

GVB Holding NV

Jaarverslag 2018



Strategische doelstellingen

Om ons hoofddoel - Amsterdam voor iedereen bereikbaar - te kunnen invullen, hebben we zes nieuwe doelstellingen geformuleerd. Daarmee komen we tegemoet aan de wensen van onze reizigers en andere stakeholders en bewegen we mee met onze omgeving.

Tevreden reizigers

Reizigerstevredenheid is een van de belangrijkste graadmeters voor ons werk. We streven ernaar dat in 2022 minimaal 90% van de reizigers ons in de OV-Klantenbarometer waardeert met een 7 of hoger. Ook willen we bereiken dat reizigers onze informatie bij verstoringen beoordelen met minimaal een 6,5 en de sociale veiligheid blijven beoordelen met een 7,5 of hoger. Eenduidige dienstverlening van alle servicemedewerkers ondersteund door digitale middelen zal hier in belangrijke mate aan bijdragen.

reizigerstevredenheid is een van de belangrijkste graadmeters

Betrouwbare dienstverlening

Reizigers moeten kunnen rekenen op een betrouwbare dienstverlening. Onze inzet: in 2022 komt minimaal 90% van de reizigers op tijd aan bij zijn of haar eindhalte. Hiervoor moeten we onze punctualiteit op peil houden en minder verwijtbare uitval hebben dan andere stadsvervoerders. We bereiken dit onder andere door onze logistieke organisatie flexibeler te organiseren.

Marktconforme organisatie

Bij het vergeven van een OV-concessie wordt uiteraard gekeken naar bedrijfsvoering. Een belangrijk focuspunt voor ons is dat ons kostenniveau marktconform is. We streven naar een organisatie-model waarmee we snel kunnen inspelen op externe ontwikkelingen.

Leefbare stad

Openbaar vervoer is belangrijk voor de leefbaarheid van de stad en de regio. Zonder goed OV slijbt de stad dicht. We zien het als onze opdracht om de stad leefbaar en bereikbaar te houden, en verbonden met de regio. We willen dat in 2022 alle Amsterdammers gemakkelijk toegang hebben tot het OV (eventueel in combinatie met aanvullend openbaar vervoer). Hiervoor zal de komende jaren flink geïnvesteerd moeten worden: in nieuwe infrastructuur om de belangrijkste knelpunten in het netwerk op te lossen, in nieuw materieel om onze vloot te verjongen en uit te breiden, en in vastgoed voor pauzeloocaties en materieelstallingen.

zonder goed openbaar vervoer slijbt de stad dicht



Uitstootvrij vervoer

GVB werkt aan een volledig uitstootvrije bedrijfsvoering. Waar mogelijk eisen we dit ook van onze leveranciers. Verder willen we 2% minder stroom verbruiken; de stroom die we gebruiken is donkergroen. We hebben dit uitgewerkt in onze MVO-strategie, zie [Onze maatschappelijke waarde](#).

Dé werkgever

Bij GVB werken in totaal bijna 5.000 betrokken en bevolgen vakmensen samen. In 2022 willen we dé werkgever in Amsterdam zijn. Onderdeel van deze doelstelling is veiligheid. Veiligheid staat bij ons voorop; qua veiligheidscultuur streven we ernaar te werken op niveau 4 van de zogeheten veiligheidsladder. Binnen het thema veiligheid onderscheiden we drie categorieën: arbeidsveiligheid, transportveiligheid en sociale veiligheid. Gezonde en fitte medewerkers staan aan de basis van ons bedrijf en iedereen telt mee: we hechten aan diversiteit, inclusiviteit en duurzame inzetbaarheid. GVB hoort tot de top vijf van beste werkgevers in Amsterdam. Dat willen we graag zo houden: in 2022 willen we dé werkgever in Amsterdam zijn, die plaats heeft voor mensen uit alle geledingen van onze samenleving. We streven naar minimaal een score van 7,5 op medewerkerbetrokkenheid.

veiligheid staat
bij GVB voorop

