
# Strategische doelstellingen

‘GVB verbindt Amsterdam’ – dat is onze missie. Die voeren we uit aan de hand van vijf strategische thema's. Daaraan hebben we de belangrijkste doelstellingen en programma's gekoppeld.

Strategisch thema	Doelstelling	Resultaat	Programma's
<p><b>Beste stadsvervoerder van Nederland</b></p>  <p>De klant, onze reiziger: daar doen we het voor. We willen voor hen de beste stadsvervoerder zijn.</p>	<p>Op de ranglijst OV-Klantenbarometer wil GVB de eerste plaats bereiken van de (vier) grote steden.</p>	<p>Positie per modaliteit (en verbetering ten opzichte van 2016):</p> <p>Bus: 1 van 3 (score + 0,2)</p> <p>Tram: 4 van 4 (score + 0,1)</p> <p>Metro: 3 van 3 (score gelijk gebleven)</p> <p>Veren: 2 van 3 (score + 0,2)</p>	<p><b><u>Noord/Zuidlijn</u></b> GVB-organisatie en -systemen klaarmaken voor ingebruikname Noord/Zuidlijn.</p> <p><b><u>Gastvrij werken</u></b> onder GVB-medewerkers vergroten en ondersteunen.</p> <p><b><u>Reisinformatie</u></b> Kanalen voor dynamische reisinformatie uitbreiden en kwaliteit verbeteren.</p>
<p><b>Naar één miljoen reizigers per werkdag</b></p>  <p>Hoe vaak maken reizigers gebruik van het openbaar vervoer? Sluit ons netwerk aan op de rest van de vervoerketen van reizigers?</p>	<p>GVB wil groeien naar een vervoersvolume van één miljoen reizigers, gemeten in reizigersritten per gemiddelde werkdag.</p> <p>We moeten hiervoor nog een groei realiseren van ongeveer 19% ten opzichte van 2017.</p>	<p>Het aantal reizigersritten groeide van 809 duizend naar 843 duizend per gemiddelde werkdag. In het laatste kwartaal van 2017 kwamen we op enkele dagen dichtbij de één miljoen.</p>	<p><b><u>Distributie en klantrelatie</u></b> Betaalsystemen (zoals OV-chipkaart) en dienstverlening aan vaste klanten verbeteren.</p> <p><b><u>Procesoptimalisatie techniek</u></b> Inzet van materieel optimaliseren, marketingacties, productontwikkeling.</p>



### In de top-5 van Amsterdamse werkgevers



Goed werkgeverschap is een centrale waarde voor GVB. We behandelen onze medewerkers zoals we willen dat zij onze reizigers behandelen.

We laten elke twee jaar een medewerker-betrokkenheids-onderzoek uitvoeren door Effectory/ Intermediair.

Het resultaat van dat onderzoek is onze graadmeter voor het doel om bij de beste vijf werkgevers van Amsterdam te horen (Beste Werkgevers, categorie > 1.000 medewerkers).

Begin 2019 is er weer een medewerker-betrokkenheids-onderzoek.

Vanaf 2017 werkt Effectory met een keurmerk. GVB ontving dat 'Beste Werkgevers Keurmerk' (met twee sterren) vanwege onze bovengemiddelde score in de branche.

We horen opnieuw bij de beste werkgevers van Nederland, en omgerekend staan we nu op nummer 2 van Amsterdam.

### Duurzame inzetbaarheid

Mogelijkheden verkennen om werknemers in de toekomst gezonder en flexibeler in te zetten.

### Cashloos betalen

Veiligheid vergroten op voertuigen door contante betalingen af te schaffen.

### Minder afhankelijk van subsidie



GVB wil zelfstandiger opereren en minder afhankelijk zijn van exploitatiesubsidies.

De kostendekkingsgraad, de indicator voor de mate waarin GVB buiten exploitatie-subsidies in zijn eigen kosten kan voorzien, moet verder stijgen. Hoe hoger de reizigersopbrengsten, des te hoger de kostendekkingsgraad.

De kostendekkingsgraad is in 2017 gestegen van 86,5% naar 88,0%.

### Marktconformiteit

Onderzoek naar marktconformiteit en gewenst kostenniveau.

### Digitalisering

Procesoptimalisatie

### Verbeteren

### portfoliomanagement

Integrale sturing van projecten.

### Sterke partner van Amsterdam



GVB wil actief en aantoonbaar bijdragen aan de leefbaarheid, economie en sociale veerkracht van de stad.

We voeren ons MVO-beleid uit en streven de prestatiescores na die we ons ten doel hebben gesteld voor CO<sub>2</sub>-emissie en arbeidsparticipatie.

We hebben onze footprint (CO<sub>2</sub>-uitstoot) het afgelopen jaar verkleind, van 29.519 ton naar 29.123 ton.

In 2017 vervulden we 11 Participatiewet-banen. Hiermee zijn nu 28 van de in totaal 75 plaatsingen gerealiseerd.

### Maatschappelijk verantwoord

Een positieve impact realiseren op milieu, mens en mobiliteit, onder meer via participatiebanen.

### Emissieloze bussen

Emissieloze bussen invoeren, zo snel als techniek en operatie het mogelijk maken.

### AOV/Ketenvervoer

Deelnemen aan pilots waarbij aanvullend openbaar vervoer (AOV) en OV worden gecombineerd.