

GVB Holding NV

# Jaarverslag 2018



# Dé werkgever

Bij GVB werken bijna 5.000 betrokken en bevlogen vakmensen samen. Iedereen telt mee: we hechten aan diversiteit en inclusiviteit. GVB wil in 2022 dé werkgever in Amsterdam zijn, die plaats heeft voor mensen uit alle geledingen van onze samenleving. We bevorderen vitaliteit van ons personeel en zetten ons in voor veiligheid voor medewerkers, reizigers en medeweggebruikers.

## Betrokken medewerkers

### Onderzoek naar medewerkerbetrokkenheid

Of we erin slagen om een goed werkgever te zijn, blijkt vooral uit hoe onze medewerkers over ons denken. Elke twee jaar voeren we daarom een medewerkerbetrokkenheidsonderzoek (MBO) uit, waarbij we streven naar een score van minimaal 7,5 op medewerkerbetrokkenheid. De laatste keer voerden we dit onderzoek uit in 2016 [cijfers: zie [tabel 8 in hoofdstuk Kerncijfers](#)]. Het volgende onderzoek zou normaal gesproken in 2018 zijn, maar vanwege de komst van de Noord/Zuidlijn en het nieuwe lijnennet heeft de directie samen met de ondernemingsraad besloten het MBO uit te stellen naar het voorjaar van 2019. In de tussentijd werkten we aan verbeteringen vanuit de eerdere onderzoeken.

### Onze inzet in 2018

In 2018 ondernamen we actie op onder andere de werkdruk bij Bus en Tram. We bouwden meer hersteltijd in de wagenlopen, zodat het werk voor deze medewerkers beter haalbaar is. Verder gingen we in gesprek over ongewenst gedrag en stelden we met elkaar omgangsvormen vast. We stapten over op cashloos OV voor een hogere veiligheid en pakten verbeteringen op aan de nieuwe servicebalies in de trams. Daarnaast gingen alle teams aan de slag met efficiënt werken en bood onze afdeling HR nieuwe mogelijkheden voor medewerkers om zich in het werk verder te ontwikkelen.

[we hebben de werkdruk bij Bus en Tram verlaagd](#)



# Duurzame inzetbaarheid

## Vitaliteit bevorderen

Met het programma 'GVB Gezond' helpen we medewerkers bewust te worden van een gezonde leefstijl en de invloed daarvan op de levenskwaliteit. Mensen die gezond zijn, zitten vaak lekkerder in hun vel en werken met meer plezier. Dit draagt weer bij aan de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers. Medewerkers mogen kosteloos, maar wel in eigen tijd, gebruikmaken van alle coaches en workshops die vanuit GVB Gezond worden aangeboden, zoals een voedingscoach, een schuldencoach, een stresscoach en een slaapcoach. Voor medewerkers die in onregelmatige diensten werken, hebben we het programma 'Gezond de klok rond' verder vormgegeven.

programma 'GVB Gezond' stimuleert een gezonde leefstijl

## Arbeidsverzuim

GVB heeft een hoog arbeidsverzuim.

Tabel 22 Ziekteverzuim

	2018	2017	2016	2015	2014
GVB totaal	6,6	6,6	6,4	6,2	5,9

## Loopbaanontwikkeling

Ons uitgangspunt is dat medewerkers bij GVB niet een baan hebben, maar een loopbaan. Het is weinig mensen gegeven om bijvoorbeeld 40 jaar personenvervoerder op de bus te zijn. GVB is er als werkgever medeverantwoordelijk voor dat medewerkers zich kunnen blijven ontwikkelen. Medewerkers houden zelf de regie over hun loopbaan.

In 2018 hebben we het GVB Loopbaankompas ontwikkeld. Medewerkers krijgen hiermee inzicht in mogelijke functies en loopbaanstappen bij GVB. Het kompas is vooral bedoeld voor medewerkers uit de Operatie. Het kompas is een van de maatregelen die we hebben genomen in reactie op een onderzoek uit 2017. Toen vroegen we 44 collega's welke factoren voor hen de mobiliteit en duurzame inzetbaarheid bevorderen of belemmeren. Ze gaven aan dat ze vaak niet weten wat hun mogelijkheden zijn.

Loopbaankompas biedt medewerkers inzicht in mogelijkheden en kansen bij GVB

## Arbeidsvoorwaarden

GVB heeft een 'cafetariamodel' waarmee medewerkers zelf een deel van hun arbeidsvoorwaardenpakket kunnen samenstellen. We zijn met de vakbonden in gesprek om dit model te verruimen, bijvoorbeeld met een ouderenregeling. Onze cao biedt medewerkers de mogelijkheid om vanaf de leeftijd van 51 jaar minder te gaan werken, maar na tien jaar vervalt die regeling en geldt weer de volledige werktaak. De regelingen die daar voorheen op aansloten, zoals de levensloopregeling, zijn vervallen. Bovendien is de pensioengerechtigde leeftijd verhoogd. Een ouderenregeling zou uitkomst kunnen bieden. Medewerkers kunnen dan met eigen regie en investering hun totale arbeidstijd versoepelen of verkorten. We willen bereiken dat ze gezond hun pensioen halen en dat hun salaris en pensioen op niveau blijven. Ook kunnen we zo langdurig verzuim op latere leeftijd helpen te voorkomen.

we voeren overleg met vakbonden over een beter passende ouderenregeling

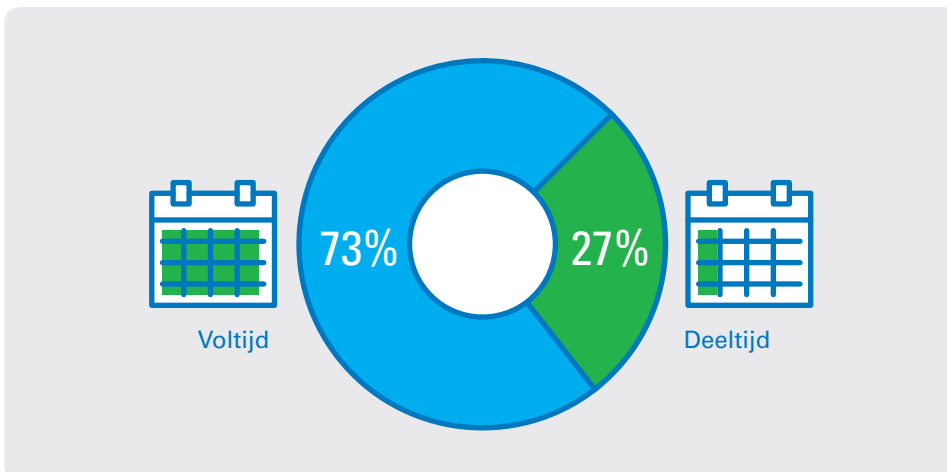
# Diversiteit



GVB wil een afspiegeling zijn van de Amsterdamse samenleving, waarbij iedereen zich welkom voelt. We ervaren dat een divers samengesteld team betere besluiten neemt en effectiever is. Onze medewerkers zijn bevoegen vakmensen met een verscheidenheid aan achtergronden, geardheden, geloven, leeftijden, etnische achtergronden en opleidingen.

GVB is een van de grootste werkgevers in Amsterdam. Aan het eind van 2018 hadden we bijna 5.000 medewerkers, inclusief ingehuurde krachten. Driekwart van hen (73%) werkt voltijds. We verwelkomden 257 nieuwe collega's; van 296 namen we afscheid.

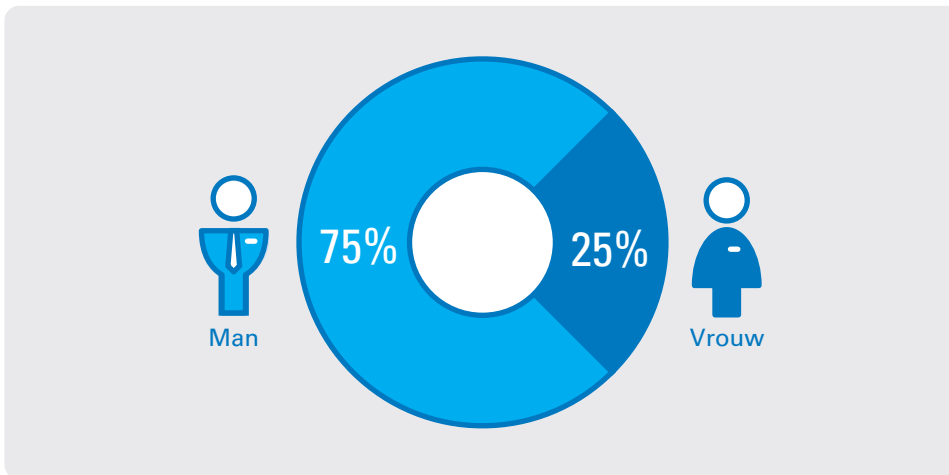
Figuur 71 Soort dienstverband



## Man-vrouwverdeling

De man-vrouwverdeling is 75%-25%, hetzelfde als vorig jaar. De leeftijdsgroepen zijn redelijk gelijk verdeeld over de salarisschalen. In sommige functies werken meer vrouwen, zoals conducteurs, en in de techniek zijn er meer mannen, zoals monteurs. GVB zoekt daarin naar meer evenwicht. Ook streven we naar een evenwichtige verdeling van ten minste 30% vrouwen en 30% mannen in de raad van commissarissen en de statutaire directie. In 2018 was die verdeling op orde: bij de directie was 33% vrouw en 67% man, bij de raad van commissarissen 40% vrouw en 60% man.

Figuur 72 **Geslacht**



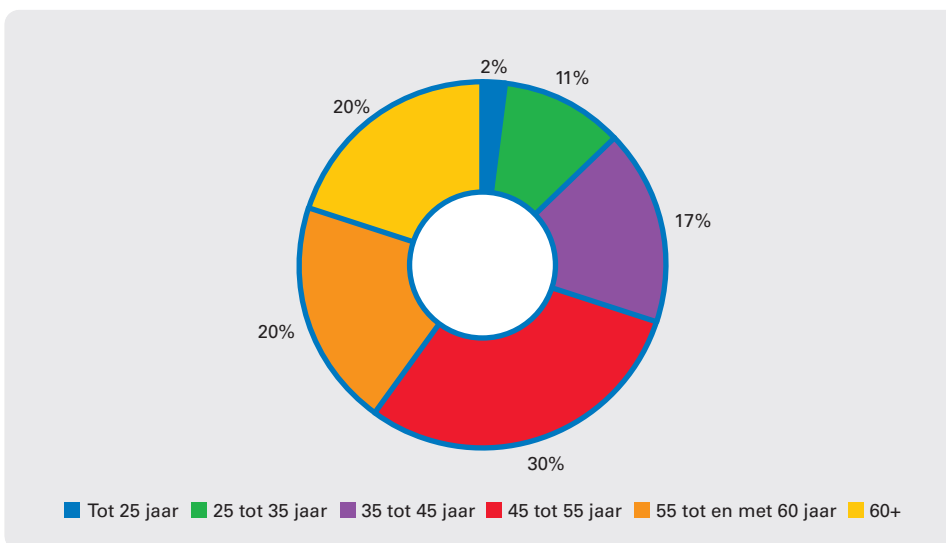
### Gelijke behandeling

Onze werving is gericht op gelijkheid: waar een hoog percentage vrouwen werkt, geven we de voorkeur aan mannen en vice versa. Hetzelfde geldt voor afkomst, al registreren we die factor uit privacyoverwegingen niet. De salarissen van mannen en vrouwen in dezelfde functiereeks zijn gelijk.

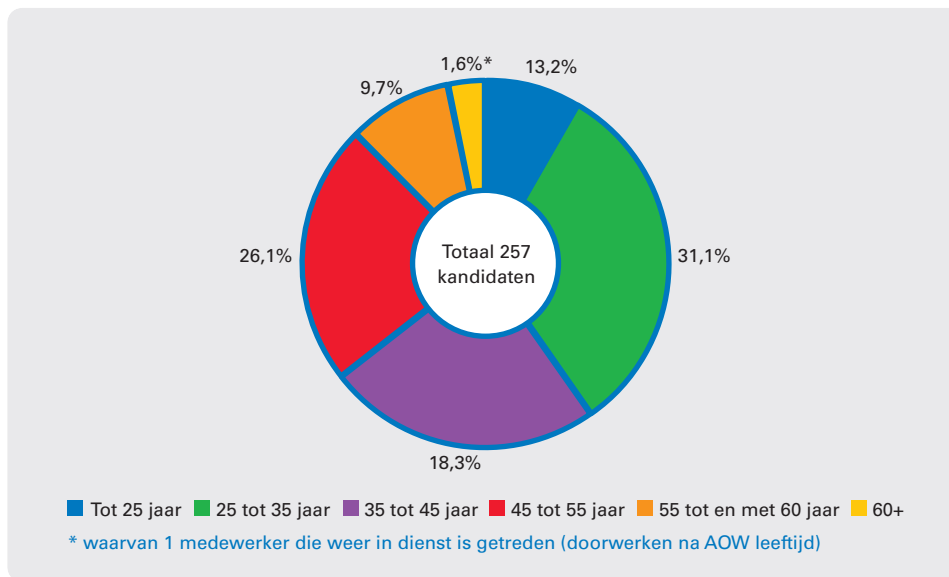
GVB richt zich op sollicitanten van alle leeftijden

De gemiddelde leeftijd van onze medewerkers is 49,6 jaar. Hoewel deze leeftijd redelijk hoog ligt, ligt de focus van GVB niet specifiek op jonge sollicitanten. Ook kandidaten die langere tijd uit het arbeidsproces zijn geweest en 50-plussers zijn welkom.

Figuur 73 **Leeftijd**



Figuur 74 **Leeftijdverdeling aangenomen kandidaten**



### Diversiteitsbeleid

Sinds 2017 hanteren we een beleid voor diversiteit, gelijkheid en inclusiviteit. Diversiteit komt aan de orde in onze gedragscode, de cao en de sollicitatiecode. We zijn ervan overtuigd dat werken volgens deze principes leidt tot beter functionerende teams en betere prestaties.

ons beleid voor diversiteit uit zich in de gedragscode, de cao en de sollicitatiecode

In 2018 hebben managers en leidinggevenden diverse trainingen gehad over diversiteit op de werkvloer. Verder dragen we onze diversiteits- en gelijkheidsprincipes uit met onze betrokkenheid bij de Pride Amsterdam, kennismakingen voor vluchtelingen, het sociaal convenant met gemeente Amsterdam, de plaatsing en begeleiding van kandidaten onder de Participatiewet, en het organiseren van de Girlsday bij onze techniekafdelingen.

### Charter Diversiteit

Op 30 november 2018 ondertekenden we het Charter Diversiteit van Diversiteit in Bedrijf. Samen met andere bedrijven willen we laten zien dat we ons serieus inzetten voor meer diversiteit en inclusie op de werkvloer. Door dit te ondertekenen zijn we onderdeel van een groeiend netwerk waarin de leden elkaar inspireren en van elkaar leren.

### Genderneutrale cao

Bij GVB is iedereen welkom en we willen niemand uitsluiten in onze cao-tekst cao. Daarom is de nieuwe tekst genderneutraal geschreven. Dat betekent dat we niet meer spreken over hem of haar, man of vrouw, maar over 'de medewerker'.

onze nieuwe cao-tekst is genderneutraal

### Omgangsvormen

De cijfers van het medewerkerbetrokkenheidsonderzoek (MBO) hebben laten zien dat diversiteit niet altijd inclusief is. Het tweejaarlijks MBO meet onder andere hoeveel procent van onze medewerkers in één jaar tijd te maken had met (interne) ongewenste omgangsvormen (zoals ervaring van discriminatie en pestgedrag op het werk). Het percentage ligt bij GVB hoger dan het landelijk gemiddelde: in 2016 kwamen we uit op 16,9% ten opzichte van 15,9% landelijk. Met het project omgangsvormen pakken we dit aan. We willen het percentage verlagen naar maximaal 15,5%. In 2019 voeren we weer een medewerkerbetrokkenheidsonderzoek uit, dit keer iets later dan normaal vanwege de introductie van het nieuwe OV-netwerk.

GVB pakt ongewenste omgangsvormen aan

### Jong GVB

In april 2018 was de kick-off van het mentorprogramma voor jonge GVB'ers: een masterclass over generaties op de werkvloer en een eerste kennismaking van 29 mentoren en mentees. Er zijn vijf intervisiegroepen geformeerd. Medewerkers in de leeftijd tot 35 jaar kunnen zich aansluiten bij Jong GVB, dat tweemaandelijks evenementen organiseert.

het mentorprogramma voor jonge GVB'ers is gestart

## Sociaal ondernemerschap

### Participatiewet

We zetten ons in voor een inclusieve arbeidsmarkt. We gaan niet uit van de beperkingen, maar de mogelijkheden van mensen. We willen zo veel mogelijk mensen werkzekerheid bieden en het arbeidspotentieel benutten. Daarbij hoort taboes doorbreken en stereotypering in de maatschappij aanpakken. We willen in tien jaar tijd in het kader van de Participatiewet in totaal 75 arbeidsplaatsen invullen voor mensen met beperkte toegang tot de arbeidsmarkt. In 2018 hebben we 19 kandidaten geplaatst. Sinds 2012 zijn er in totaal 47 plaatsingen geweest.

19 kandidaten vonden een baan in het kader van de Participatiewet

### Amsterdams Taalakkoord

In januari 2018 heeft GVB het Amsterdams Taalakkoord ondertekend, samen met 24 andere bedrijven. Hiermee laten we zien dat we ons inzetten voor mensen die moeite hebben met de Nederlandse Taal. Medewerkers krijgen de kans om een taal cursus te volgen en onze reizigersinformatie maken we zo duidelijk mogelijk. In 2019 kijken we of de aanpak nog beter kan.

### Samenwerking met Cordaan en Pantar

GVB biedt via Cordaan dagbesteding voor mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Voor jongeren die een extra zetje kunnen gebruiken, hebben we leerwerkplekken. Teams van Cordaan halen op de eindpunten zwerf vuil uit de trams en legen de afvalbakjes en ze verwijderen zwerf vuil op haltes en perrons. We werken inmiddels twaalf jaar samen met Cordaan.

we hebben leerwerkplekken voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt

De interne post worden rondgedeeld door twee collega's van Pantar, een organisatie die mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan het werk helpt. De poule bestaat uit zes mensen. Pantar is het grootste werk-leerbedrijf voor de regio Amsterdam.

### Social return

GVB stimuleert ketenpartners om bezig te zijn met MVO. Dit doen we onder andere via Social return. Zo wordt onze (technische) werkkleding geleverd en gereinigd door Wiltec, een bedrijf dat medewerkers van de sociale werkplaats inzet. De anonieme OV-chipkaarten die worden uitgegeven via onze GVB-kaartautomaten, worden gewassen en geseald door medewerkers van Soci-Com, waarmee GVB al meer dan elf jaar samenwerkt.

GVB stimuleert partners om actief bezig te zijn met MVO

### Samenwerking met JINC

GVB werkt inmiddels bijna dertien jaar samen met JINC. Dit is een non-profitorganisatie die jongeren in de leeftijd van 8 tot 16 jaar op weg helpt naar een goede start op de arbeidsmarkt. Het gaat erom kansen te bieden aan jongeren voor wie dat niet vanzelfsprekend is. We werken met JINC onder meer aan bliksemstages, sollicitatietrainingen en de Baas van Morgen, waarbij een jongere één dag de baas is en meeloopt met een lid van het directieteam.

### Opleiding tot buschauffeur

In 2018 heeft GVB samen met Connexxion een opleiding tot buschauffeur ontwikkeld. Bij GVB hebben acht buschauffeurs hun opleiding succesvol afgerond en zijn in dienst gekomen bij GVB.



### Vluchtelingenwerk

GVB heeft de samenwerking met Vluchtelingenwerk voortgezet. We vroegen GVB-medewerkers om sollicitatietrainingen te geven aan vluchtelingen die meedoen met het VIP-project (Vluchtelingen Investeren in Participeren). In dit project worden vluchtelingen getraind en klaargestoomd voor de arbeidsmarkt. In 2019 willen we meer mensen uit dit project in dienst nemen.

GVB'ers hebben vluchtelingen sollicitatietraining gegeven

## Veiligheid



GVB stelt veiligheid voorop – voor reizigers, medeweggebruikers en onze medewerkers. Binnen het thema veiligheid onderscheiden we drie categorieën: transportveiligheid, arbeidsveiligheid en sociale veiligheid. In deze paragraaf behandelen we de transportveiligheid en arbeidsveiligheid.

### Signalering en opvolging meldingen

Alle managers bij Techniek en Veren en de directieleden lopen veiligheidsrondes bij GVB. Ze gaan daarbij met medewerkers in gesprek over veiligheid, veiligheidsmiddelen en de veiligheidsbeleving. Eventuele gesignaleerde verbeterpunten worden geregistreerd en gevolgd, tot en met de oplossing in het systeem SOS, ofwel Signalering Onveilige Situaties. Maandelijks wordt over het SOS-systeem gerapporteerd aan de directie en het overige management.



## Veiligheidsaudits

De inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) heeft in 2018 drie keer een audit uitgevoerd: op de toelating van het materieel op de spoorbaan, op de energievoorziening van tram en metro en op de wijze van opleiden van de veiligheidsfunctionarissen personenvervoerder en verkeersleider. De inspectie was in alle gevallen positief.

Interne audit en Veiligheid hebben in 2018 gekeken naar het proces van de voertuigveiligheid bij Railmaterieel. De wijze waarop voertuigen worden onderhouden en weer worden vrijgegeven voor vervoer is daarmee goed in kaart gebracht en aangescherpt.

## Oefeningen

De veiligheidsoefeningen in 2018 stonden vooral in het teken van de ingebruikname van de Noord/Zuidlijn. In Proefbedrijf 2 zijn voorafgaand aan het in dienst nemen van de nieuwe metrolijn alle ontruimingsprocedures geoefend. Op diverse stations zijn brand- en ontruimingsoefeningen gehouden. Daarnaast werden overmatige drukte en vandalisme in scène gezet om de reacties daarop te oefenen, te analyseren en waar nodig te verbeteren. We hebben ook geoefend met de technische installaties, zoals met het afschakelen van de derde rail en het gebruiken van de rookwarmte-afvoerinstallaties van de stations. De meeste oefeningen zijn samen met hulpdiensten uitgevoerd, waaronder de brandweer. De resultaten gaven vertrouwen om de lijn in gebruik te kunnen nemen.

veiligheidsoefeningen in 2018 legden nadruk op Noord/Zuidlijn

In november voerden we in de Piet Heintunnel een grootschalige brand- en ontruimingsoefening uit met twee gekoppelde trams op lijn 26. Zondagochtend vroeg zijn reizigers via de afgezette wegtunnelbuis ontvlucht naar de tunnelingang, waarna ze met een bus naar het CS werden gebracht. Dit heeft veel informatie opgeleverd over de samenwerking tussen tunnelbeheerder, hulpdiensten en GVB.

## Veiligheidscultuur

In 2017 en 2018 is bij elke afdeling de veiligheidscultuur gemeten. Na deze metingen konden we concluderen dat GVB zich bedrijfsbreed bevindt op trede 2, de reactieve trede van de veiligheidscultuurladder (die vijf treden heeft). De ambitie van GVB is om via trede 3, 'berekendend', op weg te gaan naar trede 4, de 'proactieve trede'. Alle bedrijfsonderdelen zijn inmiddels aan de slag gegaan met een verbeterprogramma, waarover maandelijks wordt gerapporteerd.

verbeterprogramma moet GVB hoger op veiligheidsladder brengen

## Radar voor preventie botsingen

Het pilotproject met Mobil Eye op tramlijn 17 is voortgezet. Dit is een systeem waarmee aan de voorkant van de tram objecten of obstakels via radar kunnen worden waargenomen. De Mobil Eye geeft een piep en een lichtsignaal aan de bestuurder, waardoor die eerder kan reageren. We hebben in de markt een uitvraag gedaan voor een dergelijke oplossing voor alle GVB-trams. Door betere en snellere vaststelling van aanrijdgevaar kunnen veel incidenten worden voorkomen.

## Transportveiligheid

### Dodelijke ongevallen

Veiligheid gaat boven alles. Helaas hebben we in 2018 vier keer een dodelijk ongeval niet weten te voorkomen. Dat betreuren we enorm. Vier medeweggebruikers, drie op de fiets en een voetganger, zijn om het leven gekomen. Voor de nabestaanden van deze slachtoffers is dit vreselijk, en we leven intens met ze mee. Ook bij onze medewerkers was de verslagenheid groot. We ondersteunen hen zo goed mogelijk.

### Aanrijdingen

Het aantal aanrijdingen steeg dit jaar met 6% (zie tabel). Een jaar geleden konden we nog een daling melden. De stijging komt op het conto van Bus: er waren daar 662

aanrijdingen, tegen 562 een jaar eerder. Een van de oorzaken zoeken we in een grote instroom van nieuwe medewerkers. Het merendeel van deze groep had bij aanvang net hun groot rijbewijs en begon met relatief weinig rijervaring in de grote stad. Verder zijn er het afgelopen jaar veel tijdelijke verkeersmaatregelen geweest én heeft er in 2018 een grote wijziging in het lijnennet plaatsgevonden. Dat ging ook gepaard met een herverdeling van het personeel.

Om het aantal aanrijdingen terug te dringen worden via posters en schermen de plekken in de stad waar meerdere aanrijdingen zijn geweest, onder de aandacht van de bestuurders gebracht. Daarnaast is in gang gezet dat alle teamleiders elk transportincident met de betrokken personenvervoerder bespreken.

Tabel 23 **Aanrijdingen**

	2018	2017 <sup>1</sup>	% verschil
Bus	662	562	+18%
Metro	6	9	- 33%
Tram	629	647	- 3%
Totaal	1.297	1.218	+ 6%

<sup>1</sup> In 2018 hebben we een nieuw registratiesysteem geïntroduceerd. De getallen uit 2017 hebben we volgens dat systeem herzien.

### Ontsporingen

In 2018 zijn er zeventien ontsporingen met trams geweest. Dit zijn er negen minder dan in 2017. De ontsporingen vonden vijf keer plaats op lijn 5, drie keer op lijn 19, twee keer op lijn 14 en zeven keer op de overige lijnen. De oorzaak hiervan is vaak te vinden in een combinatie van factoren: een wissel ligt onopgemerkt verkeerd of is vervuild, of er gaat iets mis bij achteruit rijden. Een ontsporing levert altijd een langdurige verstoring op. Er is veel managementaandacht nodig om dit te voorkomen.

### Aanvaringen

In 2018 waren er geen aanvaringen van GVB-veren met andere schepen. Wel vond er een aantal harde aanlandingen plaats. Op 6 mei had IJveer 60 een harde aanlanding, met dertien gewonden tot gevolg. Dit ongeval, dat is onderzocht door afdeling Veiligheid, bleek veroorzaakt door een bedieningsfout. Op 11 en 15 mei had IJveer 52 een harde aanlanding, gelukkig zonder gewonden. Onderzoek heeft uitgewezen dat de vaarhendels van de veren uit de 50-serie tijdens onderhoudsbeurten zijn voorzien van verkeerde potmeters. De fout is hersteld.

bedieningsfout leidt tot harde aanlanding IJveer 60

### Gewonde reizigers

Het aantal reizigers dat gewond raakte bij een botsing, bij een val in het voertuig of bij het in- en uitstappen was 38% hoger dan in 2017. Dat is deels te verklaren doordat er meer reizigers waren. Daarnaast is ook het verkeer in Amsterdam veel drukker geworden met meer aanrijdingen (bus) en meer noodstops tot gevolg.

Het aantal gewonde medeweggebruikers is in 2018 bijna gehalveerd. Bij aanrijdingen waarbij een tram was betrokken raakten 23 medeweggebruikers gewond. Bij Bus zijn 17 gewonde medeweggebruikers geregistreerd.

Tabel 24 Gewonden

	2018	2017	% verschil
<b>Gewonde reizigers</b> (exclusief onwelwordingen)			
Bus	109	80	+36%
Metro	8	7	+14%
Tram	109	77	+42%
<i>Totaal</i>	226	164	+38%
<b>Gewonden in stations of perrons</b>			
Metro	38	30	+27%
<b>Gewonde medeweggebruikers</b>			
Bus	17	17	0%
Metro	0	2	-100%
Tram	23	53	-57%
<b>Totaal aantal gewonden</b>	40	72	-44%

### Passages stoptonend sein

Als een metro of tram door een stoptonend sein rijdt, vergelijkbaar met 'door rood rijden', kan er een gevaarlijke situatie ontstaan. In 2018 heeft 55 keer zo'n 'STS-passage' plaatsgevonden, 21 meer dan in 2017. 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. Bij Tram noch bij Metro is het gelukt het aantal significant te verminderen ten opzichte van de voorgaande jaren. STS-passages worden beschouwd als een zogenoemde *early warning* voor afnemende oplettendheid en aangepast veiligheidsgedrag bij personenvervoerders. Bovendien kan na een STS een abrupte noodremming letsel bij passagiers of conducteurs veroorzaken.

Het reduceren van het aantal STS-passages blijft een speerpunt. In 2018 hebben we een aantal maatregelen getroffen. Bij Tram is het aantal seinen op het traject van lijn 26 halverwege 2018 aangepast. Daarnaast volgen alle personenvervoerders die 'door rood zijn gereden' een herinstructie. De toedracht en de omstandigheden van STS-passages worden bij Metro aan alle personenvervoerders gecommuniceerd door middel van een veiligheidsmemo.

reduceren van het aantal STS-passages blijft een speerpunt

Op de Noord/Zuidlijn wordt niet meer met seinen gereden, maar met vrijgave-blokken voor en achter de metro die samen met het 'safe haven'-principe ervoor zorgen dat een trein altijd veilig een station kan bereiken. Met de invoering van dit nieuwe beveiligingssysteem op de rest van het metronet zullen er hier geen STS-passages meer kunnen plaatsvinden.

### Ongeoorloofd telefoongebruik

In juni en juli 2018 heeft een extern bureau voor de vierde keer een meting gedaan naar ongeoorloofd telefoongebruik door personenvervoerders. Ten opzichte van de derde meting is bij alle vervoersvormen het binnen handbereik hebben van de telefoon en/of deze gebruiken tijdens de rit gestegen. Tijdens controles door een 'mystery guest' was het actieve gebruik (oortjes in, bellen en op de telefoon kijken) relatief lager dan in de eerdere metingen. Naar aanleiding van de bevindingen heeft GVB besloten het eigen management vaker onaangekondigd mee te laten rijden en direct te handelen in geval van overtredingen.

mystery guests ingezet in aanpak ongeoorloofd gebruik mobieltjes

GVB heeft meegedaan met de campagne Superbelangrijk ('Telefoon in het verkeer, ff niet') van de gemeente en Vervoerregio Amsterdam. Daarin worden vooral fietsers en voetgangers erop gewezen niet op hun mobiele telefoon te kijken maar te focussen

op de veiligheid in het verkeer. De Amsterdamse campagne heeft in het najaar aansluiting gevonden bij de landelijke campagne van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, met de slogan 'Rij MONO, ongestoord onderweg'. Ook onder die vlag zal GVB zich blijven inzetten om het gebruik van smartphone in het verkeer tegen te gaan.



## Arbeidsveiligheid

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

Tabel 25

	2018	2017	2016	2015
Ongevallenfrequentie-index totaal	5,4	7,0	4,8	4,2

## Aandacht voor struikelen en verzwikking

In 2018 hebben we minder arbeidsongevallen met verzuim gehad dan in 2017. Binnen Techniek en het Garagebedrijf Bus waren er meer, terwijl er in Exploitatie minder arbeidsongevallen met verzuim waren. Metro en Sociale Veiligheid hadden geen arbeidsongeval met verzuim. Meer dan een derde van alle ongevallen die ertoe hebben geleid dat een GVB-medewerker minimaal één dag niet kon werken, werd veroorzaakt door verstappen, verzwikken of struikelen. We hebben voor alle leidinggevenden een presentatie ontwikkeld over het voeren van gesprekken over het voorkomen van dergelijke ongevallen.

meer dan helft van de arbeidsongevallen betreft verzwikken 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 en mogelijke gevaren worden besproken. Deze gesprekken bieden de mogelijkheid om complimenten te geven als er veilig wordt gewerkt en om geconstateerde knelpunten op te lossen in overleg met de lijnorganisatie. Ongeveer driekwart van de geplande rondes en 90% van de directierondes zijn in 2018 uitgevoerd met verslaglegging en benoemde verbeteracties.

## Signaleren onveilige situaties

GVB werkt met een SOS-systeem (Signaleren Onveilige Situaties). Dit hebben we ingevoerd omdat er te weinig melding werd gemaakt van onveilige situaties. Het SOS-

SOS-systeem ingevoerd voor melding onveilige situaties

systeem maakt het voor medewerkers makkelijker situaties te melden en te zien wat er daadwerkelijk met de meldingen gebeurt. In 2018 kwam meer dan de helft van het aantal SOS-meldingen van Railmaterieel. Deze afdeling is met een stevig programma bezig om het bewustzijn over veiligheid te verhogen en veilig werken te bevorderen.

SOS-systeem  
ingevoerd  
voor melding  
onveilige situaties

### **VGWM-commissies**

Voor veiligheid, gezondheid, welzijn en milieu (VGWM) is er een structuur ingericht die bestaat uit een mix van leidinggevenden 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 2018 zijn onder andere de aanpassing van de Arbowet, het instellen van preventiemedewerkers en de voortgang op het gebied van arbozorg besproken.