

GVB Holding NV

Jaarverslag 2018



Tevreden reizigers

Aan de reizigerstevredenheid kunnen we aflezen hoe goed we ons werk doen. We streven ernaar dat in 2022 minimaal 90% van de reizigers ons in de OV-Klantenbarometer waardeert met een 7 of hoger. In 2018 kwamen we uit op 86,2%. Metroreizigers tonen zich na de ingebruikname van de Noord/Zuidlijn tevredener dan ervoor.



OV-Klantenbarometer 2018

In het landelijk onderzoek, de OV-Klantenbarometer, wordt onder alle OV-reizigers de tevredenheid over verschillende aspecten van de rit gemeten. Voor GVB zijn dat de reizigers in de bus, tram en metro. In opdracht van gemeente Amsterdam worden de reizigers van de veren op dezelfde manier bevroegd. Voorheen werd het onderzoek in het hele land uitgevoerd tussen oktober en medio december. Dit is met ingang van 2018 verbeterd: de meting vindt nu verspreid over vier periodes in het jaar plaats.

klantenonderzoek is ruimer opgezet en verbeterd

In 2018 is de gemiddelde reizigerswaardering van GVB gestegen naar een 7,7 tegenover een 7,6 het jaar daarvoor. Dit is de derde keer op rij dat de waardering van de reizigers is gestegen. GVB is extra blij met de waardering van de reiziger in de jaarlijkse meting van 2018, zo kort na de ingrijpende wijzigingen in het OV netwerk van Amsterdam en met het alsmaar toenemende aantal reizigers.

Druk van de ketel

Bus scoort een mooie 7,6. Ruim voldoende, maar iets lager dan vorig jaar (7,8). In de twee tiende punt afname weerklinkt het ongemak dat is ervaren bij de start van de nieuwe dienstregeling en de vele werkzaamheden in de stad die zorgden voor tijdelijke omleidingen. Het was drukker dan verwacht tijdens de spits in de bussen in Noord. Daar hebben we snel ingegrepen door de gewone bussen te vervangen door gelede bussen. Ook hebben we samen met de Vervoerregio en de gemeente besloten de dienstregeling uit te breiden in Noord en Nieuw West, waarmee voor de reiziger de druk iets van de ketel is gehaald. We hopen dat met al onze ingrepen de waardering voor bus volgend jaar weer de gebruikelijke opwaartse lijn laat zien.

gelede bussen en uitgebreidere dienstregeling als antwoord op grote drukte in de bus

Noord/Zuidlijn

In de aanloop naar de ingebruikname van de Noord/Zuidlijn hadden we de verwachting dat er na de start storingen zouden optreden. Gelukkig waren onze zorgen ongegrond. Ook blijven reizigers snel gewend te zijn aan de nieuwe lijn en het nieuwe netwerk. De nieuwe metrolijn trekt steeds meer reizigers en ook de stiptheid en de mooie stations worden bijzonder gewaardeerd. De nieuwe metrolijn 52 scoorde in het laatste kwartaal van 2018 een glansrijke 8,4. De hoogste waardering was er hier voor het gemak waarmee ingestapt kon worden, de beschikbaarheid van zitplaatsen en de frequentie van de lijn. Metro als geheel laat ook een stijgende waardering zien: 7,7 ten opzichte van 7,4 in 2017. Dit is een trend die we het komende jaar hopen vast te houden. De komst van de nieuwe metrostellen zal daar zeker aan bijdragen.

Gastvrij

De waardering bij Tram steeg van 7,5 in 2017 naar 7,7 in 2018. Dit was voor een groot deel te danken aan de stiptheid en de toegenomen waardering voor onze klantvriendelijkheid. Hier merken we het effect van de inspanningen van onze medewerkers in de tram. De servicebalie en de investering in gastvrij werken werpen hun vruchten af.

klantvriendelijkheid
wordt gewaardeerd

Doorstroming

Bij Veren steeg de waardering naar 8,3, ten opzichte van 8,1 in 2017. Onze reizigers bleken met name tevreden te zijn over de vriendelijkheid van de medewerkers en het gemak om aan boord te komen. Ruim twee jaar geleden zijn er rood-groene vlakken aangebracht bij de aanlanding, wat veel helpt, maar we denken dat de instapbegeleiders op de drukste verbindingen tijdens de spits het meest helpen voor een soepele doorstroming en communicatie.

instapbegeleiders
zorgen voor soepel
aan boord komen

Werkzaamheden

In Amsterdam hebben verschillende partijen de komende jaren veel noodzakelijke, maar ook impactvolle werkzaamheden gepland. Ook GVB gaat daar last van krijgen. We blijven ons inspannen om de reizigers op hun bestemming te brengen, maar aan omleidingen en vertragingen ontkomen wij helaas niet. Wel gaan we de reisinformatie bij omleidingen en verstoringen verbeteren.

Tabel 11 **Rapportcijfer OV-Klantenbarometer 2018**

| Jaar | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 |
|----------------------|------|------|------|------|
| Landelijk gemiddelde | 7,7 | 7,6 | 7,6 | 7,5 |
| Score GVB | 7,7 | 7,6 | 7,4 | 7,4 |
| Bus | 7,6 | 7,8 | 7,6 | 7,5 |
| Metro | 7,7 | 7,4 | 7,4 | 7,4 |
| Tram | 7,7 | 7,5 | 7,4 | 7,4 |
| Veren | 8,3 | 8,1 | 7,9 | 8,1 |

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

| Positie GVB | 2018 | Hoger gescoord dan GVB | Lager gescoord dan GVB |
|-------------|--------|---|---|
| Metro* | 3 (/3) | Den Haag, Rotterdam | - |
| Bus* | 3 (/3) | Den Haag, Rotterdam | - |
| Tram* | 3 (/4) | Den Haag, Rotterdam | Utrecht |
| Veren* | 3 (/7) | Dordrecht-Rotterdam, Schiermonnikoog | Ameland, Terschelling, Vlieland, Vlissingen- Breskens |

*Bron: OV-Klantenbarometer 2018, KpVV/Crow

Kwaliteitsmonitor

Na jaren van voorbereiding is op 22 juli 2018 de Noord/Zuidlijn gaan rijden en het vernieuwde bovengrondse netwerk in gebruik genomen. Kort na deze ingrijpende wijzigingen hebben we gemeten hoe de reizigers het nieuwe lijnennet ervaren. We hebben online onderzoek gedaan onder het GVB-reizigerspanel; de uitkomsten hebben we aangevuld met gegevens uit enquêtes onder pontreizigers en toeristen.

De metroreizigers zijn in de nieuwe situatie tevredener dan vóór 22 juli 2018. Onder de bus- en tramreizigers blijft de waardering ongeveer gelijk, ondanks de toegenomen kans op een zitplaats in de tram. Busreizigers voelen zich beter geïnformeerd. Vooral forenzen zijn tevredener dan voorheen. Er is meer begrip voor de verandering van het netwerk: 44% heeft daar nu begrip voor, tegenover 20% vóór de komst van de Noord/Zuidlijn en het nieuwe lijnennet. Daar staat tegenover dat het percentage mensen dat het netwerk een verbetering vindt, is gedaald van 37% naar 26%.

metroreizigers zijn tevredener na ingebruikname van de Noord/Zuidlijn

Reisinformatie

Reizigers willen goed worden geïnformeerd, voor en tijdens de reis, en via verschillende kanalen. We voorzien de reizigers op verschillende manieren van realtime informatie en werken voortdurend aan verbetering van deze informatievoorziening.

DRIS-panelen

DRIS-panelen (Dynamisch Reizigers Informatie Systeem) tonen bij de haltes realtime reisinformatie. Eind 2018 hadden we in totaal 550 panelen; er lopen projecten voor nog eens 50 panelen in 2019. De reizigers beoordelen de panelen als positief.

aantal panelen met realtime reisinformatie is verder gestegen

Als zich een grote verstoring voordoet waarbij de verkeersleiding niet alle informatie kan verwerken, kan een reizigersinformant de vertrek-informatie van niet-vertrekkende voertuigen van de DRIS-panelen wissen. Zo voorkomen we verwarring. Voorheen stonden op datzelfde paneel soms nog wel de vertrektijden.

Actuele reisinformatie bij verstoringen

De reizigersinformanten bij het Communicatie Centrum Vervoer voorzien reizigers bij verstoringen snel van actuele reisinformatie. Ze delen updates met reizigers via onze website, Twitter, de DRIS-panelen en 9292.nl. Daarnaast roepen ze reizigersinformatie om in metro, tram en bus. Ook informeren ze de klantenservice, zodat de medewerkers daar vragen van reizigers goed kunnen beantwoorden. In 2018 zijn hier actuele push-berichten via de GVB-app bij gekomen.

Reisinformatie Noord/Zuidlijn

Op de Noord/Zuidlijn was in het begin nog geen realtime reisinformatie beschikbaar. Op de borden stond dat de metro elke 6 of 8 minuten kwam. Samen met afdeling Metro en Tram van gemeente Amsterdam en Alstom werken we er hard aan om zo snel mogelijk actuele vertrektijden te laten zien. Voor de borden is dat in december 2018 geregeld. De weergave in de online planners (waaronder 9292.nl) staat nog op de rol.

Reisinformatie aan boord

Eind 2018 zijn de computers voor de reisinformatie in bijna alle bussen en trams vervangen en van nieuwe software voorzien. De displays hebben een nieuwe uitstraling en tonen nu dynamische overstapinformatie, met ook de vertrektijden van het volgende voertuig dat vanaf die halte of dat station vertrekt. Eerder toonden we al treintijden; nu laten we ook de tijden van de trams, bussen, veren en metro's zien.

nieuwe displays in bussen en trams tonen dynamische informatie over overstappen

Seintje

Onze dienst Seintje houdt reizigers proactief op de hoogte van geplande verstoringen en omléidingen. Klanten ontvangen een e-mail met een link naar het omléidingsbericht. In 2017 waren we al begonnen met het doorgeven van geplande omléidingen en veranderingen in de dienstregeling. Het aantal abonnees is in 2018

gestegen van 4.500 naar 4.814. Samen selecteerden ze 13.938 voorkeurslijnen. We verzenden maandelijks gemiddeld 5.500 Seintjes via e-mail. Reizigers kunnen zich ook aanmelden voor hun favoriete lijn in de app. Ongeplande verstoringen worden dan gemeld via push-notificaties.

'Baby on board'-button voor zwangere reizigers

GVB vindt het belangrijk dat zwangere vrouwen comfortabel en veilig kunnen reizen. Daarom hebben we rond Moederdag voor zwangere vrouwen de 'Baby on board'-button geïntroduceerd. Die vergroot de kans dat medereizigers hun zitplaats aanbieden en ruimte maken. Binnen drie maanden na de lancering werd de duizendste button aangevraagd, eind 2018 waren er 1.350 in gebruik. De button heeft landelijke aandacht getrokken: een derde van de aanvragen komt uit Amsterdam, twee derde van buiten de regio.

'Baby on board'-button voor zwangere vrouwen slaat aan

Campagne Nieuwe tijden

Voorafgaand aan de ingebruikname van de Noord/Zuidlijn en het nieuwe bovengrondse lijnennet informeerden we onze reizigers onder andere met de informatiecampagne 'Nieuwe tijden'. Deze bestond uit vier fasen.

Klantenservice

Reizigers moeten ons kunnen bereiken op die momenten waarop ze ons het hardst nodig hebben en via het kanaal dat het beste bij hen past. Onze klantenservice heeft daarom in 2018 de openingstijden verruimd en een extra contactkanaal toegevoegd. In november gaf 89,8% van onze klanten aan dat ze onze klantenservice gelijk of beter ervaren dan andere klantenservices.

We zijn ook met klanten gaan communiceren via Whatsapp. Eind 2018 handelden we maandelijks zo'n 3.000 Whatsapp-berichten af. Dit heeft niet tot afname van het gebruik van onze overige contactkanalen geleid. Met Whatsapp bereiken we een nieuwe groep klanten.

klant kan GVB nu ook bereiken via Whatsapp

We zijn intensief aan de slag gegaan met de kwaliteit en snelheid van onze beantwoording. Waar onze gemiddelde reactiesnelheid op social media rond de twee uur lag, antwoorden we nu gemiddeld binnen een half uur.

We namen een nieuw systeem in gebruik waarmee we telefonische en schriftelijke klantvragen efficiënter kunnen afhandelen. De doorlooptijden zijn omlaag gegaan; we beantwoorden nu ruim 75% van de klantvragen binnen 5 dagen, dat was in 2017 45%.

Voor gevonden voorwerpen hebben we het proces geoptimaliseerd. Ook zijn we intensiever gaan samenwerken met iLost, de online zoekmachine voor gevonden en verloren voorwerpen. Meer spullen vinden hierdoor hun weg terug naar de rechtmatige eigenaar.

Tickets en betaalgemak

Om reizigers zo goed mogelijk van dienst te zijn, maken we het kopen van tickets en kaarten zo eenvoudig mogelijk. De betaalwijzen en kaartsoorten zijn voortdurend in ontwikkeling.



GVB cashvrij

Na de bussen en veren over het Noordzeekanaal zijn sinds 26 maart 2018 ook alle trams van GVB cashvrij. Het is veiliger om geen contant geld aan boord te hebben. Reizigers kunnen inchecken met hun OV-chipkaart, vooraf (met pin of contant) hun kaartje kopen bij een van de vele verkooppunten en in de automaten of gebruikmaken van pin aan boord van de voertuigen of de Noordzeekanaal-ponten. Het cashvrij vervoer valt goed bij de reizigers.

na bussen en veren zijn nu ook trams volledig cashvrij

Actie voor kinderkaartje

Tot eind februari 2018 organiseerde GVB een actie om kinderen het gemak van saldoreizen te laten ervaren en de aanschafdrempel van een OV-kaart weg te nemen. Ouders konden bij GVB voor kinderen van 4 tot en met 11 jaar tijdelijk kosteloos een persoonlijke OV-chipkaart ter waarde van € 7,50 aanvragen. Er zijn 10.000 kaarten aangevraagd. Kinderen reizen met 34% korting.

GVB Flex

In 2018 hebben we de voorbereidingen getroffen voor GVB Flex, het nieuwste reisproduct van GVB dat we in de loop van 2019 gaan verkopen. De reiziger kan dan zonder saldo, maar met het GVB Flex abonnement op de kaart, flexibel door heel Nederland reizen en krijgt korting bij GVB. De reiziger betaalt achteraf per maand met één factuur.

Wederverkoop in winkels en hotels

In 2018 telde ons wederverkoopnetwerk gemiddeld 120 winkels en 55 servicepunten. Hier kunnen reizigers vervoerbewijzen kopen, hun OV-chipkaart opladen en met contant geld betalen.

De opbrengst van de verkoop van GVB-dagkaarten via hotels steeg met ruim 20% naar ruim € 6,2 miljoen. Om risico's van een dure voorraad geprijsde dagkaarten in hotels te beperken, verloopt 20% van de verkoop via het laden van reisproducten op 'lege' papieren OV-chipkaarten. We werken daarvoor samen met Prioticket. In 2019 willen we volledig over naar deze vorm van verkoop via hotels.

de opbrengst van dagkaarten bij hotels is met ruim 20% gegroeid

Een wereldwijde trend is dat reizigers goed voorbereid op reis gaan en veel van tevoren regelen, ook hun OV. GVB sluit met Online Travel Agents contracten af voor de verkoop van dagkaarten via hun website. Zo hebben we in 2018 een succesvolle samenwerking opgebouwd met GetYourGuide en Tiquets.

Samen met Connexxion, EBS en NS promoten we de online verkoop van Amsterdam Travel Tickets, Amsterdam & Region Travel tickets en Holland Travel Tickets. Hiermee willen we bereiken dat toeristen een ticket hebben voordat ze in het OV stappen.



De nieuwe vestiging van Service & Tickets op metrostation Noord

Verkoop online en onderweg

Op metrostation Noord openden we een nieuwe Service & Tickets-locatie om reizigers nog beter van dienst te kunnen zijn. De oude vestiging Lelylaan is per 22 juli 2018 gesloten.

De verkoopautomaten op metrostations worden vervangen. We hebben hiervoor in 2017 een aanbesteding uitgeschreven. De eerste nieuwe verkoopautomaten worden in het voorjaar van 2019 verwacht. Het gebruik van de automaten en de teksten erop worden gebruiksvriendelijker.

Samen met Vervoerregio Amsterdam en collega-vervoerders hebben we voorbereidingen getroffen voor een nieuwe onlinedienst. Vanaf voorjaar 2019 kunnen reizigers online een vervoerbewijs kopen en dit afhalen bij de toeristenautomaten op Amsterdam CS en bij het busplatform aan de IJ-zijde van het station.

nieuwe onlinedienst
voor tickets is
in de maak

Nieuwe betaalmethoden in het OV

GVB levert via het landelijke Werkprogramma OV-Betalen een actieve bijdrage om de toegangsmogelijkheden voor reizigers in de toekomst te vergroten, zoals reizen met de bankpas (EMV) en barcode. Zo gaan we geleidelijk naar een open OV-betaalsysteem en verdwijnt op termijn de huidige OV-chipkaart. Hiermee volgen we het voorbeeld van Londen, waar in 2014 EMV-betalen in de bus is ingevoerd en vervolgens in het hele OV. Verschillende werkgroepen buigen zich over dit nieuwe aanbod voor reizigers, de tariefstelling, pilots en de financiering.

Servicebalie in de tram

Alle 151 trams van het type 'Combino' hebben nu een moderne, open servicebalie met een gastvrije uitstraling. Zo kunnen de GVB-medewerkers beter persoonlijk contact maken met onze reizigers. De balies kwamen in de plaats van de voorheen gesloten conducteurscabines.

alle Combino-trams zijn
voorzien van een open
servicebalie

Van deur tot deur: Mobility as a Service

In de toekomst brengen we reizigers niet van halte naar halte, maar van deur tot deur. Met deze zogeheten Mobility as a Service (MaaS) wordt mobiliteit gezien als een naadloze service in plaats van als een reeks niet met elkaar verbonden vervoermiddelen. MaaS biedt bijvoorbeeld een combinatie van trein, tram, deelfiets, deelauto, deelscooter of taxi. Daar hoort technische ondersteuning bij, zoals een app waarin reizigers hun reis kunnen plannen en tegelijk kunnen boeken en betalen, waarna ze op de telefoon een geldig vervoerbewijs krijgen. Gemeente Amsterdam heeft een aantal pilotprojecten met MaaS in gang gezet. GVB is in gesprek met OV-partijen die dit gezamenlijk willen opzetten.

Sociale veiligheid

GVB wil dat reizigers en medewerkers zich prettig voelen in de voertuigen, op de veren, op de perrons en in de stations. Onze teams van OV-zorg handhaven de huisregels en houden toezicht op de sociale veiligheid in en rondom het openbaar vervoer. Daarnaast verzorgen we extra inzet bij evenementen waarbij veel publiek wordt verwacht of waar een bijzonder veiligheidsaspect een rol speelt.

OV-zorg werkt bij de handhaving samen met het team VOV (Veilig Openbaar Vervoer) van de politie. Op extra drukke momenten en op drukke locaties in de stad kunnen reizigers ook terecht bij medewerkers van ons Serviceteam Vervoer. Vanuit onze centrale verkeersleiding voeren we de regie over het afhandelen van incidenten, storingen, calamiteiten en evenementen met impact op het OV. Dat doen we voor het concessiegebied Amsterdam en voor het streekvervoer in Waterland.

Incidenten

Het aantal incidentenmeldingen is de laatste jaren gedaald. Het valt op dat het aantal meldingen van betalingsproblemen sterk gedaald is. Het lijkt erop dat de overstap op cashloos betalen positieve gevolgen heeft. Ook is er minder overlast.

aantal meldingen van betalingsproblemen is sterk gedaald

Aanrijdtijd

OV-zorg streeft ernaar om binnen zeven minuten ter plaatse te zijn bij meldingen van incidenten met prioriteit. In 2018 was de gemiddelde aanrijdtijd 6'47. Daarmee is het streven gehaald. Wel is de aanrijdtijd in de tweede helft van het jaar hoger dan in de eerste helft. We onderzoeken of een nieuwe indeling van de gebieden per surveillancewagen voor verbetering kan zorgen.

Personeelsmonitor en Veilige Publieke Taak

De Personeelsmonitor is een tweejaarlijks landelijk onderzoek naar het gevoel van sociale veiligheid onder medewerkers van openbaar-vervoerbedrijven. GVB neemt deel aan dit onderzoek. Onze medewerkers krijgen een vragenlijst over hun veiligheidsbeleving. De uitkomsten van de Personeelsmonitor over 2018 worden begin 2019 bekendgemaakt. GVB werkt ook mee aan het landelijke programma Veilige Publieke Taak (VPT) om werknemers met een publieke functie extra te beschermen. Bovendien is het cash geld van alle voertuigen gehaald.

Zwartrijden

GVB stelt elk halfjaar de percentages zwartrijden vast op basis van het aantal geregistreerde reizigers, het aantal gecontroleerde reizigers en het aantal reizigers. Er zijn in 2018 ruim 944.000 reizigers gecontroleerd. Het percentage zwartrijders bleef ruim onder het streefcijfer van 2%.



Veiligheid scholieren

GVB heeft op meerdere plaatsen en lijnen te kampen met scholierenoverlast. Eind december 2017 en begin januari 2018 nam deze overlast toe op metrolijn 50. Na overleg is het team Veiligheid Openbaar Vervoer (VOV) van de politie in januari, februari en maart extra ingezet op metrostation Isolatorweg, naast de extra inzet van GVB zelf.

veiligheidsteam werd ingezet voor scholieren op metrolijn 50

De eerste helft van 2018 hebben de buslijnen van Noord veel last gehad van jongeren die bestuurders lastigvielen en voor overlast zorgden op de bushaltes tussen Buikslotermeerplein en Molenwijk. Bussen mochten zelfs gedurende een bepaalde tijd niet bij een halte stoppen, omdat het niet veilig was. Wijkteams, GVB en Politie Amsterdam Team Openbaar Vervoer zijn hierin samen opgetrokken en zo is aandacht gegeven aan deze kwestie. Hiermee zijn incidenten afgenomen. Het probleem is echter nog niet opgelost en blijft onze gezamenlijke aandacht houden.

Scholierenvoorlichting

Voorlichters van GVB bezoeken jaarlijks tal van middelbare scholen in Amsterdam om met leerlingen van vooral brugklassen in gesprek te gaan over (on)wenselijk en (on)veilig gedrag. In 2018 bezochten we achttien scholen. In mei waren handhavers van OV-zorg aanwezig op een bijeenkomst van Jongerenwerk DOCK in Amsterdam-Noord.

voorlichters van GVB gingen op bezoek bij middelbare scholen

Connexxion, NS en GVB werken samen met het Nova College in Haarlem, waar leerlingen van de opleiding Handhaver Toezicht en Veiligheid kunnen kiezen voor de specialisatie Openbaar Vervoer. In het eerste kwartaal van 2018 organiseerden we hiervoor gemeenschappelijke activiteiten en gaven we gezamenlijk voorlichting.

Verdiepingsonderzoek Veiligheidsbeleving

In 2017 heeft GVB een verdiepingsonderzoek laten doen naar de invloeden op het veiligheidsgevoel van GVB-reizigers en mogelijkheden om dit gevoel positief te beïnvloeden. De resultaten zijn in april 2018 bekendgemaakt. Het onderzoek wijst uit dat de GVB-reizigers het gevoel hebben dat ze er zelf invloed op hebben of ze al dan niet slachtoffer kunnen worden van een vorm van criminaliteit. Hoewel reizigers soms een gevoel van onveiligheid ervaren, laten ze zich er niet van weerhouden om met GVB te reizen.

Het gevoel van onveiligheid heeft onder meer te maken met donkerte, drukte, de eigen fysieke weerbaarheid en mediaberichten over onveiligheid in het OV. Een van de aanbevelingen is dat GVB zelf 'positieve tegengeluiden' kan geven over de veiligheid in het openbaar vervoer via media en berichtgeving in de voertuigen.

De aanwezigheid van GVB-personeel in het metrostation, in de metro, bij tramhaltes en bij het busstation in de avonduren en nacht levert een positieve bijdrage aan de veiligheidsbeleving. Reizigers zien het personeel liever bewegend door het OV-netwerk in plaats van statisch toezicht houdend op een bepaalde plek.

We zijn van plan het geruststellend optreden van GVB-personeel onderdeel te maken van de training Weerbaarheid, die de medewerkers van het Serviceteam Vervoer en OV-zorg elke twee jaar volgen. Daarnaast nemen we dit thema mee in de training Gesprek en benaderingstechniek, die de handhavers volgen tijdens hun cursus voor buitengewoon opsporingsambtenaar (BOA).