

GVB Holding NV

Jaarverslag 2017



Interne besturing

GVB heeft integriteit en transparantie hoog in het vaandel staan. Onze interne besturingssystemen en beleid zijn erop gericht dat we voldoen aan wat wet- en regelgeving van ons vraagt. We hebben een interne gedragscode met afspraken over hoe wij ons opstellen ten opzichte van elkaar en van andere belanghebbenden. Met onze medewerkers zijn we gedurende het jaar in constructieve dialoog, onder meer via de medezeggenschap. Met onze leveranciers hebben we in een gedragscode afspraken vastgelegd over hoe we met elkaar zaken willen doen. De interne afdeling toetst of we ons houden aan de wet- en regelgeving en interne (GVB-)normen en bedrijfsregels.

Compliance en integriteit

Eind 2017 is een nieuw compliance charter vastgesteld, waarin het doel, de governance, de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden en de reikwijdte van de compliancefunctie bij GVB staan beschreven. De missie van de compliancefunctie is GVB ondersteunen in het realiseren van zijn ambities. Daarmee draagt deze bij aan een integere organisatie en bedrijfscultuur. Een integere organisatie is een essentiële randvoorwaarde voor de bedrijfscontinuïteit. We bevorderen en bewaken een integere en beheerste bedrijfsvoering en bewaken de reputatie. GVB sluit hierbij aan bij de Nederlandse Corporate Governance Code 2016.

Inzicht hebben in en beheersen van compliancerisico's ondersteunt GVB bij het voldoen aan wet- en regelgeving. Compliance is hierbij een samenspel tussen de diverse functionarissen binnen de organisatie. De verantwoordelijkheid voor het realiseren van compliance ligt bij het management en iedere medewerker, ondersteund door de compliance officer.

Privacy compliance

Op het gebied van privacy compliance is in 2017 verder gewerkt aan invoering van nieuwe wet- en regelgeving, zoals de meldplicht datalekken en de nieuwe EU Algemene Verordening Datagegevens, die per mei 2018 van kracht zal worden en in de plaats komt van de Wet bescherming persoonsgegevens. Er is een project gestart om in mei 2018 aan de nieuwe eisen te voldoen. Voor de meldplicht datalekken is een geldende procedure van kracht. Verder betroffen de werkzaamheden met name deelname aan de lopende IT-projecten; de bijdrage was gericht op een zorgvuldige uitwerking van de privacy-aspecten.

Integriteit

Het is van groot belang dat reizigers, belanghebbenden en leveranciers vertrouwen hebben in GVB als organisatie. GVB heeft een aantal regelingen waarmee een veilig werkklimaat voor iedereen wordt gecreëerd. Het integriteitsbeleid bevat regels, maar ziet in het bijzonder toe op cultuur en gedrag.

Gedragscode en richtlijnen voor medewerkers

Alle medewerkers van GVB behoren zich te gedragen overeenkomstig maatschappelijke normen en wet- en regelgeving. De basis van deze afspraken ligt vast in de GVB Gedragscode. Medewerkers weten wat er van hen wordt verwacht en bespreken dit bij twijfel met hun leidinggevende(n) of raadplegen de compliance officer. Medewerkers van GVB hebben een actieve plicht om situaties waar integriteitsrisico's ontstaan, te melden.

Alcohol- en drugsbeleid

Een veilige werkomgeving staat voorop. In de cao van GVB staan regels over alcohol en drugs, met nultolerantiebeleid als uitgangspunt. GVB kan het zich niet permitteren

dat medewerkers onder invloed zijn van alcohol en drugs voorafgaand aan, tijdens of aan het eind van hun werk. Het alcohol- en drugsbeleid is in goed overleg met de ondernemingsraad vastgesteld en in februari 2017 geëvalueerd en aangepast.

Richtlijn gebruik social media

Naast de gedragscode geldt een richtlijn voor het gebruik van social media. Deze richtlijn is bedoeld om medewerkers te helpen social media goed te benutten en vervelende ervaringen te voorkomen.

Gedragslijn 'Vermoeden van misstanden'

In de cao is de gedragslijn 'Vermoeden van misstanden' opgenomen. Het gaat daarbij om misstanden die van voldoende gewicht zijn, zoals strafbare feiten, grove schending van regels en regelgeving, en grote gevaren voor volksgezondheid, veiligheid of milieu, of het bewust achterhouden van informatie over deze feiten. De medewerker is verplicht een serieuze aanwijzing van een misstand te melden bij de leidinggevende of het Meldpunt Integriteit. De melder wordt op geen enkele wijze in zijn positie benadeeld als de medewerker te goeder trouw handelt en geen persoonlijk voordeel heeft bij de misstand of de melding ervan.

Richtlijnen geschenken en uitnodigingen

GVB heeft een geschenkenregeling waarin ook aandacht is voor omgaan met uitnodigingen. We registreren geschenken en uitnodigingen en hanteren duidelijke regels voor het mogen aannemen en moeten weigeren van geschenken of uitnodigingen. Bij twijfel kunnen medewerkers advies vragen.

Meldpunt Integriteit

GVB heeft een Meldpunt Integriteit waar (vermoedens van) integriteitschendingen kunnen worden besproken en gemeld. Iedere medewerker van GVB kan hier terecht. Bij concrete vermoedens kan het meldpunt de directie adviseren een integriteitsonderzoek te starten. Dit heeft in 2017 een aantal malen plaatsgevonden.

Voorlichting over integriteit

Bij de introductie van nieuwe medewerkers geven we aandacht aan de onderwerpen integriteit, cultuur en gedrag. Voor nieuwe leidinggevenden verzorgt de compliance officer een workshop integriteit. Doelstelling is het stimuleren van integer gedrag en het bevorderen van een integere bedrijfscultuur, waaronder bewustwording van compliance-risico's.

Incidentenloket

Het Incidentenloket staat medewerkers bij in het strafproces, nadat zij aangifte hebben gedaan van zaken als belediging, bedreiging, agressie, geweld en overvallen. Zo helpt het Incidentenloket de medewerkers bij het vorderen van materiële en immateriële schade en gaat een medewerker van het loket mee naar de rechtbank. Daar wordt uitgelegd hoe een strafproces verloopt en worden de verwachtingen van de slachtoffer-medewerkers gemanaged door alle mogelijke uitkomsten van zo'n proces te bespreken.

Het Incidentenloket is een waardevolle partner voor GVB, zijn medewerkers en het Openbaar Ministerie. We onderhouden goede contacten met collega's van onder andere NS en RET, en bespreken met hen bepaalde zaken en vorderingen inhoudelijk. Daarnaast zijn we betrokken bij opleidingen door de Slachtofferhulp Academy. Dankzij de professionele samenwerkingen lukt het ons steeds beter om resultaat te boeken. Zo is een zaak van een GVB-medewerker die was bespuugd, voor de derde keer in de Nederlandse geschiedenis behandeld als lichte mishandeling in plaats van ernstige belediging.

In 2017 zijn ook de strafzaken rond de gewapende overvallen in Amsterdam-Noord succesvol afgerond en hebben we de slachtoffers waar mogelijk bijgestaan. Ook is het

Incidentenloket nauw betrokken geweest bij de veroordelingen op basis van een dna-match met de spuugkit.

Interne audit

Interne audit is een onafhankelijke functie waarvan de bevoegdheden zijn vastgelegd in een audit charter. Interne audit ressorteert rechtstreeks onder de algemeen directeur, overlegt regelmatig met de externe accountant, heeft een directe rapportagelijn naar de auditcommissie en neemt deel aan de vergaderingen van de auditcommissie.

Assurance

Interne audit voert GVB-breed jaarlijks diverse audits uit. De aandacht richt zich op de vraag of GVB voldoet aan de door GVB zelf opgestelde regels en normen, maar ook of GVB voldoet aan de relevante wet- en regelgeving. Interne audit verleent op deze wijze assurance over de mate van interne beheersing van processen binnen GVB.

Rapportage en follow-up

Naar aanleiding van onderzoeken worden rapportages aan het management uitgebracht met, indien van toepassing, aanbevelingen voor verbetering. De opvolging van deze aanbevelingen wordt door middel van follow-up audits gemonitord. De bevindingen komen ook in een halfjaarrapportage, die wordt besproken met de auditcommissie en wordt gedeeld met de rvc.

Inkoop en aanbesteding

Inkoopbeleid

Ons inkoopbeleid volgt de juridische kaders voor Europees aanbestedingsrecht. Uitgangspunt daarbij is altijd naar rechtmatig aanbesteden. Hierbij hanteren we externe en interne drempelwaarden.

Voorafgaand aan een aanbesteding wordt een inkoopplan opgesteld met de verwoording van de inkoopstrategie en een schets van het juridische kader. Het inkoopplan wordt vervolgens ter goedkeuring voorgelegd aan de intern aangestelde tenderboard. De tenderboard is samengesteld uit multidisciplinaire afvaardiging van de GVB-organisatie, voorgezeten door het hoofd Inkoop.

Aanpak

In 2016 is met focus ingezet op aanbestedingen voor opdrachten binnen het domein Beheer en Onderhoud Railinfrastructuur (BORI). De focus op rechtmatig aanbesteden met het nieuwe interne samenwerkingsmodel, hebben we in 2017 breder in onze organisatie doorgevoerd.

De verbeteringen zitten vooral in duidelijke afspraken over (interne) rollen, verantwoordelijkheden en contactpersonen voor aanbestedingen en de wijze van periodieke afstemming hierover op verschillende niveaus. Daarnaast investeren we in de kwaliteit van de informatievoorziening en van onze medewerkers op projectmanagement, programma van eisen, inkoop en contractmanagement. Een stuurgroep monitort de voortgang op aanbestedingen.

Compliance

In 2017 heeft deze aanpak (wederom) geleid tot kwalitatieve en kwantitatieve verbetering en vooral ook tot een verbetering van rechtmatig inkopen. Over heel GVB geldt dat afwijking van aanbestedingsregels tot uitzondering behoren. Relatief gezien gaat het om enkele procenten van het totaal aantal inkopen. Voor het BORI-domein geldt dat dit percentage nog kleiner is. Verzoeken tot afwijking verlopen (gemotiveerd) via de interne governance van tenderboard en directieteam GVB.

Medezeggenschap

Ondernemingsraad en onderdeelcommissies

GVB heeft een ondernemingsraad (OR) voor alle medewerkers van GVB en onderdeelcommissies (OC) voor medewerkers van Operatie, Railmaterieel, Rail Services en het Garagebedrijf Bus. Ook is er een overlegstructuur voor afzonderlijke vestigingen en afdelingen, waarmee de medezeggenschap zo laag mogelijk in de organisatie is belegd. Voor veiligheid, gezondheid, welzijn en milieu is er een overkoepelende commissie (VGWM).

De ondernemingsraad ziet onder meer toe op de arbeidsvoorwaarden, de arbeidsomstandigheden en de werk- en rusttijden. Ook is de ondernemingsraad betrokken bij investeringen, organisatiewijzigingen en regelingen op het gebied van gewenste omgangsvormen en sociale veiligheid.

Vergaderfrequentie

OR zes keer per jaar

OC zes keer per jaar

VGWM vijf keer per jaar

Vestigingsoverleggen maandelijks

Afdelingsoverleggen maandelijks