

GVB Holding NV

Jaarverslag 2017



De beste stadsvervoerder van Nederland worden

Tevreden reizigers, dat is ons doel. GVB wil dat mensen in en om Amsterdam zich prettig voelen in de tram, bus en metro en op de veren, en ook op stations en haltes. Hoewel Amsterdam een bijzonder complexe stad is, willen we zodanig presteren dat reizigers GVB de beste stadsvervoerder vinden.

Reizigerstevredenheid

Wat reizigers vinden van onze inspanningen is voor ons het belangrijkste criterium. We doen er alles aan om ervoor te zorgen dat de reizigers op een veilige en comfortabele manier op hun bestemming komen.

Beste verbetering van 2017

Afgelopen jaar hebben we ruim 60 maatregelen genomen om de reisbeleving te verbeteren. Hieruit is een selectie van negen verbeteringen gekomen waarop reizigers online konden stemmen. Maar liefst 46% heeft de digitale reisinformatieschermen op inmiddels 450 haltes gekozen tot de beste verbetering van 2017. Muziek op metrostations en pinnen in bus en trams stonden met 10% op een gedeelde tweede plaats. De reizigers waardeerden ook de instapbegeleiding op drukke ponten, de opknopbeurt van metro's M4/CAF, de servicebalie in de tram, de nieuwe omroepstem, de kennismaking met de 15G-tram, en grotere veerponten.

46% van de reizigers waardeert digitale informatiepanelen het meest

Reizigerstevredenheid in 2017

In het onderzoek OV-Klantenbarometer zijn alle gebieds- en lijnconcessies in 2017 apart gemeten, evenals de verschillende modaliteiten binnen de concessies. Reizigers vullen in het voer- of vaartuig een schriftelijke enquête in en geven rapportcijfers aan verschillende aspecten van hun rit.

Tabel 11 Rapportcijfers OV-Klantenbarometer

	2017	2016	2015	2014	2013
Landelijk gemiddelde	7,6	7,6	7,5	7,5	7,4
Score GVB	7,6	7,4	7,4	7,3	7,3
Bus	7,8	7,6	7,5	7,4	7,4
Metro	7,4	7,4	7,4	7,3	7,1
Tram	7,5	7,4	7,4	7,3	7,2
Veren	8,1	7,9	8,1	7,8	8,1

GVB presteert in vergelijking met de andere stadsvervoerders in de grote steden als volgt: Bus staat op de eerste plaats (van vier). Tram komt op de vierde plaats, Metro op de derde (van de drie). Veren eindigde op een gedeeld tweede plaats (van drie).

Tabel 12 **Ranking t.o.v. concessies andere grote steden**

Positie GVB	2017	Hoger gescoord dan GVB	Lager gescoord dan GVB
Metro*	3 (/3)	Haaglanden, Rotterdam	-
Bus*	1 (/3)	-	Den Haag, Rotterdam
Tram*	4 (/4)	Den Haag, Rotterdam, Utrecht	-
Veren*	2 (/3)	Rotterdam	Vlissingen (score gelijk aan GVB)

* Bron: OV-Klantenbarometer 2017, KpVV/Crow.



Reizigerstevredenheid in 2018

GVB verwacht dat vertragingen in de oplevering van het nieuwe beveiligingssysteem (S&C) voor de Noord/Zuidlijn, tot operationele en financiële uitdagingen leiden. De reizigers zullen merken dat reisinformatie niet altijd klopt en dat er meer verstoringen zijn dan normaal gesproken. Het is aannemelijk dat deze beperkingen en kwalitatief mindere service aan de reiziger leidt tot lagere klanttevredenheid. Omdat de oorzaak buiten onze invloedssfeer ligt, heeft GVB bij de Vervoerregio Amsterdam het verzoek ingediend om het evaluatiecriterium voor de reizigerstevredenheid te herzien. Klanttevredenheid is voor GVB zeer belangrijk, ondanks de waarschijnlijk tijdelijk mindere kwaliteit van reizigersinformatie gaan de verbetermaatregelen onverkort door.

Betrouwbaar OV

Reizigerstevredenheid begint met veilig en betrouwbaar, punctueel vervoer. De bussen, trams en metro's moeten op tijd vertrekken. Met de drukte in Amsterdam, de evenementen die plaatsvinden, de toename van het verkeer en aantal werkzaamheden in de stad, plus de beperkte capaciteit aan materieel is het een uitdaging om de dienstregeling onder alle omstandigheden op elk moment zorgvuldig uit te voeren. In 2017 was er meer uitval dan in 2016. Ook stond de punctualiteit onder druk.

Zorgvuldige uitvoering van de dienstregeling

In het verslagjaar is de uitval ten opzichte van 2016 over de gehele linie gestegen. Vooral de uitval bij Metro is nog altijd niet op orde, met name door problemen met metro 51 en de infrastructuur.

meer uitval dan in 2016

Tabel 13 **Uitval**

percentage, per modaliteit, inclusief capaciteitsuitval bij Bus en Metro	<i>norm 2017</i>	2017	2016
Bus	0,80	1,20	0,92
Metro	1,65	2,30	2,25
Tram	0,95	1,39	1,31

Onze operatie kan worden beïnvloed door uitval (de rit valt uit), capaciteitsuitval (de rit wordt wel gereden, maar met een kleiner of korter voertuig dan gepland) en punctualiteit.

Uitval

Er treden regelmatig defecten op aan de trams, wat leidt tot uitval. Met behulp van een programma zoeken we naar een patroon in de storingen om daarmee tot een oplossing te komen. Ook waren er regelmatig ongeplande verstoringen in de dienstregeling door incidenten, zoals auto's of andere objecten op de trambaan.

Punctualiteit

Bij Bus zagen we afgelopen jaar een kleine verbetering van de vertrekpunctualiteit. Helaas blijven de andere modaliteiten in 2017 achter, met een licht verslechterde vertrekpunctualiteit ten opzichte van een jaar eerder.

punctualiteit staat onder druk

Tabel 14 **Vertrekpunctualiteit**

percentage, per modaliteit, inclusief knooppuntpunctualiteit bij Bus en Tram	<i>norm 2017</i>	2017	2016
Bus	88,0	88,9	88,5
Metro	93,0	91,5	92,4
Tram	86,0	86,4	86,6

Calamiteiten en verstoringen

Op **2 januari** ontstond een stroomstoring door een defect voedingsapparaat voor de stroomvoorziening. Als gevolg hiervan trad er op 4 januari ook een storing op in het besturings- en veiligheidssysteem van de metro. Direct daarna hebben we veiligheidsprocedures aangescherpt en hebben we technisch onderzoek gedaan om zekerheid te krijgen over de oorzaak. Ook zijn we met een extern bureau structureel onderzoek gestart om de kwetsbaarheid van het systeem in kaart te brengen.

In de vroege ochtend van dinsdag **17 januari** kampte de stad met een zeer ernstige stroomstoring door problemen bij de hoogspanningscentrale Hemweg. Ruim 360.000 mensen in en rond Amsterdam zaten die ochtend tot 9.00 uur zonder stroom. Dit had uiteraard ook flinke impact op onze dienstverlening.

Op **6 juni** werd metrostation Spaklerweg ontruimd nadat in de storm dakbedekking op het spoor was gewaaid. Het station bleef tot het einde van de dag gesloten om reparaties te kunnen uitvoeren.

Sinds **8 september** 2017 rijden de tramlijnen 13 en 14 een aangepaste route, omdat de brug over de Da Costagracht te kwetsbaar werd bevonden om de trams nog te kunnen dragen.

In **november** sprong de waterleiding in de Marnixstraat. Daardoor ontstond er een groot zinkgat in de weg ('sinkhole'). Het zand dat een paal van de bovenleiding steunde, spoelde weg, waardoor de paal omviel. De lijnen 10, 13 en 14 moesten worden omgeleid, tram 17 reed een verkorte route. Voor deze verstoring, die een grote impact had, kregen we een ontheffing van Vervoerregio Amsterdam, waardoor de negatieve effecten op de exploitatie niet meetellen in onze cijfers.

Veiligheid

Met de toenemende drukte in en rond Amsterdam is het extra belangrijk om veiligheid voorop te stellen – voor reizigers, medeweggebruikers en onze medewerkers. Binnen het thema veiligheid onderscheiden we drie categorieën: transportveiligheid, arbeidsveiligheid en sociale veiligheid.

Veiligheidscultuur

Een externe onderzoeksfirma heeft met een groot aantal medewerkers gesprekken gevoerd over veiligheid en veiligheidsgevoel tijdens het werk. Alle onderzochte bedrijfsonderdelen zijn inmiddels aan de slag met een verbeterprogramma. Doel is om daarmee op een hogere trede van de veiligheidscultuurladder te komen.

afdelingen aan de slag om veiligheidscultuur te verbeteren

Goed voorbeeld doet volgen

Er is werk aan de winkel. Alle managers bij Techniek en de directieleden lopen veiligheidsrondes bij GVB. Ze gaan daarbij met medewerkers in gesprek over veiligheid, veiligheidsmiddelen en de veiligheidsbeleving. Daarnaast organiseerden we in december 2017 een managementbijeenkomst die volledig in het teken stond van veiligheid. Leidinggevendenden hebben zo meer aandacht voor veilig werken en veilig rijden bij GVB.

leidinggevendenden hebben meer aandacht voor veiligheid

Transportveiligheid

In 2017 nam het aantal aanrijdingen tussen GVB-bussen en andere verkeersdeelnemers of objecten af met 7%. Maar helaas hebben we toch ook drie dodelijke slachtoffers te betreuren en waren er aanrijdingen met ernstig letsel.

Dodelijke aanrijdingen

Tot onze schrik vonden in februari kort na elkaar twee verkeersongevallen met dodelijke afloop plaats (één met een bus en één met een tram) en volgde in november nog een derde dodelijk ongeval (met een bus). Dit zijn intens verdrietige gebeurtenissen, in de eerste plaats voor de nabestaanden van de slachtoffers. Ook onze medewerkers die hier bij betrokken waren zijn erg aangedaan. We staan hen bij met alle mogelijke zorg en aandacht.

verslagenheid door drie dodelijke slachtoffers

Ontsporing tram 24

Op vrijdag 29 september 2017 ontspoorde een van onze trams van lijn 24 op de Stadionweg, ter hoogte van de Herculesstraat. De tram kwam bij het nemen van de wissel in botsing met een taxi, waarbij de drie taxi-inzittenden zwaargewond raakten. De tram is vervolgens ontspoord. Dit vreselijke ongeval heeft grote impact op alle betrokkenen en de mensen in de buurt. Uit onderzoek bleek dat het ongeval te wijten was aan een menselijke fout. Uit voorzorg heeft GVB de twee wissels bij de Herculesstraat vastgezet.

Aantal gewonde reizigers

Het aantal reizigers dat gewond raakte bij een botsing, bij een val in het voertuig of bij het in- en uitstappen was ongeveer gelijk aan dat in 2016. Gelukkig daalde het aantal gewonde medeweggebruikers flink.

minder gewonde medeweggebruikers

Tabel 15 Gewonden

	2017	2016	% verschil
Gewonde reizigers (exclusief onwelwordingen)			
Bus	80	74	+ 8%
Metro	7	5	+ 40%
Tram	77	85	- 9%
Totaal	164	164	0%
Gewonden in stations of op perrons			
Metro	30	31	- 3%
Gewonde medeweggebruikers			
Bus	17	23	- 3%
Metro	2	6	- 67%
Tram	53	69	- 23%
Totaal aantal gewonden	72	108	- 33%

Iets minder aanrijdingen

Het aantal aanrijdingen daalde dit jaar met 3% (zie tabel). De stijgende trend van de afgelopen jaren lijkt tot stilstand te komen (Tram, Metro) of is zelfs weer dalende (Bus).

na jaren van stijging aantal aanrijdingen afgenomen

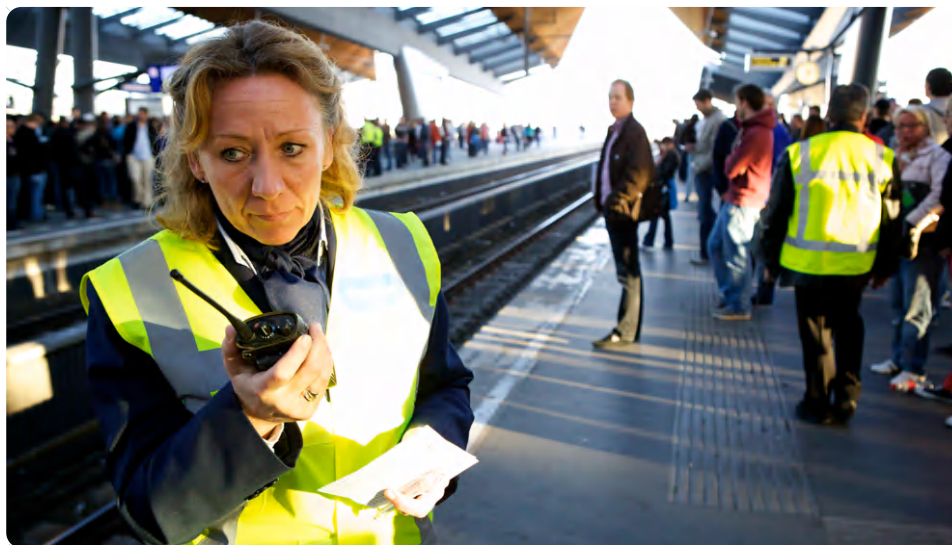
Tabel 16 Aanrijdingen

	2017	2016	% verschil
Bus	579	621	- 7%
Metro	9	9	0%
Tram	650	648	+ 0,5%
Totaal	1.238	1.278	- 3%

Veel schades en aanrijdingen met trams en bussen in 2017 staan in relatie tot de drukte in Amsterdam. Er zijn veel infrastructurele werkzaamheden, vaak met wegafzettingen die voor bussen te krap zijn. De gevaarlijke locaties ('blackspots') worden gecommuniceerd aan de personenvervoerders en samen met de gemeente bekeken of ze veiliger gemaakt kunnen worden.

Bij de metrohalte De Boellelaan/VU gebeurde bij de voetgangersoversteekplaats in het voorjaar opnieuw een ernstig ongeval, mede veroorzaakt door de afstelling van de verkeerslichten. De gemeente heeft nog geen besluit over eventuele aanpassingen genomen. Wel zijn er waarschuwingstekens aangebracht voor de voetgangers.

GVB heeft een top 10 van gevaarlijke situaties opgesteld en die met de gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam besproken. De Vervoerregio Amsterdam heeft deze lijst 'geadopteerd' en de situaties worden aangepakt voor een betere veiligheid in de stad.



Minder passages van stoptonend sein

Als een metro of tram door een stoptonend sein rijdt, vergelijkbaar met 'door rood rijden', kan er een gevaarlijke situatie ontstaan. Volgens de procedure melden we elke passage van een stoptonend sein (STS-passage) aan de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT). Er volgt ook altijd een intern onderzoek en analyse.

Tabel 17 Passages stoptonend sein

	2017	2016
Metro	14	15
Tram (lijnen 5 en 26)	20	29
Totaal	34	44

Drie aanvaringen veren

In 2017 hebben drie aanvaringen plaatsgevonden tussen GVB-veren en andere vaartuigen. In oktober is IJveer 33 door een technische storing hard tegen de wal gevaren bij de Westerdoksdijk. Op 5 oktober viel de voortstuwing van het Oostveer tijdens de overtocht van het Azartplein naar de Zamenhofstraat uit.

Veiligheidsaudits

In 2017 zijn er meerdere veiligheidsaudits gehouden. Inspectiedienst ILT heeft diverse onderzoeken uitgevoerd om de veiligheid te beoordelen. Dit betrof het onderzoek naar de kop-staart botsingen op de Amstelveenlijn uit 2015 en 2016 dat is teruggekoppeld

en waar GVB een reactie op heeft gegeven aan Vervoerregio Amsterdam (als opdrachtgever van het onderzoek). Ook heeft ILT geïnspecteerd op bestuurderspassen, communicatie tussen de verkeersleiding en bestuurders en op voertuigonderhoud, als onderdeel van het veiligheidsmanagementsysteem. ILT heeft tijdens deze audits en inspecties geen onregelmatigheden vastgesteld.

GVB heeft de invoering van de Wet Lokaal Spoor geëvalueerd en aanbevelingen geformuleerd die voor het grootste gedeelte zijn opgevolgd.

Onze afdeling Interne Audit is een voertuigveiligheidsaudit gestart. Deze wordt begin 2018 afgerond.

Ten slotte is de BHV-organisatie op alle GVB-locaties extern geaudit en zijn de aanbevelingen die hieruit kwamen overgenomen.

Initiatieven voor veiliger werken

Naast de veiligheidsrondes door management en directie hebben we in 2017 verscheidene andere initiatieven genomen voor de verbetering van de veiligheid.

- De opleidingsafdelingen van Tram en Metro zijn gestart met rijwaarnemingen. Een instructeur rijdt een hele dag mee en bespreekt daarna met de personenvervoerder de goede acties en de eventuele verbeterpunten. In vijf jaar krijgen alle personenvervoerders een rijwaarneming met terugkoppeling.
- Bij Bus zijn in 2017 de voorbereidingen getroffen voor het opleidingsprogramma van een code 95-opleiding, geheel in het kader van veilig en comfortabel rijden in combinatie met schadereductie. Deze training wordt in de loop van 2018 gegeven.
- Slimme camera's: om schades en aanrijdingen te beperken, hebben we op onze trams een proef gedaan met Shield+ (voorheen 'MobilEye'). Dit is een combinatie van een camera en sensoren op de kop van de tram, waarmee bestuurders in hun dode hoek toch de weggebruikers kunnen zien. We zijn gestart met zeven trams op lijn 17.
- Voor het verder verminderen van het aantal STS-passages schenken we extra aandacht aan foutieve overbruggingen en aan de instructie en informatievoorziening voor trambestuurders die niet regulier op lijn 5 of 26 werken.

Nieuw mobilifoonsysteem

Goede communicatie tussen rijdend personeel en onze verkeersleiding is essentieel voor de veiligheid en het comfort van reizigers en medewerkers. Een goed mobilifoonsysteem is daarvoor onontbeerlijk. We hebben een pilot gedaan met een nieuw systeem, MOBNEXT, waarmee de verkeersleiding, alle personenvervoerders en medewerkers van OV-zorg en het Serviceteam gaan werken. De vernieuwing draagt bij aan een betere dekking van het systeem, betere gesprekskwaliteit en hogere betrouwbaarheid. De inbouw van het systeem in de metro's is afgerond. Daarna volgen de bussen en trams.

nieuw systeem voor mobilifoon heeft betere dekking en is betrouwbaarder

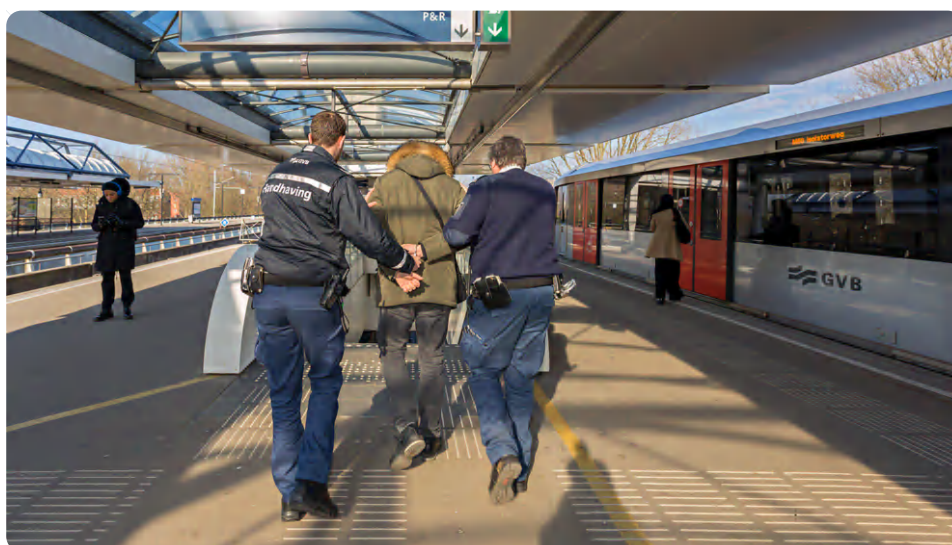
Mobiele telefoons in het verkeer

GVB hanteert een totaalverbod op het gebruik van mobiele telefoons door personenvervoerders. Het beleid hiervoor is in 2017 nogmaals aan alle medewerkers gecommuniceerd. Zowel het management als externen hebben controles uitgevoerd.

Begin 2018 startte de gemeente Amsterdam in samenwerking met Vervoerregio Amsterdam en GVB een publiekscampagne tegen smartphonegebruik in het verkeer, vooral gericht op fietsers en voetgangers, de extra kwetsbare verkeersdeelnemers.

Sociale veiligheid

GVB verzorgt in de vervoerconcessie Amsterdam en het streekvervoer van concessie Waterland de handhaving van en het toezicht op de sociale veiligheid in en rond het openbaar vervoer.



Minder incidenten sociale veiligheid

Bij incidenten bieden de teams van OV-zorg hulp en assistentie aan reizigers en medewerkers. In 2017 werden minder sociale-veiligheidsincidenten gemeld dan het jaar ervoor. Het aantal meldingen voor assistentie bij de exploitatie nam wel toe. Hierbij valt te denken aan assistentie als er objecten op de rails liggen of als er een bovenleidingbreuk is.

Tabel 18 **Assistentieverzoeken**

Bij Bus, Tram, Metro, Veren, Tickets & Info en streekvervoer	2017	2016	2015
Aantal meldingen exploitatie	6.245	5.850	7.822
Aantal meldingen sociale veiligheid	2.085	2.139	1.974
Totaal	8.330	7.989	7.822

Steekpartij in metro 54

Op 27 juli 2017 vond in een van onze metro's op lijn 54 'uit het niets' een steekpartij plaats. Het slachtoffer van deze afschuwelijke gebeurtenis is daarbij aan zijn verwondingen overleden. GVB was erg geschokt door dit incident en heeft er alles aan gedaan om de betrokkenen op te vangen en nazorg te bieden. Het incident heeft bij veel medereizigers paniek en totale verbijstering veroorzaakt. De verdachte werd onmiddellijk na de steekpartij opgepakt.

Snel ter plaatse

OV-zorg streeft ernaar om binnen vijftien minuten ter plaatse te zijn. In 2017 lukte dat in 84% van de gevallen. Bij een melding met hoge prioriteit zijn we er nog sneller, namelijk binnen zeven minuten. Dat lukte in 2017; gemiddeld was OV-zorg binnen 6'36 minuten ter plaatse bij meldingen met hoge prioriteit.

bij hoge prioriteit is OV-zorg binnen 6'36 minuten ter plaatse

Afgelopen vijf jaar steeds minder zwartrijders

GVB stelt elk half jaar de percentages zwartrijden vast op basis van het aantal geregistreerde reizigers, het aantal gecontroleerde reizigers en het aantal reizigers

zonder geldig vervoerbewijs. In vergelijking met vijf jaar geleden is het aantal zwartrijders over alle modaliteiten (bus, tram en metro) afgenomen.

Tabel 19 Zwartrijden

	2017	2016	2015
Bus	0,6%	0,4%	0,6%
Metro	1,9%	2,0%	1,7%
Tramlijnen zonder conducteur	2,9%	2,8%	3,7%
Tramlijnen met conducteur	0,4%	0,3%	0,4%
Gewogen gemiddelde	1,1%	1,1%	1,1%

Tail-gating bij metropoortjes

Bij metrostations maken we regelmatig mee dat reizigers 'tail-gaten': met meerdere mensen op één in-check door het OV-chipkaartpoortje lopen. Hoewel bij metropoortjes standaard al cameratoezicht is en bij tail-gating een speciaal geluidssignaal afgaat, is effectieve handhaving hierop lastig. Daarom zijn we in 2017 een proef begonnen bij metrostation De Vlugtlaan. Zodra het tail-gate signaal afgaat, wordt een still/momentopname van de camerabeelden doorgestuurd naar het mobiele apparaat van de handhaver op het station. Die kan de verdachte zo gericht aanspreken, controleren en verbaliseren. De eerste proef is succesvol; we bekijken verdere toepassing van de werkwijze.

Spuugkit leidt tot veroordelingen

Na de succesvolle proef in 2016 met de spuugkit op lijnen 1 en 17 is GVB de spuugkit gaan gebruiken op alle lijnen. De inzet van de spuugkit, waarmee DNA-materiaal kan worden verzameld, gebeurt in nauwe samenwerking met de politie en het Openbaar Ministerie. In 2017 waren er drie veroordelingen vanwege een spuugincident.

drie veroordelingen dankzij spuugkit

Veilige Publieke Taak

GVB is al jaren partner in de samenwerkingsverband Veilige Publieke Taak (VPT) Amsterdam. Deze ketengroep vloeit voort uit een landelijke aanpak om agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak te verminderen. De nadruk ligt op afstemming met ketenpartners en een eenduidige aanpak en samenwerking met de politie en het Openbaar Ministerie.

GVB werkt samen met partners bij terugdringen van agressie

Voorlichting aan medewerkers

GVB stimuleert zijn medewerkers aangifte te doen bij agressie of geweld. Ook stimuleren we onze medewerkers om op de aangifte te noteren dat ze een publieke functie uitvoeren (VPT-code). Deze code wordt gekoppeld aan de aangifte, zodat de strafeis vaak hoger wordt. De overheid pakt daders van geweld in de publieke omgeving harder aan door fors te straffen en schade te verhalen.

medewerkers aangespoord om aangifte te doen

In november 2017 hebben we een voorlichtingsfilm voor medewerkers gemaakt over de VPT-code. We hebben ook meer bekendheid gegeven aan het Incidentenloket, dat medewerkers kan ondersteunen bij het eventuele strafproces.

Voorlichting aan scholieren

Scholierenvoorlichters van GVB bezoeken jaarlijks diverse middelbare scholen. Met leerlingen van vooral brugklassen gaan ze in gesprek over (on)wenselijk en (on)veilig gedrag in het openbaar vervoer. In 2017 zijn 15 scholen bezocht.

Personeelsmonitor

De Personeelsmonitor is een tweejaarlijks landelijk onderzoek naar de veiligheidsbeleving onder medewerkers van (openbaar)vervoerbedrijven. Alle GVB-medewerkers met direct klantcontact kunnen meedoen met het onderzoek. In januari 2017 is de Personeelsmonitor over 2016 uitgevoerd.

inspanningen GVB voor sociale veiligheid scoren hoger dan landelijk gemiddelde

Beleving beleid sociale veiligheid

Onze medewerkers gaven een 6,9 als gemiddeld rapportcijfer voor de inspanningen van GVB in 2016 voor een betere sociale veiligheid op het werk. Dit is 0,2 punt hoger dan in 2014 (6,7) en 0,5 punt hoger dan het landelijk gemiddelde (6,4).

Van alle GVB-medewerkers die meededen met de Personeelsmonitor vindt 38% dat we hard werken aan een betere sociale veiligheid; 42% vindt dat GVB er iets aan doet (in 2014 respectievelijk 28% en 51%). Landelijk vindt 21% van het personeel dat hun werkgever/vervoerder veel doet voor de sociale veiligheid en 46% dat de vervoerder daar iets aan doet. Van de ondervraagden vindt 2% dat GVB niets doet aan sociale veiligheid; landelijk is dat 4%. GVB scoort hiermee beter dan het landelijk gemiddelde.

Onze medewerkers van het Serviceteam en OV-zorg volgen in 2018 een training waarin ze verdacht gedrag beter leren herkennen. Ook hebben we hen beter bekendgemaakt met de VPT-code (Veilige Publieke Taak). Daarnaast hebben we extra aandacht geschonken aan het belang van het melden van incidenten; vooral hinderen, lastigvallen en treiteren worden vaak niet gemeld.

medewerkers krijgen training in herkennen van verdacht gedrag

Arbeidsveiligheid

De ongevalsfrequentie-index (IF-rate) is de graadmeter voor arboveiligheid. Deze index geeft het aantal verzuimgevallen als gevolg van arbeids- en verkeersongevallen en agressie/geweldsincidenten per miljoen gewerkte uren weer. GVB streeft naar IF-rate grenswaarde van 4. Daar zitten we nu nog boven.

Tabel 20 Ongevalsfrequentie-index (IF-rate)

	2017	2016	2015
Ongevalsfrequentie-index totaal	7,0	4,8	4,2

Meer arbeidsongevallen

Bij alle modaliteiten en bedrijfsonderdelen is een zorgelijke trend zichtbaar in het aantal arbeidsongevallen. Meer dan de helft van alle ongevallen waardoor een GVB-medewerker minimaal één dag niet heeft kunnen werken, wordt veroorzaakt door verzwikken, verstappen of struikelen. We gaan hier dan ook extra aandacht aan besteden. Verzuim na agressie- en geweldsincidenten of verkeersongevallen tijdens het werk, komt in verhouding weinig voor. De opvang en begeleiding na een dergelijk incident is bij GVB goed geregeld.

veel uitval na verzwikken, verstappen of struikelen

Veiligheidsrondes door management

Alle managers bij Techniek en de directieleden lopen veiligheidsrondes. Daarbij gaan ze in gesprek met medewerkers over veiligheid, veiligheidsmiddelen en de veiligheidsbeleving. Dit zijn open gesprekken over de veiligheid waarbij de werkomstandigheden waaronder wordt gewerkt en mogelijke gevaren worden besproken. Deze gesprekken bieden de mogelijkheid om complimenten te geven als er veilig wordt gewerkt en geconstateerde knelpunten op te lossen in overleg met de lijnorganisatie. Ruim driekwart van de geplande rondes is in het eerste half jaar uitgevoerd met verslaglegging.

Signaleren onveilige situaties

GVB werkt sinds 2016 met een nieuw SOS-systeem (Signaleren Onveilige Situaties). Dit hebben we ingevoerd omdat er te weinig melding werd gemaakt van onveilige situaties. Het SOS-systeem maakt het voor medewerkers makkelijker om situaties te melden en te zien wat er daadwerkelijk met de meldingen gebeurt. Elke afdeling heeft een SOS-melding coördinator die de meldingen beantwoordt en afhandelt. Daarnaast geeft het GVB een goed overzicht van de (on)veiligheid op de werkplek. Met dit instrument verhogen we het bewustzijn over veiligheid en lossen we gevaarlijke situaties op.

VGWM-commissies

Voor veiligheid, gezondheid, welzijn en milieu is er een (VGWM) structuur ingericht die bestaat uit een mix van leidinggevend en werknemers. Bijna elke afdeling heeft een VGWM-stuurgroep en VGWM-werkgroepen die het arbojaarplan en actieplan veiligheidscultuur van de eigen afdeling opstelt en volgt. De werkgroepen lopen regelmatig inspectie- en inventarisatierondes die input leveren voor de arbojaarplannen. Op deze wijze is er een continue dialoog over knelpunten en oplossingen. Het VGWM-overleg met de directie volgt het arbobeleid en bespreekt de voortgang van de overleggen en specifieke onderwerpen. In 2017 zijn onder andere de dossiers chroom-VI, asbest op de Oostlijn, maatwerk in de arbodienstverlening en het programma GVB Gezond besproken.

Reisinformatie

GVB investeert in de reisinformatiekanalen om de reizigerstevredenheid structureel te verhogen. Om dat te bereiken, herstructureren we onze website en app, hebben we meer dan 450 DRIS-panelen op de drukke haltes in de stad geplaatst en verbeteren we de reisinformatie in de voertuigen. Op de schermen tonen we naast de actuele rijtijden ook mogelijkheden voor overstappen en actuele mededelingen over verstoringen.

Verbeterprogramma Reisinformatie

Met het programma Reisinformatie werken we concreet aan verbetering van de volgende onderdelen:

- We zorgen dat DRIS-panelen met reisinformatie goed werken en goed worden beheerd. Er komen tijdelijk haltepalen langs de knelpunten Amstelveenlijn en station Noord.
- We vervangen het verouderde en storingsgevoelige reisinformatiesysteem op de schermen in de voertuigen. We tonen de actuele overstap- en verstoringinformatie.
- We brengen in beeld hoe de reisinformatie tot stand komt. We bekijken wie wat doet en om welke reden, of er voldoende bezetting is op cruciale plekken en of duidelijk wordt 'wie waarvan is'. Alleen zo kan de actuele reisinformatie tijdig en betrouwbaar bij de reiziger terechtkomen.

verouderde schermen
in voertuigen worden
vervangen

Dynamisch Reizigers Informatie Systeem (DRIS)

Zo'n 450 DRIS-displays (op een totaal van 500) voor Bus en Tram zijn in 2017 geplaatst en van informatie voorzien. Begin april 2018 zal de rest op de haltes staan. Ook op nieuwe locaties komen DRIS-panelen, zoals busstation Noord, Noorderpark en de Amstelveenlijn. Op de geplaatste displays is steeds betrouwbaardere en completere informatie te zien.

500 DRIS-panelen
geven actuele
reisinformatie



Seintje

De nieuwe dienst 'Seintje' hebben we ontwikkeld om reizigers proactief op de hoogte te houden van geplande verstoringen en omleidingen. Klanten ontvangen een e-mail met een link naar het omleidingsbericht. We zijn in 2017 begonnen met het doorgeven van geplande omleidingen en veranderingen in de dienstregeling, zoals de nieuwe jaardienstregeling. Uiteindelijk willen we deze service uitbreiden voor ongeplande verstoringen.



Actuele reisinformatie bij verstoringen en calamiteiten

In 2017 konden we onze reizigers extra van dienst zijn met onze nieuwe reizigersinformatanten bij het Communicatie Centrum Vervoer (CCV). Ze delen razendsnel updates met onze reizigers via onze website, Twitter, de DRIS-panelen en 9292. Daarnaast roepen ze reizigersinformatie om in metro, tram en bus. Ook informeren ze Klantenservice, zodat de medewerkers daar vragen van reizigers goed kunnen beantwoorden.

reizigersinformatanten
delen razendsnel
updates via
verschillende kanalen

Omroepstems metro

Met de komst van de Noord/Zuidlijn is er ook de omslag naar het nieuwe lijnennet. Alle omroepberichten worden opnieuw ingesproken. Er komen twee vaste stemmen, één voor de halteafroepen en één voor de verstoringberichten. We hebben reizigers betrokken bij de keus door hen te laten stemmen op de stem van hun voorkeur. In 2018 zijn ze te horen.

twee herkenbare
stemmen voor
halteafroep en
verstoringberichten

Service en tickets

Om het groeiende aantal reizigers goed te voorzien van vervoersbewijzen, werken we aan een optimaal distributienetwerk van verkooppunten. We stimuleren onze reizigers om van tevoren hun vervoersbewijs te kopen en op saldo te reizen. Ook de informatie over kaarten passen we steeds aan de behoeften van reizigers aan. Een belangrijke stap, vanuit het oogpunt van veilig betalen, is ook het afschaffen van contante betalingen op onze bussen en (straks) op de trams.

Meer voorverkoop en saldo-reizen

Met de campagne 'Voorbereid op Reis' moedigen we reizigers aan om al voordat ze op reis gaan een kaartje te kopen – bij een halte-automaat, een verkoopautomaat, een wederverkoper of een Tickets & Info-locatie. Dat is precies wat we zien gebeuren. Zowel bij Bus als Tram neemt de verkoop van 1-uurskaarten af. De verkoop via andere kanalen zien we juist stijgen.

meer reizigers kopen vooraf kaartje

In de bus en de tram reizen steeds meer mensen op saldo. Bij Bus kocht in 2016 nog 4% van de reizigers een kaartje, in 2017 was dat 3%. Bij Tram was dat 8% in 2016 en een kleine 7% in 2017. In de nachtbus koopt nog maar 12% van de reizigers een kaartje in de bus zelf; daarvoor was dat nog 45%. Minder draagkrachtige mensen reizen verder steeds vaker op saldo nu voor hen een voordelige chipkaart verkrijgbaar is.

Wederverkoop in winkels en hotels

In 2017 telde ons wederverkoopnetwerk gemiddeld 100 winkels en 52 GVB Servicepunten, waar vervoerbewijzen worden verkocht en reizigers hun OV-chipkaart kunnen opladen en met contant geld kunnen betalen. Ook zijn er in totaal 200 gele oplaad- en ophaalautomaten in de stad, waar reizigers hun reisproducten kunnen ophalen.

Ruim 170 hotels verkopen GVB-dagkaarten. In kamercapaciteit vertegenwoordigen deze 70% van de totale Amsterdamse hotelmarkt. De komende jaren groeit het aantal toeristen/bezoekers van 15 miljoen nu naar 23 miljoen in 2025. Het wederverkoopnetwerk van GVB anticipeert op deze ontwikkeling. De samenwerking met digitale platformen als GetYourGuide en PrioTicket maakt het mogelijk om vooraf GVB-dagkaarten online te boeken.

toeristen kunnen online en bij 170 hotels dagkaarten kopen

Tickets & Info, verkoop online en onderweg

Reizigers kunnen voor persoonlijk advies en kaartverkoop terecht bij onze vier Tickets & Info-locaties. Ze kunnen hun vervoerbewijs ook online, in de voertuigen en via Park & Ride aanschaffen. Daarnaast zijn er 90 kaartautomaten en tien gemaksautomaten op haltes in de binnenstad.

Steeds meer mensen kopen hun vervoerbewijs bij de halte-automaten. Dat bevordert de snelheid van instappen en de doorstroming. In 2017 werden zes automaten herplaatst en werden er zeven nieuwe geplaatst op Schiphol en Centraal Station IJzijde.

kaartverkoop bij halte-automaten bevordert snelheid bij het instappen

Aanbesteding nieuwe verkoopautomaten

De verkoopautomaten worden vervangen. Hiervoor hebben we in 2017 een aanbesteding uitgeschreven. De eerste nieuwe verkoopautomaten worden in het voorjaar van 2019 verwacht. Een van de verbeteringen is dat het gebruik en de teksten op de automaten veel intuïtiever zijn.

Mobiel betaalgemak

In de loop van 2017 zijn we begonnen met de aanmeldingen voor OV-chip Mobiel. Daarmee kunnen reizigers in- en uitchecken met hun smartphone, net als met de OV-chipkaart. Aan dit landelijke project doen naast Translink ook diverse vervoerders en

betalen met smartphone

telecombedrijven mee. Hiermee doen we ervaring op met het reizen met de smartphone en andere manieren van betalen.

betalen met
smartphone

Campagne voor verhuizende Amsterdammers

Om nieuwe of net verhuisde Amsterdammers bekend te maken met het OV-aanbod in hun buurt, zijn we in februari een verhuiscampagne gestart. Bewoners ontvingen twee gratis GVB-dagkaarten op hun nieuwe adres. Inmiddels zijn er al 2.600 dagkaarten aangevraagd en gebruikt. *PrintMatters magazine* gaf vijf 'sterren' aan de campagne: "In alle opzichten: sympathiek gebaar, goed uitgevoerd en waardevol welkomstcadeau."

gratis dagkaarten voor
nieuwe bewoners

Producten en diensten op metrostations

In de OV-Klantenbarometer telt de waardering voor de haltes en stations mee. Is de verblijfskwaliteit daar hoog, stijgt de klantwaardering. Daarom bieden we op stations commerciële producten en diensten aan en maken we de ruimtes toegankelijk, veilig, schoon, overzichtelijk en uitnodigend. Dit draagt ertoe bij dat meer reizigers kiezen voor het OV. De extra inkomsten hieruit kunnen we samen met de gemeente in het OV investeren. Vijf metrostations zijn bestemd voor commercieel aanbod: Centraal Station, Weesperplein, Station Noord, Wibautstraat en Waterlooplein. De commerciële ruimtes in het Centraal Station en station Waterlooplein zijn in 2017 geopend.

Cashloze bussen en trams

In 2015 en 2016 zijn bij overvallen op de bus onze buschauffeurs onder bedreiging van een wapen gedwongen kasgeld en persoonlijke bezittingen af te geven. We nemen onze verantwoordelijkheid voor ons personeel uiterst serieus: onze medewerkers moeten hun werk in een veilige omgeving kunnen doen. Daarom hebben we – als eerste vervoerder in Nederland – besloten contante betaling in de voertuigen af te schaffen.

Sinds 26 maart 2017 is het in de bus alleen nog mogelijk om met pin, creditcard of contactloos te betalen. In 2017 is gestart met het inbouwen van pinapparatuur in de trams. De inbouw in de laatste trams is in het eerste kwartaal van 2018 voorzien, waarna het contant geld volledig uit het Amsterdamse stadsvervoer zal zijn verdwenen.

De acceptatie van het elektronisch betalen door de reiziger is hoog. Er is bij hen begrip voor de aanleiding. Er zijn geen geldincidenten meer voorgevallen.

OV-chipkaart met korting voor Stadspashouders

GVB wil zorgen dat mensen die niet beschikken over een bankpas, toch met het OV kunnen reizen nu ze niet meer met contact geld kunnen betalen. Stadspashouders kunnen met korting een OV-chipkaart kopen waarop al reissaldo staat. Hierdoor is de aanschaf van de OV-chipkaart voor deze doelgroep gratis.

Gastvrij werken

Reis van de Reiziger

Gastvrij werken levert een belangrijke bijdrage aan de reizigerstevredenheid. Dat doen we met het bedrijfsbrede programma 'Reis van de Reiziger', dat nu twee jaar loopt. We werken hierin aan een servicegerichte houding van medewerkers. Reis van de Reiziger heeft ons geleerd dat reizigers persoonlijk contact en een vriendelijke benadering erg op prijs stellen. Daarom is GVB gestart met een serviceconcept gebaseerd op beleving van de reiziger, de inzet van medewerkers op plekken waar ze de meeste toegevoegde waarde leveren, en het investeren in en benutten van vakmanschap van medewerkers.

gastvrijheid leidt tot
hogere tevredenheid



Trams met servicebalie

In twee trams is een proef gedaan met een open balie voor de conducteur in plaats van een gesloten cabine. Deze servicebalie biedt de door reizigers zo gewenste extra ruimte voor persoonlijk contact. Ook helpt het de conducteur om meer gastheer of gastvrouw op de tram te zijn. De reizigers voelen zich veel meer welkom in de tram. Uit onderzoek blijkt dat de balie een significante verhoging van de reizigerstevredenheid oplevert: +0,3. Daarom is besloten om alle eenrichtings Combinotrams (151 voertuigen) in 2018 uit te rusten met open servicebalies.

reiziger voelt zich meer welkom in tram met open balie

Gastheren en -vrouwen op de 'open lijnen'

Een proef met conducteurs als gastheren en -vrouwen op de open tramlijnen (waar normaal gesproken geen conducteur in zit) pakte ook positief uit, zowel bij de reizigers als de GVB-medewerkers. De rol van een tweede medewerker op de tram, naast de bestuurder, draagt bij aan de reizigerstevredenheid. Reizigers voelden zich veiliger in de tram en waren meer tevreden over de rit.

veiliger gevoel met gastheer of gastvrouw

De Comfortabele Rit

Van elkaar leren

Analyse van de OV-Klantenbarometerscore laat zien dat rijstijl de totale waardering van een rit het meest beïnvloedt. Ook waarderen reizigers onze gastvrijheid beter na een comfortabele rit.

rijstijl bepalend voor klanttevredenheid

Het comfort van een rit, ofwel soepel rijden, bepaalt ook onze toekomst, omdat we met onze opdrachtgever hebben afgesproken in de periode tussen 2013 en 2018 gemiddeld een 7,4 te scoren op klanttevredenheid. Dit is mede bepalend voor het behoud van onze concessie.

Sinds begin april besteedt Tram daarom extra aandacht aan comfortabel rijden onder het motto 'De Comfortabele Rit'. Bestuurders gaan met elkaar in gesprek om te leren van elkaars vakmanschap en om kennis, tips en trucs te delen. Het kan gaan om kleine dingen die een groot verschil maken: ze leren bijvoorbeeld hoe bepaalde verkeerslichten reageren, zodat bestuurders hun snelheid hierop aanpassen en dan in één vloeiende beweging kunnen doorrijden.

Opleiding in comfort

Ook het Opleidingencentrum Tram gaf extra aandacht aan comfort. Zo werd bij een van de opfrisopleidingen (permanente educatie) gereden met een toren van gestapelde blokken in de tram. De kunst was om deze toren niet te laten omvallen. Verder kan ook de 'comfortizer', een display in de Combino-tram die een cijfer geeft

bestuurders oefenen met toren van blokken in tram

voor comfort op basis van de bewegingen van de tram, helpen om nog comfortabeler te rijden.

bestuurders oefenen met toren van blokken in tram

Infrastructuur

Niet alleen de voertuigen en rijstijl van onze bestuurders, maar ook de infrastructuur bepaalt of een rit comfortabel is. In samenwerking met de gemeente Amsterdam hebben we de verkeerslichten bij het Victorieplein aangepast. Dit levert alle lijnen die daar langsgaan tussen de 20 en 30 seconden tijdwinst op. Verder is het bonkende geluid vanaf halte Spui richting Dam, waar de tramlijnen 1, 2 en 5 last van hadden, verholpen en zijn de spoorbogen op CS opgeknapt.

tijdwinst door aanpassing verkeerslichten