

GVB Holding NV

Jaarverslag 2019



Verslag raad van commissarissen 95

Jaarrekening 2019 105

Geconsolideerde jaarrekening 2019 106

Geconsolideerde balans op 31 december 2019 (voor resultaatbestemming) 107

Geconsolideerde winst-en-verliesrekening over 2019 108

Geconsolideerd kasstroomoverzicht over 2019 109

Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening 110

Grondslagen 113

Toelichting bij de geconsolideerde balans op 31 december 2019 124

Niet uit de balans blijkende rechten en verplichtingen 131

Toelichting bij de geconsolideerde winst-en-verliesrekening over 2019 135

Vennootschappelijke jaarrekening 2019 141

Vennootschappelijke balans op 31 december 2019 (voor resultaatbestemming) 142

Vennootschappelijke winst-en-verliesrekening over 2019 143

Toelichting bij de vennootschappelijke jaarrekening 144

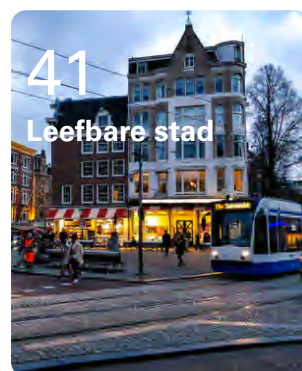
Toelichting bij de vennootschappelijke balans op 31 december 2019 145

Overige gegevens 149

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant 150

Bijlagen 153

Begrippenlijst 157





GVB in vogelvlucht

Amsterdam bereikbaar voor iedereen — daar staat GVB voor. We verzorgen het openbaar vervoer in Groot-Amsterdam en brengen reizigers op een veilige, snelle en comfortabele manier op hun bestemming.



Voorwoord

2019 was een belangrijk, druk en succesvol jaar voor GVB. Dit was het eerste hele kalenderjaar waarin het nieuwe lijnnet inclusief de Noord/Zuidlijn in gebruik was. De nieuwe metrolijn loopt operationeel goed, is zelden uitgevallen en vervoert steeds meer reizigers. De Noord/Zuidlijn krijgt van de reizigers een 8,5 als rapportcijfer. Onze reizigers konden dit jaar weer rekenen op punctueel vervoer. Vooral onze trams en bussen reden een stuk punctueler dan vorig jaar. Daarnaast vielen er ook een stuk minder ritten uit. Dit draagt voor onze reizigers bij aan steeds betrouwbaarder openbaar vervoer. De algemene klanttevredenheid voor GVB steeg dit jaar opnieuw, naar 7,9. Daar mogen alle GVB'ers trots op zijn.

Recordaantal reizigers

We hebben dit bovendien gerealiseerd in een jaar met een recordaantal reizigers: 938.000 per gemiddelde werkdag. Ten opzichte van vorig jaar is de groei 7,2%. Dat is meer dan we hadden verwacht. We zijn dan ook heel blij met die groei; het is natuurlijk goed voor GVB, maar vooral voor de stad en de regio. Het OV is nodig om de stad bereikbaar en leefbaar te houden en is dus onmisbaar als we de milieu- en klimaatproblemen serieus willen aanpakken.

7,2% meer reizigers vervoerd dan in 2018

Verduurzaming van de vloot

De keerzijde van die groei is natuurlijk de drukte in de stad. Dit was in 2019 een groot thema en dat blijft het de komende jaren. We gaan deze uitdaging aan, onder meer met nieuwe, ruimere en duurzamere voertuigen en veren. Afgelopen jaar hebben we de nieuwe 15G-tram getest die sinds april 2020 rijdt. Deze tram is groter en toegankelijker, is gelijkvloers en stiller dan de huidige trams. De 15G wordt vooral ingezet op de vernieuwde Amstelveenlijn die we eind december 2020 in gebruik nemen en ook op andere routes. Binnen ongeveer twee jaar rijden er ruim 60 nieuwe trams. Ook de nieuwe elektrische bussen doen hun intrede in Amsterdam. Deze vervangen vanaf april 2020 geleidelijk alle dieselbussen. Over het IJ varen inmiddels vier semi-hybride veren en er komen elektrische Noordzeekanaalponten aan. Dit zijn belangrijke stappen: we zijn op weg naar volledig uitstootvrij vervoer in Amsterdam. Dat willen we bereiken in 2025, zoals we hebben afgesproken in het duurzaamheidsconvenant met de gemeente.

GVB goed op weg naar volledig uitstootvrij vervoer in Amsterdam

Focus op bereikbaarheid

De uitbreiding van het OV-netwerk is voor GVB topprioriteit. Alleen zo kunnen we de reizigerstevredenheid op hoog niveau houden. Ook in 2019 zijn er veel knelpunten aangepakt. Een van de opvallendste projecten is de ombouw van de Amstelveenlijn. De route van en naar Amstelveen is tijdens de werkzaamheden wat omslachtiger – met de tijdelijke buslijn 55 en met tram 5. Dit vergt geduld van onze reizigers. We doen er uiteraard alles aan om de hinder voor de reizigers zo veel mogelijk te beperken. Uiteindelijk wordt dit ongemak ruim goedgemaakt: eind 2020 gaat lijn 25 rijden op een hoogwaardig OV-tracé, waar ongelijkvloerse kruisingen zorgen voor optimale doorstroming.

Uitbreiding van het OV-netwerk is topprioriteit

Grote investeringen in het openbaar vervoer voor de stad en de regio zijn noodzakelijk. Dit willen we in goede samenwerking met onze collega OV-bedrijven doen. Alleen zo kunnen we de groei van de stad aan: we voorzien een verdubbeling van het aantal reizigers in de komende tien tot vijftien jaar.

Alles draait om bereikbaarheid: we streven ernaar dat alle Amsterdammers en bezoekers van de stad gemakkelijk toegang blijven houden tot het openbaar vervoer. Het belang hiervan neemt de komende jaren alleen maar toe. Amsterdam wil een autoluwe stad worden en dat kan alleen met een fijnmazig netwerk voor openbaar vervoer. Daar werken we samen met de gemeente en Vervoerregio Amsterdam (VRA)

Autoluwe stad alleen mogelijk met fijnmazig netwerk voor OV

aan. Reizigers willen overal gemakkelijk, comfortabel en snel kunnen komen. Op termijn beschouwen we mobiliteit echter als een compleet, geïntegreerd systeem waarin ook ruimte is voor bijvoorbeeld deelauto's, fietsen en taxi's. In 2019 hebben we een begin gemaakt met het platform MaaS (Mobility as a Service), een digitaal loket waar de reiziger alle vormen van vervoer reserveert en betaalt. In 2020 gaan we hiermee verder aan de slag. Dat betekent concreet dat onze organisatie zich aanpast aan de nieuwe situatie en we de samenwerking zoeken met andere spelers op de markt.

Autoluwe stad alleen mogelijk met fijnmazig netwerk voor OV

Werkgever voor iedereen

In 2019 zijn we begonnen met het wendbaarder en slagvaardiger maken van onze organisatie. We zien al veel verbeteringen, bijvoorbeeld met de introductie van nieuwe werkmethoden zoals 'agile' werken. Er volgen nog meer stappen, want het kan steeds beter. Zo besteden we extra aandacht aan de omgangsvormen binnen de organisatie. We willen dat iedereen zich prettig voelt op zijn of haar werk. Uit onderzoek naar de medewerkertevredenheid komt naar voren dat we daar nog winst kunnen behalen.

GVB is onderdeel van de stad en daarmee een afspiegeling van de Amsterdamse samenleving. Bij ons is plaats voor mensen uit alle geledingen van de bevolking. We zijn een aantrekkelijke werkgever voor mensen met diverse achtergronden. Ook steken we de hand uit naar mensen die moeilijk aan de slag komen: in 2019 hebben we in het kader van de Participatiewet twaalf kandidaten een werkervaringsplek kunnen bieden. Verder hebben we samen met de gemeente een programma opgezet voor statushouders, waarmee tot nu toe zes ingeburgerde vluchtelingen een werkervaringsplek hebben gekregen. Dit bouwen we, samen met de collega's die vaak al jaren in dienst zijn, de komende jaren verder uit.

Op de goede weg

Al met al zijn er genoeg redenen om vol vertrouwen en optimistisch het nieuwe jaar in te gaan. Maar we zijn er natuurlijk nog niet. We willen bijvoorbeeld veel efficiënter werken. In 2019 hebben we daarvoor diverse acties in gang gezet. Marktconform zijn en blijven is voor ons een belangrijke pijler; het is ook een voorwaarde die Vervoerregio Amsterdam (VRA) stelt bij een nieuwe concessie. We zijn op de goede weg: het aantal reizigers is enorm gegroeid, de tevredenheid is gestegen en financieel zijn we gezond.

Aantal reizigers groeit enorm, tevredenheid stijgt verder

Vernieuwen van de concessie

Inmiddels zijn we met de VRA in gesprek over de mogelijkheden om de huidige concessie, die loopt tot 2024, vervroegd te beëindigen en per 2022 al een nieuwe concessieperiode te beginnen. In die nieuwe concessie kunnen we inspelen op de noodzakelijke groei van het OV, in kwantiteit en kwaliteit. Ook maatschappelijke doelstellingen krijgen nog meer een prominente plek; denk aan duurzaamheid, toegankelijkheid en veiligheid.

Actuele gebeurtenissen: corona-uitbraak 2020

In verband met de verspreiding van het coronavirus (COVID-19) binnen Nederland heeft de directie van GVB Holding NV op 12 maart 2020 een aantal besluiten genomen die passen bij de landelijk afgekondigde maatregelen. Als vitale sector hebben uiteraard de continuïteit van onze dienstverlening en de veiligheid van onze reizigers en medewerkers de hoogste prioriteit. Medewerkers is gevraagd om thuis te werken, tenzij de werkzaamheden dit niet toelaten (bijv. bestuurders, verkeersleiding).

De directie is van mening dat voldoende maatregelen kunnen worden getroffen om de operationele en financiële impact als gevolg van het coronavirus (COVID-19) te mitigeren. De directie bewaakt de effecten op continue basis en treft waar nodig aanvullende maatregelen. Met de stand van zaken van nu is de directie van mening dat de huidige financiële positie, inclusief de afspraken hieromtrent, sterk genoeg is om de financiële impact van het coronavirus op te vangen.

Het jaar 2020 wordt daarmee een cruciaal jaar voor onze onderneming. Tegelijkertijd wacht ons een groot aantal werkzaamheden in de stad die problemen en ongemak geven. Desalniettemin kijken we ernaar uit om het ook onder al deze omstandigheden zo goed mogelijk te doen voor onze reiziger in Groot Amsterdam.

Mark Lohmeijer, a.i. algemeen directeur en directeur Techniek & Operatie
Koen Beeckmans, financieel directeur

Amsterdam, 17 april 2020

Op 28 januari 2020 werd algemeen directeur Alexandra van Huffelen voorgedragen voor benoeming tot staatssecretaris van Financiën, Toeslagen en Douane. Dit betekende helaas dat ze haar functie als algemeen directeur van GVB per direct neerlegde.

Bij de ondertekening van dit jaarverslag bestond de statutaire directie daarom uit twee leden. Mark Lohmeijer is aangesteld als a.i. algemeen directeur, naast zijn bestaande functie als directeur Techniek & Operatie. Koen Beeckmans is per 1 september 2018 financieel directeur.

De directie en medewerkers van GVB danken Alexandra voor haar grote inzet voor GVB de afgelopen 5,5 jaar en voor alles wat ze daarbij bereikt heeft voor het openbaar vervoer in Amsterdam. We wensen haar alle succes toe in haar nieuwe rol.



Mark Lohmeijer, Alexandra van Huffelen en Koen Beeckmans

Dankwoord Alexandra van Huffelen

'De voordracht en benoeming tot staatssecretaris kwam zowel voor mijzelf als voor anderen onverwacht. Hoewel ik de kans met beide handen heb aangegrepen, ga ik GVB en Amsterdam ook missen. Het is een prachtbedrijf in de altijd dynamische hoofdstad. Die reuring, de trots en het er met z'n allen voor gaan, ja, dat gaat me aan het hart. Ik dank iedereen voor het vertrouwen dat mij de afgelopen vijfeneenhalf jaar is gegeven en wens GVB en al haar medewerkers en reizigers heel veel plezier en succes in de komende jaren.'

Profiel

GVB verzorgt het openbaar vervoer in en rond Amsterdam met metro, tram en bus en de veerdiensten over het IJ en het Noordzeekanaal. Per gemiddelde werkdag vervoeren we 938.000 reizigers. Hierbij staan onze kernwaarden Gastvrij, Verbindend en Betrouwbaar voorop. We houden de stad bereikbaar en willen dat onze reizigers kunnen vertrouwen op een zorgeloze reis.

GVB is al meer dan 119 jaar onlosmakelijk verbonden met de hoofdstad. Onze voer- en vaartuigen dragen bij aan het herkenbare beeld van de stad. Samen met verscheidene partijen werken we aan een uitnodigend, toegankelijk en duurzaam OV-netwerk, nu en in de toekomst. We beperken daarbij zo veel mogelijk de milieu-impact van onze activiteiten.

GVB is onlosmakelijk verbonden met de stad Amsterdam

Onze opdracht

GVB is uitvoerder van de vervoerconcessie in opdracht van Vervoerregio Amsterdam (VRA). De gemeente is 100% aandeelhouder. We exploiteren het openbaar vervoer en zorgen voor handhaving van de sociale veiligheid voor reizigers en medewerkers in en rond het OV. Ook zijn we verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de voer- en vaartuigen en de railinfrastructuur voor tram en metro.

Bereikbaar Amsterdam

GVB opereert in een continu veranderende omgeving. We spelen in op trends en ontwikkelingen die het openbaar vervoer beïnvloeden en nemen het initiatief voor verbetering en modernisering. Investerings in infrastructuur en materieel zijn nodig om ook in de toekomst de steeds grotere stroom reizigers op tijd, veilig en comfortabel te vervoeren.

Gastvrij, Verbindend en Betrouwbaar

Onze kernwaarden zijn Gastvrij, Verbindend en Betrouwbaar. Daarbij houden we er rekening mee dat een reis maken niet beperkt blijft tot in de voertuigen en de veren, maar ook eromheen, op de stations, haltes en perrons. Op al die plekken zorgen we voor veiligheid, comfort en een gastvrije service. We maken het reizigers gemakkelijk met actuele en realtime reisinformatie en waar het druk is kunnen ze een beroep doen op ons Serviceteam. Onze medewerkers van OV-zorg zien erop toe dat het openbaar vervoer sociaal veilig blijft voor alle reizigers.

We staan garant voor veiligheid, comfort en gastvrije service

Op weg naar uitstootvrij

GVB werkt aan een volledig uitstootvrije bedrijfsvoering. Waar mogelijk eisen we dit ook van onze leveranciers. We verduurzamen onze hele vloot, zodat we in 2025 volledig uitstootvrij openbaar vervoer aanbieden. Verder willen we 2% minder stroom per reizigerskilometer verbruiken; de stroom die we gebruiken is 'donkergroen'.

Werken bij GVB

Met in totaal ongeveer 5.000 medewerkers, uitzendkrachten en externen behoort GVB tot de grootste werkgevers in Amsterdam. Een diversiteit aan beroepsgroepen vindt bij GVB werkgelegenheid. Studenten van uiteenlopende opleidingen lopen bij ons stage en scholieren nemen deel aan leer-/werkprojecten. GVB zet zich ook actief in om

Ons personeelsbestand is een afspiegeling van de samenleving

¹ GVB gebruikt 'donkergroene' stroom die volledig wordt opgewekt door windmolens in Nederland.

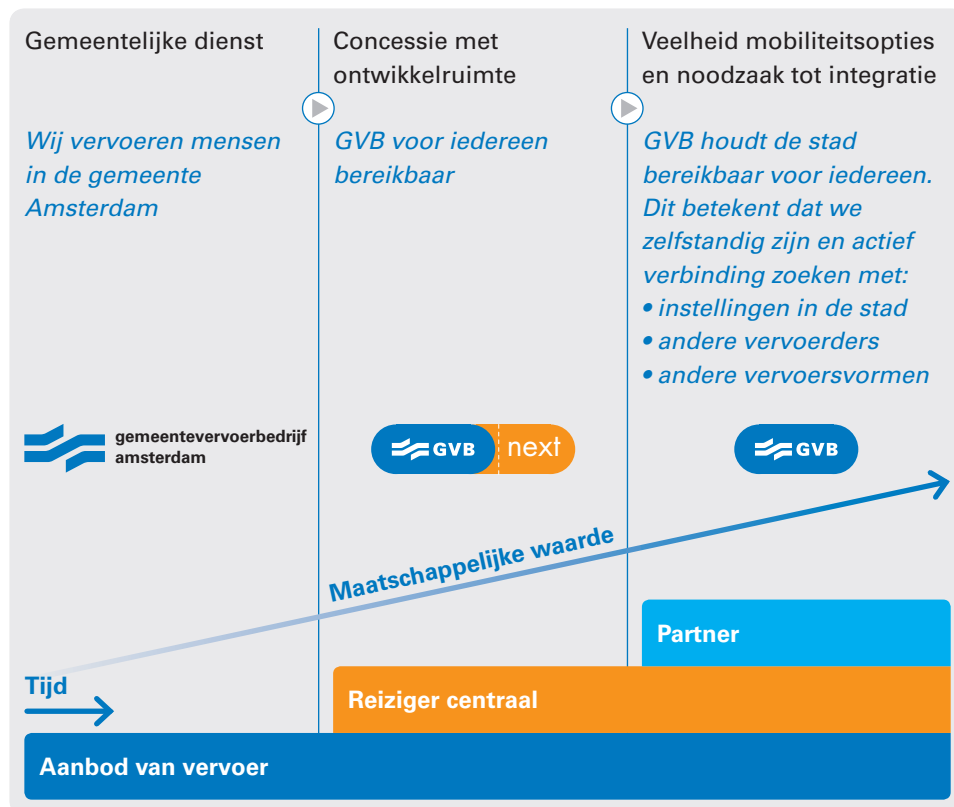
mensen met afstand tot de arbeidsmarkt aan werk te helpen, onder andere via de Participatiewet en met werkervaringsplaatsen voor statushouders. Dit alles maakt dat het personeelsbestand van GVB een afspiegeling van de samenleving is.

Ons personeelsbestand is een afspiegeling van de samenleving

Waarde creëren voor Amsterdam

GVB is inmiddels vooral mobiliteitspartner van Groot-Amsterdam geworden. We werken aan de bereikbaarheid en de leefbaarheid van de stad en aansluitende regio, in opdracht van Vervoerregio Amsterdam en samen met de gemeente Amsterdam, omringende gemeenten en andere organisaties. Zo wordt mobiliteit toegankelijk voor iedereen en levert GVB publieke en maatschappelijke waarde voor de stad en omgeving.

Figuur 1 **Maatschappelijke context in tijd**





Kerncijfers



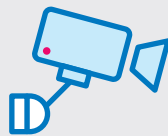
Reizigerstevredenheid

89%

% van reizigers die score hoger dan een 7 geven

2018

86,2%



Sociale veiligheid

7,9

2018

7,8



Reisinformatie bij verstoringen

5,8

2018

5.5



Reizigersritten

938.000

per gemiddelde werkdag

2018

875.000



Personeel

3.557

fte, ultimo jaar

2018

3.637



Medewerkersbetrokkenheid

7,7

2018

8,2



Participatiewet

12

instroom

2018

19





Energie efficiency verbetering

19,7%

t.o.v. 2013

t.o.v. 2018

3,1%



CO₂ uitstoot

29.278

in ton (footprint)

2018

28.064

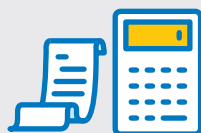


Bedrijfsresultaat

€ 2,5 miljoen

2018

€ 2,5 miljoen



Kostendeckingsgraad

99,4%

Excl. investeringsbijdrage

2018

91,9%



Uitval

in %

0,96

Bus

1,22

Metro

1,22

Tram

2018

1,18

Bus

3,03

Metro
excl. NZL

1,00

NZL

1,64

Tram



Vertrekpunctualiteit

in %

90,3

Bus

92,8

Metro

91,1

Tram

2018

88,3

Bus

92,8

Metro
excl. NZL

96,0

NZL

88,1

Tram

Tabel 2 Financiële kerncijfers

	2019	2018	2017	2016	2015
Vermogen					
<i>Ultimo, bedragen x € 1 miljoen</i>					
Eigen vermogen	96,5	95,6	96,4	96,0	108,7
Vreemd vermogen	317,1	204,8	160,2	180,2	161,5
<i>waarvan lening Gemeente Amsterdam</i>	0,0	0,0	0,0	0,0	21,8
<i>waarvan lening BNG</i>	74,6	0,0	0,0	0,0	0,0
Balanstotaal	413,6	300,4	256,6	276,2	270,2
Winst-en-verliesrekening					
<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>					
Bedrijfsopbrengsten	481,9	482,4	447,4	439,3	461,4
<i>waarvan reizigersopbrengsten</i>	331,8	300,7	286,0	275,2	263,7
<i>waarvan exploitatiesubsidie OV</i>	1,8	23,5	30,5	40,9	73,6
Bedrijfslasten	479,4	479,9	440,7	450,8	451,9
<i>waarvan personeelskosten</i>	313,1	312,7	302,7	293,1	270,5
Bedrijfsresultaat	2,5	2,5	6,7	-11,5	9,5
Financiële baten en lasten	0,0	-0,2	0,0	0,0	-7,3
Vennootschapsbelasting	-0,5	-0,4	-3,0	4,3	0,0
Resultaat uit deelnemingen	0,0	0,0	0,0	0,0	6,6
Resultaat na belastingen	2,0	1,9	3,7	-7,2	8,8
Financiële positie					
<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>					
EBITDA*	20,6	17,1	19,6	1,4	46,7
Netto kasstroom	15,6	-25,1	-15,3	37,1	-48,0
Ratio's					
Kostendeckingsgraad*	99,4	91,9	88,0%	86,5%	77,1%
RONA (Return On Net Assets)*	1,2	1,8	4,8%	-8,3%	6,8%
Solvabiliteit*	23,3%	32,0%	37,5%	34,8%	40,2%
Liquiditeit (current ratio)*	0,7	0,7	1,2	1,2	0,8
Rendement op gemiddeld kapitaal*	0,7%	0,9%	2,5%	-4,2%	2,4%

* Definities zijn opgenomen in de Begrippenlijst, in de bijlagen.



Rokin

Strategie

GVB houdt Amsterdam bereikbaar voor iedereen. We hebben hiervoor strategische doelen gesteld die aansluiten op de wensen van onze reizigers, opdrachtgever, aandeelhouder en medewerkers, en op de ontwikkelingen in onze omgeving: tevreden reizigers, een leefbare stad, uitstootvrij vervoer, goed werkgeverschap, betrouwbare dienstverlening en marktconformiteit.



Ontwikkelingen in onze omgeving

GVB opereert in en om de grootste stad van Nederland. Amsterdam is een stad met een enorme aantrekkingskracht: veel mensen willen er wonen, werken of studeren, talloze anderen komen op bezoek. Tegelijk wordt er elke dag aan de stad getimmerd. Al die ontwikkelingen hebben invloed op onze bedrijfsvoering en bieden ook kansen.

Amsterdam wordt steeds drukker

Het aantal inwoners van Amsterdam groeit onverminderd hard en de drukte blijft toenemen. De afdeling Onderzoek, Informatie en Statistiek (OIS) van gemeente Amsterdam verwachtte vorig jaar nog dat de mijlpaal van een miljoen inwoners pas in 2039 zou worden bereikt, maar inmiddels is dit jaartal bijgesteld naar 2032.

Economisch gaat het goed. Daarom geven mensen meer geld uit en gaan ze vaker op stap. Meer mensen hebben werk, waardoor ook het aantal mensen dat zich moet verplaatsen toeneemt. Deze groei vraagt om aanpassingen van de OV-infrastructuur en investeringen in het materieel. GVB werkt met gemeente Amsterdam, de omringende gemeenten en Vervoerregio Amsterdam samen aan het ontwerp voor een optimale bereikbaarheid in de stad. Er zijn daarnaast investeringen nodig om de hele Randstad bereikbaar te houden.

Werken aan optimale bereikbaarheid voor de hoofdstad



Anders reizen

De wereld van de mobiliteit verandert snel. Reizigers kunnen kiezen uit steeds meer opties om van A naar B te komen. Denk aan vormen van deelsvervoer, zoals deelfietsen en deelauto's. De verwachting is dat het niet lang zal duren voordat ook zelfrijdende voertuigen in het straatbeeld opduiken.

Deze ontwikkelingen kunnen goed aansluiten op het openbaar vervoer. Zeker met een dienst als Mobility as a Service (MaaS): één loket voor informatie, reservering en betaling van een reis met verschillende vormen van vervoer (OV, deelauto, taxi, fiets) plus aanpalende diensten. Via een app krijgen reizigers straks toegang tot alle mogelijke vervoeropties in en om Amsterdam. Het vraagt van ons dat we ons snel aanpassen en samenwerking zoeken met nieuwe spelers op de markt.

Nieuwe vormen van mobiliteit en openbaar vervoer gaan goed samen

Klimaatakkoord

Op het gebied van duurzaamheid kunnen we als vervoerder veel bereiken. De middelen daarvoor zijn steeds meer binnen handbereik, zoals duurzaam opgewekte elektriciteit en elektrische bussen. Daarmee wordt het centrale doel uit het Klimaatakkoord haalbaar: een vermindering van de CO₂-uitstoot van 49% in 2030 ten opzichte van 1990.

Belang van data

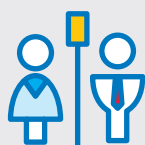
Data zijn onmisbaar geworden voor het goed functioneren van een bedrijf als het onze. Ze geven ons inzicht in gemaakte reizigersbewegingen en verwachtingen van reizigers. Daardoor kunnen we voertuigen laten rijden waar ze nodig zijn en drukte opvangen. De mogelijkheden van data-analyse blijven groeien. Ook de aandacht voor privacy wordt steeds nadrukkelijker. Om op een juiste wijze optimaal gebruik te maken van data moeten we samenwerken met de gemeente en andere partijen. Zo kunnen we beter de regie voeren over de mobiliteit in de stad en maken we van Amsterdam een 'smart city'.

Data zijn onmisbaar voor ons functioneren



Wat onze stakeholders belangrijk vinden

Onze stakeholders hebben grote invloed op de bedrijfsactiviteiten van GVB. Daarom gaan we met hen in dialoog. Tot onze belangrijkste stakeholders rekenen we onze reizigers, Vervoerregio Amsterdam, de gemeente Amsterdam en GVB-medewerkers. Hieronder staan per stakeholdergroep de meest materiële onderwerpen.



GVB-reizigers

Wensen/verwachtingen:

- Bus, tram en metro rijden punctueel;
- Duidelijke, actuele reisinformatie, vooral bij verstoringen;
- Toegankelijkheid;
- Mogelijkheid tot persoonlijk contact;
- (Sociale) veiligheid.

Bronnen:

- OV-klantenbarometer;
- Klantenservice.



Vervoerregio Amsterdam

Wensen/verwachtingen:

- OV tegen marktconform tarief;
- GVB is flexibel en vernieuwt steeds het aanbod;
- GVB schept vertrouwen door transparantie en voorspelbare (betrouwbare) dienstverlening;
- Bus, tram, metro en veren worden allemaal uitstootvrij;
- Partnership in OV;
- OV-concessie
- Opdrachtgever

Bronnen:

- OV-concessie;
- Rol van opdrachtgever.



Gemeente Amsterdam

Wensen/verwachtingen:

- GVB draagt bij aan ontwikkeling auto-luwe stad, bijvoorbeeld met MaaS, P+R en fijnmazigheid OV-netwerk;
- GVB ontwerpt mee aan nieuwe OV-infrastructuur;
- Bedrijfscontinuïteit;
- Bus, tram, metro en veren worden allemaal uitstootvrij;
- Partnership in OV.
- Convenant Duurzaamheid
- Aandeelhouder

Bronnen:

- Convenant Duurzaamheid;
- Rol als partner.



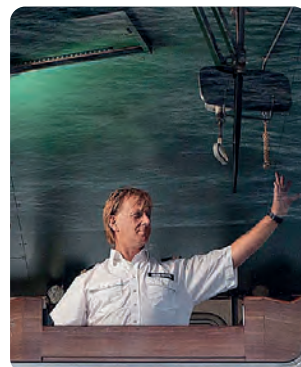
GVB-medewerkers

Wensen/verwachtingen:

- Duurzame inzetbaarheid;
- Voldoende ontwikkelings- en opleidingsmogelijkheden;
- Integriteit
- Veiligheid (fysiek en sociaal);
- Goed werkgeverschap met goede werk-omstandigheden en arbeidsvoorwaarden.

Bronnen:

- Medewerker-betrokkenheids-onderzoek (MBO);
- Medezeggenschap OR/OC;
- VGWM-werkgroepen.



Voor iedereen bereikbaar

In 2019 zijn we begonnen met het uitvoeren van onze nieuwe strategie 'Voor iedereen bereikbaar'. Elk jaar krijgt een aantal van onze doelstellingen en onderwerpen extra aandacht. Zo boeken we vooruitgang, maar voorkomen we tegelijk dat we onze organisatie overvragen.

Zes strategische doelen

In 2022 willen we zes doelen hebben bereikt: tevreden reizigers, een leefbare stad, uitstootvrij vervoer, goed werkgeverschap, betrouwbare dienstverlening en marktconformiteit. Dit jaar hebben we prioriteit gegeven aan onze betrouwbaarheid, de marktconformiteit en het optimaliseren van de governance in het OV-systeem van Amsterdam. In 2019 zijn we met onze partners in Amsterdam aan de slag gegaan om een betere samenwerking op te zetten. Dit heeft ook te maken met onze vervoerconcessie. We verkennen samen met Vervoerregio Amsterdam (VRA) de mogelijkheid om deze concessie vervroegd te vernieuwen.

We verkennen met VRA een vervroegde vernieuwing van de concessie

Tevreden reizigers

Reizigerstevredenheid is een van de belangrijkste graadmeters voor de kwaliteit van 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 dat ze de sociale veiligheid blijven beoordelen met een 7,5 of hoger. Een belangrijke factor hierbij is een eenduidige dienstverlening van alle servicemedewerkers, ondersteund door digitale middelen.

Tevredenheid van onze reizigers is een van de belangrijkste graadmeters



Betrouwbare dienstverlening

Reizigers moeten kunnen rekenen op een betrouwbare en veilige 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. We willen minder

Veiligheid en betrouwbaarheid staan voorop

verwijtbare uitval dan andere stadsvervoerders hebben. Dit bereiken we onder andere door onze logistieke organisatie flexibeler te organiseren.

Veiligheid en
betrouwbaarheid staan
voorop

Marktconforme organisatie

Bij het vergeven van een OV-concessie kijkt VRA uiteraard naar de bedrijfsvoering. Het is daarom cruciaal dat ons kostenniveau marktconform is. Dat is een belangrijk focuspunt. We streven naar een organisatiemodel 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 slijt 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 moet de komende jaren flink worden geïnvesteerd in nieuwe infrastructuur, nieuw materieel en vastgoed voor pauzeloedaties en materieelstallingen.

Uitstootvrij vervoer

GVB werkt aan een volledig uitstootvrije bedrijfsvoering. Waar mogelijk eisen we dit ook van onze leveranciers. De stroom die we gebruiken is 'donkergroen' (duurzaam opgewekt in Nederland). Ondertussen werken we aan een verlaging van het stroomverbruik met 2%. We hebben dit uitgewerkt in onze MVO-strategie, zie Onze maatschappelijke waarde (zie pagina 25).

De elektriciteit die we
gebruiken is
'donkergroen'

Dé werkgever

GVB hoort tot de vijf beste werkgevers van 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. Gezonde en fitte medewerkers staan aan de basis van ons bedrijf en iedereen telt mee: we hechten aan diversiteit, inclusiviteit en duurzame inzetbaarheid. We streven naar een score van minimaal 7,5 op medewerkerbetrokkenheid. Veiligheid staat bij ons voorop: wat betreft veiligheidscultuur streven we ernaar te werken op niveau 4 van de zogeheten veiligheidsladder.

In 2019 hebben we de bedrijfsstrategie verder uitgewerkt en besproken met onze medewerkers. Het bewustzijn onder de medewerkers groeit doordat we de strategie concreet vertalen in grote programma's, zoals 'Exploitatie Flexibeler Organiseren'. Ook hebben we het programma 'Integraal Serviceconcept' ontwikkeld. Hiermee gaan we alle initiatieven voor een betere dienstverlening centraal organiseren en kunnen we beter meten hoe reizigers de service ervaren.

Onze maatschappelijke waarde

Het openbaar vervoer vervult een belangrijke maatschappelijke functie. Het zorgt ervoor dat werknemers naar hun werk kunnen, scholieren en studenten naar hun klas of college en toeristen naar bezienswaardigheden, en dat ook andere reizigers op hun bestemming komen.

Als partner van de stad draagt GVB bij aan een groener, socialer, innovatiever en beter bereikbaar Amsterdam. We hebben aandacht voor de mobiliteit van reizigers met een fysieke beperking. Ook zijn we gesprekspartner voor het programma Agenda Amsterdam Autoluw. GVB is een van de grootste werkgevers van de hoofdstad, met een medewerkersbestand dat een afspiegeling vormt van de Amsterdamse samenleving. Bij ons is iedereen welkom.

GVB draagt bij aan een groener, socialer, innovatiever en bereikbaar Amsterdam

We zetten veiligheid voorop in onze dienstverlening. Vanwege onze service-medewerkers in de voertuigen en op en rond stations krijgen wij al jaren een hoge waardering voor de sociale veiligheid.

Alle bedrijfsactiviteiten in het openbaar vervoer hebben impact op de samenleving. GVB wil de positieve impact maximaliseren en de negatieve impact minimaliseren. Zo creëren we zo veel mogelijk maatschappelijke meerwaarde.

Waardecreatie

Onze strategie is gericht op waardecreatie voor de langere termijn. Over de voortgang van onze strategie leggen we verantwoording af aan onze belangrijkste stakeholders. Daarvoor gebruiken wij de rapportageprincipes van het International Integrated Reporting Council (IIRC), het zogenoemde <IR> framework. Dit model gaat uit van waardecreatie op basis van zes kapitalen. Naast de traditionele kapitalen 'financieel' en 'geproduceerd' (gebouwen en infrastructuur) zijn dat 'menselijk', 'intellectueel', 'sociaal' en 'natuurlijk' kapitaal. We laten hiermee zien dat we maatschappelijke waarde van onze activiteiten zeer belangrijk vinden.

Onze strategie is gericht op waardecreatie voor de langere termijn

Het waardecreatiemodel laat zien hoe we deze 'bezittingen' of kapitalen inzetten om onze doelstellingen te bereiken. Ook geeft het inzicht in de voortgang en in welke impact (zowel positief als negatief) dat mogelijk heeft voor onze eigen organisatie en voor de maatschappij.

GVB en de Sustainable Development Goals

In 2015 stelden de Verenigde Naties internationale doelen op voor wereldwijde duurzame ontwikkeling (Sustainable Development Goals of SDG's). Dit zijn de doelen waaraan GVB bijdraagt (ze staan ook boven in het waardecreatiemodel):



De onderstreepte onderwerpen linken naar de betreffende resultaatparagrafen van het jaarverslag. Daar is meer te lezen over hoe GVB afgelopen jaar heeft bijgedragen aan de SDG's.

- [Aandeel hernieuwbare energie \(zie pagina 50\)](#)
- [Energie-efficiëntie \(zie pagina 48\)](#)
- [Waardig werk voor iedereen \(zie pagina 54\)](#)
- [Gelijk loon, voor gelijk werk \(zie pagina 54\)](#)
- [Veiligheid \(zie pagina 39\)](#)
- [Betaalbaar OV \(zie pagina 34\)](#)
- [Toegankelijkheid \(zie pagina 32\)](#)
- [Duurzaam netwerk \(zie pagina 41\)](#)
- [Groei van het openbaar vervoer \(zie pagina 41\)](#)
- [Aandacht voor de behoeften van mensen in kwetsbare posities \(zie pagina 32\)](#)
- [Afval verminderen \(zie pagina 52\)](#)
- [Hergebruik materialen \(zie pagina 52\)](#)
- [Duurzame inkoop \(zie pagina 52\)](#)
- [Duurzaamheidsinformatie \(zie pagina 48\)](#)

Uitleg over de SDG's is te vinden in de [\(zie pagina 154\)](#)



Input

Financiën

- OV-concessie Amsterdam en contracten voor beheer en onderhoud railinfrastructuur en veerdiensten.
- Vervoerregio Amsterdam is opdrachtgever
- Gemeente Amsterdam is 100% aandeelhouder.

OV-netwerk

- 541 voer- en vaartuigen
- Railinfra- en voertuigtechniek
- Verkeersleiding
- Vervoerplanning
- Kennis van de stad

Medewerkers

- Bijna 5000 medewerkers
- Veilig en toegankelijk werk
- Bevlogen en betrokken vakmensen

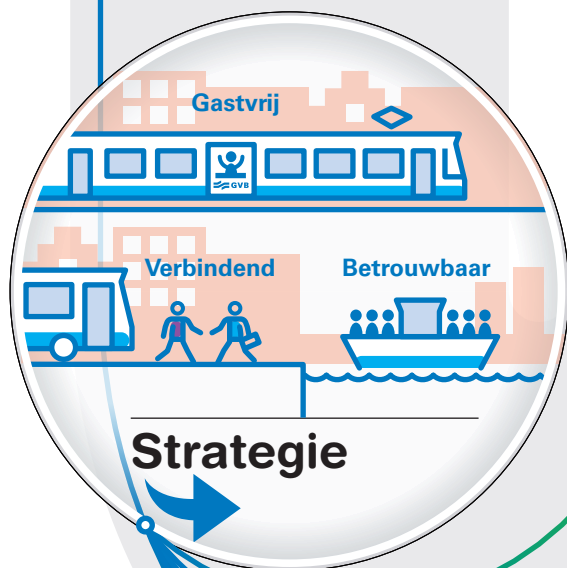
Reizigers en andere relaties

- Aandacht voor stakeholders
- Transparant handelen
- Gastvrijheid

Milieu

- Energieverbruik 155,3 GWh
- Stroom duurzaam opgewekt in Nederland

Voor iedereen bereikbaar



Strategie



Financiën

GVB streeft een marktconforme organisatie na, zowel in kosten als in opbrengsten. We zorgen voor continuïteit in de bedrijfsvoering en leveren maximale capaciteit tegen zo laag mogelijke totale kosten.



Medewerkers

GVB stelt veiligheid centraal en zet in op duurzame inzetbaarheid, inclusie, diversiteit en vakmanschap.



Reizigers en andere relaties

GVB werkt samen met haar stakeholders aan een toekomstbestendig OV-systeem waarmee Groot-Amsterdam voor iedereen bereikbaar is.



Milieu

We dragen bij aan een schonere stad en minimaliseren onze CO₂-uitstoot en andere emissies.

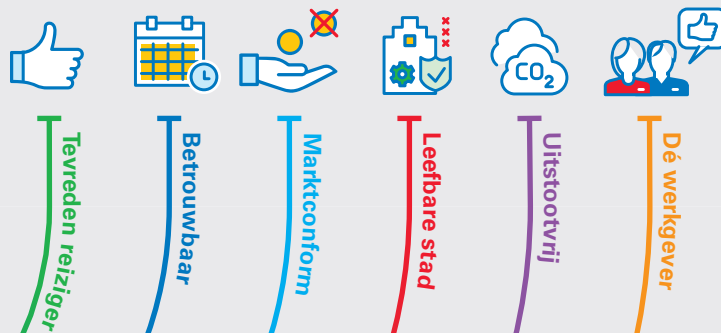
OV-netwerk

GVB draagt bij aan een leefbaar en bereikbaar Amsterdam.

Impact

Tevreden reiziger	Betrouwbaar	Marktconform	Leefbare stad	Uitstootvrij	Dé werkgever
Reizigers-tevredenheid 89% ≥ 7	Uitval Bus 0,96% Metro 1,22% Tram 1,22%	Bedrijfs-opbrengsten € 481,9 miljoen Kosten-dekkingsgraad* 99,4%	Dekkingsgraad 99% (binnen concessie-normen) Reizigersritten 938.000 per gemiddelde werkdag	Uitstoot 29.278 ton CO ₂ Vermeden uitstoot door duurzame opwekking 95.643 ton CO ₂ Vermindering energieverbruik per reizigers-kilometer 19,7% t.o.v. 2013	Medewerker-betrokkenheid 7,7 Arbeidsverzuim 7,0% Veiligheids-ladder niveau 2 Instroom participanten 12 (totaal: 59 sinds 2012)
Sociale veiligheid 7,9	Punctualiteit Bus 90,3% Metro 92,8% Tram 91,1%	Productiviteit Bus 61,9% Metro 47,4% Tram 65,2%			
Reisinformatie bij verstoringen 5,8					

Resultaten



* Exclusief investeringsbijdrage



Resultaten in 2019

Wat hebben we in 2019 gedaan om onze doelen te bereiken? Wat ging goed en wat minder goed? En wat zijn onze plannen?



Tevreden reizigers

GVB streeft naar zoveel mogelijk tevreden reizigers. Aan de reizigerstevredenheid, het 'rapportcijfer' in de OV-Klantenbarometer, kunnen we aflezen hoe goed we ons werk doen.

OV-Klantenbarometer 2019

We streven ernaar dat in 2022 minimaal 90% van de reizigers ons waardeert met een 7 of hoger. In 2019 kwamen we uit op 89%. In de OV-Klantenbarometer, het landelijke onderzoek onder alle OV-reizigers, wordt tram-, bus- en metroreizigers gevraagd om hun oordeel over diverse aspecten van de rit. Voorgaande jaren is de tevredenheid onder de verenpassagiers gemeten in opdracht van gemeente Amsterdam. In 2019 vond deze meting bij de veren niet plaats.

Vanaf 22 juli 2018 kregen reizigers in Amsterdam te maken met het nieuwe OV-netwerk, inclusief de Noord/Zuidlijn. Bij een extra onderzoek onder de Noord/Zuidlijn-reizigers zagen we al een hoge waardering voor de nieuwe metrolijn. Met de OV-Klantenbarometer 2019 hebben we voor het eerst over een volledig jaar het oordeel over het nieuwe netwerk kunnen meten. De reizigers gaven een 7,9 als rapportcijfer voor het OV in Amsterdam.

Reiziger geeft Noord/Zuidlijn en nieuw netwerk rapportcijfer 7,9

Tabel 3 Percentage 7 of hoger op de OV-Klantenbarometer

	2019	2018	2017	2016
GVB	89,0	86,2	85,2	83,6

Tabel 4 Rapportcijfers OV-Klantenbarometer 2019

	2019	2018	2017	2016
Landelijk gemiddelde	7,8	7,7	7,6	7,5
GVB	7,9*	7,7	7,6	7,4
Bus	7,8	7,6	7,8	7,6
Metro	7,9	7,7	7,4	7,4
Tram	8,0	7,7	7,5	7,4
Veren	-	8,3	8,1	7,9

* Exclusief Veren.

Reisinformatie en reizigerscommunicatie

De kwaliteit van de reisinformatie, zeker bij een ongeplande verstoring of omleiding, beïnvloedt de reizigerstevredenheid. Onze doelstelling voor de langere termijn is om de score in de OV-Klantenbarometer voor de kwaliteit van de reisinformatie bij verstoringen te verhogen naar 6,5 in 2022. Een score van 6,5 lijkt niet heel ambitieus, maar is dat wel: de reiziger heeft in deze gevallen altijd een negatieve ervaring gehad voordat de reisinformatie hem of haar bereikt. In de Randstad zijn er nog geen vervoerders die deze score halen.

De OV-Klantenbarometer is een jaarlijks onderzoek. In de tussentijd willen we ook de effecten van bepaalde maatregelen kunnen zien. Daarom doen we zelf continu reizigersonderzoek. We hebben KPI's (kritieke prestatie-indicatoren) ontwikkeld voor de kwaliteit van de reisinformatie.

Reisinformatie moet actueel, betrouwbaar en relevant zijn. Helaas bestaat er niet één toverknop om de score op de kwaliteit van de reisinformatie bij verstoringen te verhogen. Het is een complex samenspel van systemen, menselijke handelingen, berichtenstromen en kanalen. In 2019 werkten we aan belangrijke verbeteringen van de reisinformatie op straat (600 displays bij de drukste haltes) en in de voertuigen (schermen met reisinformatie in bussen en trams). Voor 2020 zijn verbeteringen gepland in het berichtensysteem, online (in de GVB-app en op de website) en met omroepberichten.

Reisinformatie op straat en in de voertuigen verder verbeterd

Seintje

We voerden een publiekscampagne voor Seintje, onder meer met posters in de voertuigen. Seintje is een GVB-dienst waarmee reizigers via een e-mail of een push-bericht in de app informatie kunnen ontvangen over geplande en ongeplande wijzigingen.

Seintje over geplande en ongeplande wijzigingen

In 2020 verwachten we updates van de belangrijkste beheers- en signalerings-systemen, zowel bij Bus, Tram als Metro. Bij de bussen en trams kunnen we straks de actuele positie en daarmee de voorspelbaarheid van de voertuigbewegingen beter delen met de reiziger. Het Signalling & Control-systeem van Metro (metrobeveiligingssysteem) werkt vooralsnog alleen op de Noord/Zuidlijn, maar wordt in 2020 over het hele metronetwerk uitgerold. De kwaliteit van de reisinformatie bij Metro is bij verstoringen op dit moment nog een zorgenkindje. We werken hard aan verbetering.

Reizigerscommunicatie

In 2019 hebben we diverse voorlichtingscampagnes gevoerd. We informeerden reizigers over onze dienstregelingen (zomer, winter) en over de grotere projecten, zoals de buitendienststelling van metrolijn 51 in Amstelveen. We besteedden ook veel aandacht aan de voorlichting over geplande werkzaamheden en incidenten in de stad.

Voorlichtingscampagnes richtten zich op lijn 51, werkzaamheden en nieuwe producten

Duurzaamheid was eveneens een campagnethema. Onder het motto 'GVB onderweg naar 100% groen' hebben we een aantal activiteiten ontplooid, zoals een 'groene tour' met een speciale tram langs groene initiatieven in Amsterdam. De 100 beschikbare plaatsen waren binnen enkele minuten uitverkocht.

Verder hebben we in specifieke campagnes (nieuwe) producten in de schijnwerpers gezet, zoals GVB Flex, de OV-chipkaart voor kinderen en de I Travel Business Card. (Zie voor meer hierover [Reisproducten en betaalgemak \(zie pagina 34\).](#))

Integraal servicebeleid

Voor, tijdens en na de reis willen we de verwachtingen van onze reizigers waarmaken met hoogwaardige en eenduidige service en gastvrijheid. Hiervoor zijn we in 2019 het programma Integraal Serviceconcept gestart. Het organisatiebrede programma is gericht op het verder verbeteren van de service en is gebaseerd op een hechte onderlinge samenwerking. We brengen in kaart wat afgeronde en lopende projecten hebben opgeleverd, starten waar nodig nieuwe initiatieven en formuleren uitgangspunten voor de manier waarop we de reizigers effectief en duurzaam service willen bieden. Samen met een grote groep medewerkers hebben we principes opgesteld die alle GVB'ers kunnen toepassen in hun dagelijkse werk. Dit 'servicekompas' beschrijft de kern van onze service. In 2020 gaan we de principes verder uitdragen in de organisatie.

Klantenservice

Steeds meer reizigers zoeken via WhatsApp contact met GVB. Ontvingen we eind 2018 zo'n 3.000 klantvragen per maand via dit medium, in november 2019 was dat aantal gegroeid naar circa 5.500.

Het aantal klachten via de traditionele kanalen daalde met 13%, maar het aantal klantcontacten via social media is gestegen. Doordat het totale aantal vragen en klachten via social media is toegenomen, schatten we in dat ook het aantal klachten per saldo licht is gestegen.

Het proces voor jaarabbonnementen voor particulieren is gedigitaliseerd. Dit heeft geleid tot minder administratieve handelingen bij Klantenservice. Reizigers zijn begeleid bij de overgang.

Medewerkers van klantenservice en andere servicemedewerkers (zoals Service & Tickets, conducteurs, chauffeurs) zijn getraind in gespreksvaardigheden. In 2020 komt er een kennisbank beschikbaar voor ondersteuning bij het beantwoorden van vragen van reizigers. Ook komt er een contactcenter-systeem om de reizigersvragen vanuit de verschillende kanalen beter en sneller te verdelen over de medewerkers met de juiste vaardigheden.

Toegankelijkheid

In Nederland heeft iedereen het recht te kunnen participeren in de samenleving, ongeacht of men een beperking heeft of niet. Mobiliteit speelt daarin een grote rol. Voor GVB is toegankelijkheid van stations, perrons, haltes, voertuigen en veren dan ook belangrijk. We streven ernaar om zo veel mogelijk mensen zelfstandig te laten reizen met het openbaar vervoer. Met ons beleid sluiten we aan op de beleidskaders van Vervoerregio Amsterdam en op de landelijke kaders van het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad.

Tijdige aanpassingen

In 2019 hebben we regelmatig gesproken met belangenverenigingen: samen met hen willen we inzichtelijk krijgen wat er beter kan en hoe we hen het beste kunnen betrekken bij nieuwe initiatieven. Zo is bijvoorbeeld de toegankelijkheid van de nieuwe M7-metro in een vroeg stadium met diverse doelgroepen getest met de mock-up (model van de metro) en is er een schouw geweest van de haltes van de nieuwe Amstelveenlijn. Op basis van de resultaten kunnen we eerder de toegankelijkheid verbeteren van onder meer het materieel en de haltes. Ook kunnen we de reis-informatie aanpassen waar nodig. Als iets niet goed functioneert, zoeken we samen met de belangenverenigingen naar een oplossing.

Reizigers met beperkingen vroeg betrokken bij design nieuwe voertuigen



Reizigers en andere belangstellende bekijken het schaalmodel van de M7

Rolstoeltoegankelijke voertuigen

Inmiddels zijn bijna alle bussen, trams en metro's volledig gelijkvloers. De 11G- en 12G-trams hebben in het midden een lage instap en zijn hierdoor ook goed toegankelijk. De voertuigen sluiten zo nauw mogelijk aan op de perrons en haltes. Ook de nieuwe 15G-trams die we in 2020 in gebruik nemen, voldoen aan de laatste eisen. Deze trams vervangen op termijn de 11G- en 12G-trams. Uiteindelijk wordt de hele vloot volledig gelijkvloers.

De hele vloot wordt volledig gelijkvloers

Trams en bussen hebben een elektrische rolstoelplank. Zo kunnen rolstoelgebruikers zelfstandig in het voertuig komen, ook als het voertuig onverhoopt niet goed aansluit op de halte. Regelmatig controleert een mystery guest van Vervoerregio Amsterdam of de plank goed werkt.

Haltes

In de drukke stad zien we wel nog uitdagingen voor de toegankelijkheid. Zo zijn nu niet alle haltes toegankelijk voor rolstoelen en scootmobielen. Samen met de gemeente en Vervoerregio Amsterdam willen we zo veel mogelijk haltes toegankelijk maken. De haltes moeten bijvoorbeeld de juiste hoogte hebben, zodat ze goed aansluiten op de voertuigen. Ze moeten ook voldoende breed zijn, rekening houdend met onder meerabri's, displays met digitale reisinformatie en kaartautomaten. Ook zijn er blindegeleidelijnen met instapmarkering nodig die aansluiten op de voertuigen. De nieuwe Amstelveenlijn, die eind 2020 opent, krijgt haltes die aan alle toegankelijkheidseisen voldoen. Er is een gelijkvloerse instap tussen perron en tram.

Zo veel mogelijk haltes toegankelijk maken voor rolstoelen en scootmobielen

Gesproken reisinformatie

Op onze website en in de apps staat welke haltes toegankelijk zijn voor rolstoelen en scootmobielen. Diverse (gesproken) apps zijn gekoppeld aan onze data. Hierdoor kunnen reizigers met een beperking zich goed voorbereiden. De displays met digitale reisinformatie hebben een audioknop; als de reiziger daarop drukt, worden berichten voorgelezen.

Begeleiding door medewerkers

We willen reizigers met een beperking zo goed mogelijk begeleiden. Zo krijgen ze meer vertrouwen in een goed verloop van de reis. Onze bestuurders en conducteurs kunnen bijvoorbeeld extra behulpzaam zijn, iets doorgeven als de gesproken reisinformatie in het voertuig niet werkt, extra omroepen, een handje helpen met in- en uitstappen en eventueel de rolstoelplank aanbieden. Deze benadering is een belangrijk onderdeel van de opleiding en permanente educatie.

Goede begeleiding biedt reizigers meer vertrouwen in de reis

Reisproducten en betaalgemak

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

Amstelveenlijnpakket

Sinds begin maart 2019 wordt in Amstelveen gebouwd aan een nieuwe tramlijn. Tijdens de werkzaamheden hebben veel reizigers een (extra) overstap en een langere reistijd. Om hen tegemoet te komen en te informeren over het tijdelijke, alternatieve vervoer, boden we samen met Connexxion een Amstelveenlijnpakket aan. Dit bevatte onder meer twee proefkaartjes en een plattegrond met reisinformatie. Inwoners van Amstelveen en de randgemeenten konden de pakketten gratis aanvragen. Alle 7.000 pakketten zijn de deur uit.

Online verkoop jaarabonnementen

In april 2019 zijn we begonnen met de verkoop van particuliere jaarabonnementen via de webshop van GVB en MijnGVB. Klanten kunnen voortaan online hun jaarabonnement bestellen, wijzigen en stopzetten.

Klant kan voortaan jaarabonnement online bestellen

Gratis OV-chipkaart voor kinderen

Ouders konden vanaf juni 2019 bij GVB kosteloos een persoonlijke OV-chipkaart ter waarde van € 7,50 voor hun kind aanvragen. Eenzelfde actie hadden we ook in 2018. We willen zo de drempel van de eenmalige aanschaf wegnemen en kinderen het gemak van saldoreizen laten ervaren. Deze OV-chipkaart, met een beeltenis van het GVBeeetje, is een gelimiteerde editie.

Introductie GVB Flex

In oktober brachten we het reisproduct GVB Flex op de markt. Hiermee kunnen reizigers zonder kaartsaldo flexibel met alle vormen van OV door heel Nederland reizen. Op reizen met GVB krijgen ze bovendien korting. Alle reizen worden maandelijks achteraf betaald per automatische incasso. Binnenkort kunnen reizigers GVB Flex ook gebruiken voor de deelfiets en fietsenstallingen. In de toekomst worden er meer modaliteiten toegevoegd, zoals de deelauto of de taxi.

GVB Flex: zonder saldo reizen door heel Nederland en achteraf betalen

Inchecken met barcode of betaalpas

In 2020 maken we het mogelijk om in het OV ook met barcodes te reizen. Daarvoor moeten de metropoortjes worden aangepast, die hebben nu nog geen barcode-lezer. Later krijgen ook de trams en bussen aangepaste barcode-/kaartlezers. Het is de bedoeling dat in het tweede kwartaal van 2020 op alle stations bij elke poortrij één poortje is uitgerust met een barcodelezer. Eind 2020 zijn alle poortjes gereed.

Straks ook inchecken met barcode of bankpas

We zien groot potentieel in het gebruik van de barcode: we verwachten dat dit voor reizigers gemakkelijker is, vooral omdat de barcode ook is af te lezen van de smartphone. We zijn ook begonnen met de voorbereiding van het reizen (in- en uitchecken) met de bankpas. De introductie hiervan staat op de agenda voor 2021.

De afdelingen Commercie en ICT werken nauw samen om de overgang naar de nieuwe betaalwijzen soepel te laten verlopen. Medio 2021 zijn alle validators in Bus en Tram vervangen door validators waarmee in- en uitchecken met een bankpas mogelijk is. Bij de introductie van de nieuwe betaalmethoden zal de OV-chipkaart minder gebruikt worden en geleidelijk verdwijnen.

Kaartautomaten

In augustus 2019 hebben we alle kaartautomaten op bus-, tram- en metrohaltes vervangen. Deze waren aan het einde van hun levensduur. Met de nieuwe automaten

Nieuwe kaartautomaten op de haltes

willen we stimuleren dat de reizigers een kaartje kopen voordat ze de bus of tram in stappen. Daardoor hoeven de bussen en trams minder lang stil te staan bij de halte.

Nieuwe
kaartautomaten op de
haltes

Service & Tickets

Op 30 september opende de vernieuwde Service & Tickets op Bijlmer-ArenA. De nieuwe vestiging, met een derde balie, heeft een klantvriendelijkere uitstraling. Eerder kwam er al een nieuwe vestiging op Station Noord. Bij Centraal Station is GVB gaan 'samenwonen' met I Amsterdam in het Noord-Zuid Hollandsch Koffiehuis. Voor de vestiging op Station Zuid kozen we voor een opfrisbeurt. In 2021 komt deze Service & Tickets op een nieuwe locatie. De ambitie is om daar een gezamenlijk loket met NS op te zetten.

Samenwerkingen

Tours & Tickets

GVB heeft met Tours & Tickets een contract gesloten voor de verkoop van vervoerbewijzen via hun winkels. Dat zijn er meer dan twintig op voor toeristen handige plekken in de stad. Tours & Tickets is ook aanwezig in hotels: het aantal hotels dat OV-tickets verkoopt, gaat van 200 naar 300. We verwachten dat deze samenwerking extra groei in het toeristensegment oplevert.

Meer voorverkoop van
vervoerbewijzen

Online reisbureaus

We verkopen sinds 2018 barcode-tickets via een aantal grote online reisbureaus die voor een deel alleen in het buitenland populair zijn: Get your Guide, Klook en Tiqets. Reizigers kunnen de barcode-tickets online boeken. Omdat de poortjes nog niet zijn aangepast, moeten ze voorlopig worden ingewisseld voor een 'echt' vervoerbewijs (bij onze partners op Schiphol of bij een van onze vier Service & Tickets in de stad). In het eerste kwartaal 2019 is Musement aangesloten als nieuwe partner. We hebben ook gesproken met ANWB, Viator en Expedia. De omzet in dit segment is meer dan verdubbeld en bedroeg in 2019 bijna € 2 miljoen.

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 waar veel publiek op af komt of waar een bijzonder veiligheidsaspect een rol speelt.

OV-zorgteams
handhaven de
huisregels en houden
toezicht op de sociale
veiligheid

OV-zorg streeft ernaar om binnen zeven minuten ter plaatse te zijn bij meldingen van incidenten met prioriteit. In 2019 was de gemiddelde aanrijdtijd 5:44 minuten. Daarmee is de doelstelling gehaald.

OV-zorg werkt bij 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 het Serviceteam van GVB. Vanuit onze centrale verkeersleiding voeren we de regie over het afhandelen van incidenten, storingen, calamiteiten en evenementen met impact op het OV.



Incidenten

Het aantal gemelde incidenten steeg in 2019 ten opzichte van 2018 van 1.829 naar 2.057 incidenten. De stijging komt vooral door het aantal overlastmeldingen over 'slapers' en dronken personen. Deze aantallen liggen wel lager dan in de jaren voor 2018.

Zwartrijden

Elk jaar moet GVB genoeg kaartcontroles uitvoeren om een representatieve steekproef te nemen voor het aantal zwartrijders. Hiervoor is een verdeling gemaakt per weekdag, dagdeel, modaliteit en zone. Deze steekproef wordt vervolgens door een extern bureau omgezet in een gewogen zwartrijdpercentage per vervoersoort. In 2019 was ons zwartrijdpercentage 0,9%. Dit was onder het afgesproken zwartrijd percentage van 2%. (bron: Rapportage Zwartrijden 2019, MuConsult)

Percentage
zwartrijders blijft onder
de 2%

Scholierenvoorlichting en projecten

Voorlichters van GVB bezoeken jaarlijks middelbare scholen in Amsterdam. Zij gaan daar met leerlingen in gesprek over (on)wenselijk en (on)veilig gedrag in en rond het openbaar vervoer. In 2019 bezochten we elf scholen.

In gesprek met
scholieren over gedrag

In 2019 deed GVB mee aan het project Made by 020. Daarin zoeken mbo-studenten in groepjes creatieve oplossingen voor maatschappelijke uitdagingen in Amsterdam, zoals het vergroten van de veiligheid in openbare ruimten.

Graffiti bestrijden

In de tweede helft van 2019 implementeerden we een nieuw systeem voor de registratie van graffiti-sputters. Met dit systeem verbeteren we de kwaliteit van gegevens, zodat we graffiti beter kunnen bestrijden.

Voor informatie over het veiligheidsgevoel van medewerkers, zie [Veiligheid op het werk](#). (zie pagina 59)

Betrouwbare dienstverlening

Punctualiteit van het openbaar vervoer is essentieel voor reizigers. Ze moeten kunnen rekenen op een betrouwbare dienstverlening.

Vertrekpunctualiteit

Tabel 5 Vertrekpunctualiteit

percentage, per vervoersvorm (inclusief knooppunt punctualiteit bij Bus en Tram)	2019	2018	2017	2016	2015
Bus	90,3	88,3	88,9	88,5	87,0
Metro ¹	92,8	92,8	91,5	92,4	91,4
Tram	91,1	88,1	86,4	86,6	86,4
Noord/Zuidlijn ¹	-	96,0	-	-	-

¹ In 2018 rapporteerden we de Noord/Zuidlijn los van Metro, omdat in dat verslagjaar de nieuwe metrolijn pas vanaf de zomer ging rijden. In 2019 rapporteren we de Noord/Zuidlijn als vast onderdeel bij Metro*

Bus

De punctualiteit bij Bus blijft op een goed niveau. We halen een score van 90,3% en dat is veel hoger dan in 2018 (88,3%). Alle bussen die overdag rijden, halen de punctualiteitsnorm. Voor de nachlijnen is het soms flink aanpoten om op tijd te rijden. Vanaf 15 december 2019 en verder in 2020 is er een nieuwe opzet van het nachtnet. De verwachting is dat het nachtnet hiermee robuuster wordt en betrouwbaarder voor de reizigers.

Bussen reden in 2019 vaker op tijd



Metro

De vertrekpunctualiteit van onze metro's bleef in 2019 met 92,8% ongeveer gelijk aan die in 2018.

Op metrolijn 51 kregen we vanaf maart 2019 te maken met een niet goed passende dienstregeling ten opzichte van het aantal beschikbare voertuigen. In de tweede helft van het jaar werden er aanpassingen doorgevoerd zoals het loskoppelen of 'ontvorken' van lijnen 50 en 51 en het inzetten van kortere treinen. De keerzijde van

deze keuzes is wel dat er wat meer volle metro's zijn op lijn 51 met wat langere halteertijden. Bij het gekoppeld of 'gevoorkt' rijden worden twee metrolijnen aan elkaar gekoppeld en als één lange lijn gepland. Dit bleek echter een kwetsbare constructie, want een verstoring op de ene lijn heeft direct gevolgen voor de andere lijn. De Noord/Zuidlijn is een voorbeeld van een volledig opzichzelfstaande metrolijn. Al sinds de start in 2018 zijn de punctualiteit en de stabiliteit van deze lijn uitstekend.

Tram

Tramreizigers konden ook in 2019 rekenen op zeer punctuele dienstverlening: de gemiddelde punctualiteit lag afgelopen jaar op 91,1%.

In 2019 waren er opnieuw extreem drukke dagen en onregelende situaties in ons openbaar vervoer, zoals met de Pride in augustus, het Amsterdam Dance Event en de Amsterdam Marathon in oktober en het protest van de boeren op de Dam in december. Ook maakten de spoorverzakking en de werkzaamheden bij Centraal Station en de werkzaamheden aan het Haarlemmermeercircuit (bij de tramremise) het er niet gemakkelijker op om punctueel te rijden.

Trams reden erg punctueel, ondanks drukte in de stad

Uitval

Tabel 6 Uitval

percentage, per vervoersvorm (inclusief capaciteitsuitval bij Bus en Metro)	2019	2018	2017	2016	2015
Bus	0,96	1,18	1,20	0,92	0,88
Metro ¹	1,22	3,03	2,30	2,25	1,91
Tram	1,22	1,64	1,39	1,31	1,23
Noord/Zuidlijn ¹	-	1,00	-	-	-

¹ In 2018 rapporteerden we de Noord/Zuidlijn los van Metro, omdat in dat verslagjaar de nieuwe metrolijn pas vanaf de zomer ging rijden. In 2019 rapporteren we de Noord/Zuidlijn als vast onderdeel bij Metro.

Bus

De uitval bij Bus daalde in 2019 ten opzichte van het vorige verslagjaar naar 0,96% (in 2018: 1,18%). We zijn blij met dit resultaat, ook gezien de vele extra werkzaamheden in het verslagjaar, zoals buspendels en 'opvang' van tram- en metrolijnen.

Veel pendels en extra werk, toch minder busritten uitgevallen in 2019

GVB heeft behoefte aan meer buschauffeurs. De werving hiervoor heeft onze volle aandacht. De krappe hoeveelheid inhuurkrachten maakt de planning nu soms kwetsbaar, vooral in de ochtendspits. Werken met extra inhuur, zoals bij grote buspendels, vergt bovendien een strakke organisatie.

Metro

In 2019 vielen aanzienlijk minder metroritten uit dan in het jaar ervoor: het gemiddelde over 2019 is 1,22% (tegenover 3,03% uitval in 2018). Dit is vooral te danken aan de integrale aanpak van de afdelingen Metro/CCV en Railmaterieel.

Aanpak zorgt voor minder uitval metroritten

Kilometersturing en voertuigplanning voor de dienstregeling en het onderhoud worden goed op elkaar afgestemd. Daarnaast presteert metrolijn 52 (de Noord/Zuidlijn) erg betrouwbaar en veroorzaakt de nieuwe lijn 51, die niet meer als tram rijdt, veel minder materieelstoringen. In 2019 waren er verder ook minder storingen aan voertuigen en infrastructuur dan in 2018. Deze elementen samen zorgden samen voor een significante verbetering van het totaalbeeld.

In het komende verslagjaar wordt het nieuwe metrobeveiligingssysteem Signalling & Control uitgebreid getest en daarna geïmplementeerd. Dit systeem draagt op termijn verder bij aan de betrouwbaarheid van het metronetwerk, maar zal naar verwachting in de eerste fase mogelijk extra beperkingen met zich meebrengen. De beschikbaarheid van de voertuigen blijft hoe dan ook een zeer belangrijk aandachtspunt. Dit

heeft vooral te maken met de beperkte voertuigcapaciteit en het benodigd onderhoud aan de vloot. De groei van het aantal reizigers kan nog maar lastig geacommodeerd worden. De instroom van de nieuwe M7-metro's zal naar verwachting vanaf 2024 weer lucht geven. Maar tot die tijd zullen we de inzet van de huidige vloot maximaal moeten blijven optimaliseren.

Tram

In 2019 vielen opnieuw veel minder tramritten uit. De uitval over 2019 was 1,22% (tegenover 1,64% in 2018). Deze goede score is mede te danken aan betrouwbaardere voertuigen, veel minder aanrijdingen en minder problemen in de energievoorziening voor de trams. Ook bespreken we met onze medewerkers stevast de uitval en het belang ervan voor de dienstverlening. Verder ontwikkelden we een applicatie die meer inzicht geeft in oorzaken van uitval, zodat we ook specifiekere kunnen verbeteren. Een soortgelijke tool is ook beschikbaar voor de medewerkers zelf.

Aanpak tram werpt vruchten af; uitval vermindert

Werving medewerkers

Bij Tram is er, net als bij Bus en Metro, behoefte aan extra medewerkers, vanwege onder meer de versnelde uitstroom (zoals van medewerkers die met pensioen gaan of minder uren willen werken) en doorstroom (medewerkers die naar een andere functie bij GVB gaan). De aanvulling van het personeelsbestand via inhuur verloopt moeizaam. De krapte op de arbeidsmarkt speelt ook hier op. Eind 2019 hebben management en (kantoor)medewerkers geholpen met hun inzet op conducteursdiensten. In 2020 start een grote wervingscampagne voor nieuwe medewerkers bij Tram, Bus en Metro.

Extra aandacht voor werving nieuwe medewerkers Bus, Tram en Metro

Transportveiligheid

Veiligheid gaat boven alles – voor reizigers, medeweggebruikers en onze medewerkers. GVB doet er alles aan om incidenten in het verkeer te voorkomen.

Dodelijk ongeval

Helaas konden we in 2019 een dodelijk ongeval niet voorkomen. In maart kwam een uitgestapte reiziger op het perron van station Heemstedestraat na vertrek van de metro ten val. Hij kwam daardoor tussen perron en metro terecht en overleed als gevolg daarvan. Dit betreuren we enorm. We leven intens met de nabestaanden mee. Ook bij onze medewerkers was de verslagenheid groot.

Minder reizigers gewond

Het aantal reizigers dat gewond raakte bij een botsing, bij een val in het voertuig of bij het in- en uitstappen was 18% lager dan in 2018. Dat is deels te verklaren doordat er in 2019 significant minder aanrijdingen waren. Vooral de gerichte management-aandacht bij Tram en Metro werpt zijn vruchten af.

Het aantal gewonde medeweggebruikers kwam in 2019 uit op 29 – 16 bij Tram en 13 bij Bus. In 2018 waren er nog 40 gewonde medeweggebruikers.

Minder aanrijdingen

Het aantal aanrijdingen is dit jaar met 19% gedaald. Dit is een trendbreuk met de voorgaande jaren.

Om het aantal aanrijdingen terug te dringen, nemen we maatregelen. De dag na een incident zoekt een teamleider van de modaliteiten Tram en Bus direct contact met de betrokken bestuurder. Samen bekijken ze of er extra opleiding of training nodig is. Daarnaast zijn we intensief het gesprek aangegaan met collega's die in de afgelopen jaren meermalen waren betrokken bij een ongeval. Verder brengen we locaties waar meerdere aanrijdingen zijn geweest onder de aandacht van de bestuurders. Dat doen we met posters en schermberichten.

Minder aanrijdingen en ontsporingen, wel meer aanvaringen

Tabel 7 **Aanrijdingen**

	2019	2018	% verschil
Bus	605	662	-9%
Metro	4	6	-33%
Tram	444	629	-29%
Totaal	1.053	1.297	-19%

Aanvaringen

In 2019 waren er vier aanvaringen (tegenover één in 2018). Het betroffen hier aanvaringen met een binnenvaartschip, een plezierschip, een rondvaartboot en een boot van Waternet. Er vielen gelukkig geen gewonden.

Ontsporingen

In 2019 waren er zestien ontsporingen van trams. Dit is er één minder dan in 2018. Vijf van de ontsporingen vonden plaats op lijn 5, vier op lijn 4, twee op lijn 17, twee op lijn 13 en één op de lijnen 12, 6 en 24.

Minder 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 2019 heeft 24 keer zo'n passage van een stoptonend sein (STS-passage) plaatsgevonden, 31 minder dan in 2018. Volgens de procedure melden we elke STS-passage aan de Inspectie Leefomgeving en Transport. Er volgen ook altijd een intern onderzoek en een analyse.

Bestuurders passeren aanzienlijk minder vaak stoptonend sein

Bij Tram en Metro lukte het in 2019 om het aantal significant te verminderen. Bij Tram is het aantal seinen op lijn 26 verminderd, en op lijn 5 zijn ze zelfs helemaal verdwenen sinds er geen sneltrams van lijn 51 meer intakken op het tramnetwerk waar 'op zicht' wordt gereden.

STS-passages worden beschouwd als een zogenoemde 'early warning' voor afnemende oplettendheid en verminderd veiligheidsgedrag bij personenvervoerders. Bovendien kan een abrupte noodremming na een STS-passage letsel veroorzaken bij passagiers of conducteurs.

Ongeoorloofd telefoongebruik

In juli 2019 heeft een extern bureau opnieuw een meting gedaan naar ongeoorloofd telefoongebruik door personenvervoerders. We zien nog steeds dat er personenvervoerders zijn die hun telefoon tijdens de rit binnen handbereik hebben. Dit is niet toegestaan. Naar aanleiding van de nieuwe meting gaat GVB de regels duidelijker handhaven en vaker controles uitvoeren.

Ongeoorloofd gebruik van mobiel komt nog te vaak voor

GVB heeft in 2019 de campagne 'Slim rijden' gevoerd met als centraal thema: slim rijden is veilig, punctueel en comfortabel. Ook in deze campagne worden de veiligheidsregels voor de telefoon expliciet benoemd.

Leefbare stad

GVB ziet het als zijn opdracht Amsterdam leefbaar en bereikbaar te houden. De drukte is een continue uitdaging. In 2019 steeg het aantal reizigersritten met 6,8% naar 295,7 miljoen, en die groei zal naar verwachting doorzetten. We moeten daarop inspelen. Om onze klanten en de stad van dienst te kunnen blijven zijn, vernieuwen we onze vloot en verfijnen we het OV-netwerk verder.

OV-netwerk en dienstregeling

In 2019 konden we zien hoe de rigoureuze veranderingen van 2018 in de praktijk uitpakken. Met de komst van de Noord/Zuidlijn werd in dat historische jaar het hele OV-netwerk in de stad opnieuw ingericht, ondergronds en bovengronds. Het zal nog wel een tijd duren voordat de nieuwe situatie volledig geïntegreerd is en alle reizigers hun nieuwe reisroute hebben bepaald. De ervaring leert dat dit zo'n drie jaar kan duren. Inmiddels zijn de grote contouren wel zichtbaar geworden. In maart 2019 deden we kleine aanpassingen in het netwerk, zodat vraag en aanbod beter op elkaar aansluiten.

Slechts kleine
aanpassingen nodig in
nieuwe netwerk

De klantwaardering steeg en er zijn geen grote problemen geconstateerd. Reizen er bij de start van de Noord/Zuidlijn nog zo'n 80.000 mensen per gemiddelde werkdag met deze lijn, aan het eind van 2019 waren dat er al ongeveer 110.000. En de groei zet door.



Tabel 8 Aantal reizigersritten

Jaartotaal, naar vervoersvorm, x 1 miljoen	2019	2018	% verschil
Bus	51,5	49,5	4,1%
Metro	111,3	90,3	23,2%
Tram	110,5	112,4	-1,7%
Subtotaal	273,3	252,2	8,4%
Veren	22,4	24,7	-9,3%
Totaal¹	295,7	276,9	6,8%

¹ Aantal reizigersritten met bus, tram, metro en veren per gemiddelde kalenderdag (excl. weekend- en feestdagen en schoolvakanties voortgezet onderwijs. De berekening voor 2019 is exclusief de landelijke OV-stakingsdag op 28 mei 2019.)

Tabel 9 Reizigerskilometers

Jaartotaal, naar vervoersvorm, x 1 miljoen	2019	2018	% verschil
Bus	181,7	182,2	-0,3%
Metro	549,3	473,0	16,1%
Tram	301,9	312,9	-3,5%
Totaal¹	1.032,8	968,1	6,7%

¹ Reizigerskilometers: aantal kilometers dat de reizigers die met de OV-chipkaart hebben in- en/of uitgecheckt in totaal in het jaar met bus, tram en metro hebben afgelegd.

Nieuwe projecten

Een goed werkende infrastructuur vergt onderhoud en vernieuwing. In 2019 moesten we op dit vlak tal van uitdagingen het hoofd bieden. We verwachten dat dit ook in 2020 en de jaren daarna het geval is.

Vanwege de bouw van de Noord/Zuidlijn werden veel andere projecten uitgesteld tot na de opening in 2018. Nu de nieuwe metro rijdt, kunnen we ons richten op andere infrastructurele projecten die een grote invloed hebben op het openbaar vervoer: de ombouw van de Amstelveenlijn, het Stationseiland (project De Entree) en de ontwikkelingen in het Zuidasgebied (project Zuidasdok).

Ombouw Amstelveenlijn

De ombouw van de Amstelveenlijn tot een hoogwaardige tramverbinding (met ongelijkvloerse kruisingen) begon op 3 maart 2019. Vanaf die dag reed metro/sneltram 51 vanaf Station Zuid niet langer naar Amstelveen, maar naar Sloterdijk/Isolatorweg (net als lijn 50). Reizigers die vanaf Station Zuid naar Amstelveen reizen, maken tijdens de werkzaamheden gebruik van buslijn 55 en tramlijn 5. Omdat het in de spits erg druk kan zijn op lijn 5 tussen Station Zuid en Amstelveen Binnenhof, hebben we de extra tramlijn 6 ingezet. Eind mei is deze gaan rijden in de ochtend- en middagspits. In de zomer, toen de werkzaamheden extra werden opgevoerd en tram 5 en 6 tijdelijk niet reden, konden reizigers tussen Station Zuid en Amstelveen Stadshart gebruikmaken van pendelbus 45.

Nieuwe Amstelveenlijn
in 2020 gereed

De verbouwing van de Amstelveenlijn loopt door tot in 2020. De hoogwaardige tramlijn krijgt nummer 25. Er is een implementatieteam gevormd voor de test- en oefenperiode voorafgaand aan de ingebruikname. De Amstelveenlijn gaat in december 2020 in gebruik.



Verbouwing voor de nieuwe Amstelveenlijn bij de halte Kronenburg

Zuidasdok

Het project Zuidasdok is een groot infrastructuurproject van Rijkswaterstaat, ProRail en gemeente Amsterdam voor de ondertunneling van de Ring Zuid (A10) en uitbreiding van stationsgebied Zuid. In 2019 startten de eerste bouwwerkzaamheden. Op 1 november 2019 was er vanwege de werkzaamheden geen treinverkeer mogelijk van en naar station Amsterdam Zuid en waren de zuidelijke rijbanen van de A10 afgesloten. In de middagspits kwam al het bus- en tramvervoer stil te liggen.

Werk aan Zuidasdok gestart

Toekomstige hinder

Ook in de komende jaren ondervinden we hinder van werkzaamheden en grote projecten. In 2020 hebben we al te maken met bijvoorbeeld de infrastructurele projecten rondom het Amstelstation en de Zuidas. Het tramverkeer krijgt te maken met andere grote projecten in de binnenstad, zoals de sluiting van de Vijzelstraat gedurende zeventien maanden, de herprofilering van Singel-Koningsplein en project De Entree (bij Centraal Station). Voor busreizigers verwachten we veel omleidingen vanwege werkzaamheden in de stad. Verder zijn de werkzaamheden aan de West-Tangent (de nieuwe, snelle buslijn tussen Sloterdijk en Schiphol) uitgelopen.

GVB bereidt zich voor op grootschalige projecten in de stad

Voor de komende jaren krijgen we te maken met de uitvoering van enkele grote gemeenteplannen. Met het Programma Constructieve Veiligheid Bruggen gaat de stad in de komende jaren verwaarloosde bruggen aanpakken. Ook worden kilometers kade gerestaureerd. Dat heeft grote impact op onze operatie; bruggen vormen een essentiële schakel in het netwerk. De uitwerking van het programma heeft ook gevolgen voor de planning van onze eigen infrastructuurprojecten. Verder is er de Agenda Autoluw Amsterdam. Dit plan is nog niet uitgewerkt, maar vaststaat dat een autoluwe stad enkel realiteit kan zijn als het openbaar vervoer dit kan compenseren. Dat zal de komende jaren zijn weerslag vinden in ons netwerk en onze dienstregeling.

Aanvullend openbaar vervoer

Voor bepaalde gebieden en attracties in Amsterdam is een specifieke ontsluiting nodig. GVB Commercieel Vervoer BV biedt vervoerconcepten die per klantwens worden ontwikkeld onder de noemer Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV). Zo verzorgen we op Rieker Business Park het vervoer van de laatste metrohalte naar het bedrijventerrein. Het gebruik hiervan is na het eerste jaar met bijna 75% gegroeid. Ook de pilot met een buspendel die Rieker Business Park sneller en directer verbindt met Schiphol, is succesvol gebleken. De frequentie van de pendel is in 2019 verdubbeld, reden om die definitief in de exploitatie op te nemen. De reizigers beoordelen de lijnen met een 7,9.

Aanvullende vervoer Rieker Business Park naar Schiphol succes

Op de Gelderlandpleinlijn vervoeren we dagelijks ruim 600 reizigers in opdracht van de Kroonenberg Groep. Met dit aantal zitten we tweemaal boven de doelstelling.

Consultatie

Het is belangrijk dat er een goede keuze wordt gemaakt voor de vervoeroplossing die past binnen de kaders en het budget van de overheid. Daarom start gemeente Amsterdam begin 2020, in afstemming met Vervoerregio Amsterdam, een marktconsultatie om na te gaan of een oplossing is te realiseren. Op basis van de uitkomsten van de consultatie kan gemeente Amsterdam samen met Vervoerregio Amsterdam een duidelijke uitvraag opstellen en besluiten hoe zij dit in de markt willen zetten.

Combi OV en doelgroepenvervoer

We willen verschillende vervoersystemen integreren. Daarom is in februari 2018 een gezamenlijke pilot gestart van gemeente Amsterdam, de exploitant van het doelgroepenvervoer en GVB. Het doel is vraagafhankelijk openbaar vervoer te bieden in plaats van regulier openbaar vervoer. Dit doen we in Landelijk Noord, het gebied in het noorden van gemeente Amsterdam en in het zuiden van regio Waterland. Tijdens de pilot hebben we buslijnen 30 en 31 uit de dienstregeling gehaald; de reizigers konden gebruikmaken van een belbus van RMC (Rotterdamse Mobiliteit Centrale). RMC combineert onder de naam Mokumflex het vraagafhankelijk openbaar vervoer met aanvullend openbaar vervoer voor speciale doelgroepen, zoals Amsterdammers met een mobiliteitsbeperking. GVB verzorgt via de bekende kanalen de reisinformatie rondom dit project. De pilot was wegens succes verlengd tot december 2019.

Proef met
vraagafhankelijk OV
verlengd

Nieuw materieel

15G-trams

De eerste nieuwe 15G-tram gaat vanaf medio 2020 rijden in de stad. GVB heeft bij de Spaanse fabrikant CAF 63 trams besteld, met een optie op nog eens 60 stuks. De 15G-trams zijn onder meer bedoeld voor de vernieuwde Amstelveenlijn en als vervanging van de 11G- en 12G-trams, die bijna aan het einde van hun levensduur zijn. Naar verwachting rijden rond 2022 alle 63 nieuwe voertuigen uit de basisbestelling. Afgelopen jaar hebben we de nieuwe tram uitgebreid getest bij de fabriek, bij onze werkplaats en in de stad op het netwerk.

Nieuwe, ruimere 15G-
tram gaat medio 2020
rijden



15G in 2019

Eerste dynamische tests

Begin 2019 vonden de eerste dynamische tests plaats bij de CAF-fabriek in Zaragoza (Spanje). GVB werkt ook 'thuis' aan de voorbereidingen op de komst van de tram en het testen op het netwerk in Amsterdam. Eind januari kregen instructeurs van ons Opleidingencentrum Tram bij CAF alvast instructies en theorieles over de nieuwe tram. Alle opgedane kennis verwerken de instructeurs in het lesboek voor trambestuurders.

Eerste nachtelijke rit

In de nacht van dinsdag 28 op woensdag 29 mei 2019 maakten de 15G-tram zijn eerste (test) meters op het Amsterdamse tramnetwerk. Vanuit onze Hoofdwerkplaats Rail (HWR) in Diemen reed het voertuig – op lage snelheid – over een leeg tramnetwerk. De testtram werd begeleid door een speciaal team van GVBmedewerkers en technici van fabrikant CAF.



Train-de-trainer

Onze monteurs bij Railmaterieel doen straks het onderhoud van de 63 voertuigen. Via train-de-trainer opleidingen werden onze eigen opleiders in 2019 gecertificeerd om de 15G monteursopleidingen te geven. Zodat de onderhoudsmonteurs vol vertrouwen en met de juiste kennis aan de slag kunnen mét een vertrouwde trainer als klankbord.



Eerste 15G tram arriveert

In de nacht van 25 op 26 april 2019 arriveerde de eerste nieuwe 15G tram bij onze Hoofdwerkplaats Rail in Diemen vanuit Zaragoza. GVB heeft dan tests op eigen terrein gedaan. Ondertussen vorderde in Spanje de bouw van de opvolgende nieuwe 15G-trams.



Test in klimaatkamer

Terwijl Amsterdam in juli de hitte trotseert, staat een van de nieuwe 15G-trams in de vrieskou, voor een test in de zogenaamde klimaatkamer. In het Duitse Minden worden onder grote temperatuurverschillen alle systemen en functionaliteiten van de nieuwe tram getest. Om te bewijzen dat alle systemen en functies zoals beschreven in het Programma van Eisen (PvE) ook daadwerkelijk goed functioneren onder alle weersomstandigheden.



Eerste testrit overdag

Gebeurden de ritten met de testtram(s) eerst nog in de nachtelijke uren op een leeg tramnetwerk, vanaf donderdag 19 september was het voertuig ook overdag te zien tussen het normale tramverkeer van GVB.



De afdeling Metro en Tram van gemeente Amsterdam verleent naar verwachting in 2020 vergunning aan GVB voor de indienststelling van de 15G-tram. Het voertuig moet dan ook voldoen aan de wettelijke toelatingseisen (Wet Lokaalspoor). De Inspectie Leefomgeving en Transport is nauw betrokken bij de testfase.

M7-metro's

Vanaf medio 2021 gaan de nieuwe M7-metro's rijden. GVB bestelt deze in opdracht van Vervoerregio Amsterdam en in samenwerking met gemeente Amsterdam. De Spaanse fabrikant CAF bouwt de voertuigen. De bestelling bestaat uit 30 nieuwe metro's met een optie op 30 stuks extra. Dit is een mooie en zeer gewenste aanvulling op onze vloot.

De nieuwe metro's zijn van het type CAF Inneo. Bij GVB krijgen ze de typeaanduiding M7, een doornummering van de bestaande vloot. Het ontwerp past goed bij dat van zijn voorgangers. De herkenbare buitenkant is in lijn met de zilvergrijs-rode stijl van R-net zoals we die kennen van onze huidige metro's.

De M7 sluit aan bij de laatste normen en inzichten op het gebied van sociale veiligheid, toegankelijkheid en duurzaamheid. Twee multifunctionele ruimtes zijn gereserveerd voor reizigers met een beperkte mobiliteit. Het voertuig heeft hoge ramen voor veel daglicht en weids uitzicht, en er zit ledverlichting boven de stoelen. Heldere displays geven actuele reisinformatie weer. Het klimaatsysteem met vloerverwarming zorgt in de zomer en de winter voor een prettige temperatuur en luchtvochtigheid. De remenergie wordt teruggevoerd aan het net.

Reizigers konden in de zomer kennismaken met de M7. Ze konden op een van onze locaties een mock-up (een model op ware grootte van een deel van de metro) van buiten én van binnen bekijken. Bezoekers mochten stemmen voor de uitvoering van enkele toepassingen in het voertuig.

Reizigers konden in de zomer kennismaken met de M7-metro

IJveer 63

Op 28 januari 2019 namen we het nieuwste veer voor Amsterdam in de vaart: IJveer 63. Het schip is vernoemd naar de in 2017 overleden burgemeester Eberhard van der Laan. Zijn vrouw Femke van der Laan doopte het nieuwe IJveer officieel. Het is voor het eerst dat GVB een voer- of vaartuig vernoemt naar een persoon.

(Serie-)hybride IJveer 63 vaart onder naam 'Eberhard van der Laan'



Vrouw en kinderen van de overleden burgemeester dopen IJveer 63, Eberhard van der Laan

IJveer 63 is het vierde in een reeks nieuwe, grotere en schonere IJveren die varen met een (serie-)hybride aandrijving. Een efficiënte dieselmotor laadt een accupakket op waarmee de veren elektrisch varen; vandaar de term 'hybride'. Deze is dus schoner

dan de oude dieselmotoren, maar nog niet uitstootvrij. Aan boord bevindt zich een systeem dat uitlaatgassen nabehandelt. Hiermee brengen we de uitstoot terug tot het niveau van ten minste Stage V, een norm die medio 2019 van kracht werd. Zodra het technisch mogelijk is om veilig, betrouwbaar en volledig elektrisch te varen, worden deze schepen omgebouwd. Zo kunnen we helemaal uitstootvrij varen.

Vervanging Noordzeekanaalponten

In het najaar van 2019 is de aanbesteding gestart voor de vervanging van de Noordzeekanaalponten. Het doel is ponten aan te kopen die volledig elektrisch varen, met een kleine (wettelijk verplichte) dieselmotor als back-up. De eerste nieuwe Noordzeekanaalpont wordt in juni 2021 in exploitatie genomen.

Elektrische bussen

De bussen die aan het einde van hun levensduur zijn, vervangen we door nieuwe elektrische bussen. De bestelling bij fabrikant VDL bestaat uit 31 elektrische bussen (met een optie op 69 extra). De bussen, die de 28 Citaro-dieselmotoren vervangen, stromen in vanaf 2020. GVB zet hiermee een eerste stap naar volledig uitstootvrij busvervoer in Amsterdam in 2025. Deze emissieafspraken hebben GVB en gemeente Amsterdam vastgelegd in het duurzaamheidsconvenant.

Uitstootvrije
elektrische bussen
vervangen
dieselmotoren

Onze busgarage in Amsterdam-West en bij Station Sloterdijk zijn in 2019 voorzien van laadsystemen. In de garage hebben we de laadsystemen al kunnen testen met de eerste demobus van fabrikant VDL. Die kwam in oktober 2019 aan. De eerste 'echte' bussen arriveerden in januari 2020 voor uitgebreide tests. In februari zijn de eerste testritten gereden en medio 2020 worden alle 31 bussen operationeel.

Samenwerking Mobiliteitsalliantie

De Mobiliteitsalliantie is een samenwerkingsverband van 25 uiteenlopende partners, van Fietzersbond tot ANWB en van stadsvervoerders tot NS. Het speerpunt van de alliantie in 2019 was het Deltaplan, een integraal plan met voorstellen voor een leefbaar en bereikbaar Nederland, dat inspeelt op de sterk toenemende mobiliteitsbehoefte in de nabije toekomst.

Binnen de Mobiliteitsalliantie hebben RET, HTM, NS en GVB het T4R-plan geschreven voor optimalisering van het OV binnen de Randstad mét een investeringsagenda. Dit plan is onderdeel van het Deltaplan. In dit plan staan voorstellen zoals het doortrekken van de Noord/Zuidlijn naar Schiphol en Hoofddorp en het doortrekken van de kleine metroring van station Isolatorweg naar het Centraal Station. De vier grote steden hebben dit plan positief ontvangen.

Uitstootvrij vervoer

GVB werkt toe naar een volledig uitstootvrije vloot in 2025. De eerste elektrische bussen gaan in 2020 rijden. De stroom die we gebruiken wordt volledig opgewekt door windmolens in Nederland. Ook ons vastgoed en onze infrastructuur maken we zo duurzaam mogelijk.

Energieverbruik

GVB gaat efficiënt om met de energie voor het openbaar vervoer. Het doel is 35% efficiënter te zijn in 2030 ten opzichte van 2013. Dit bereiken we via een jaarlijkse energie-efficiencyverbetering van 2% per reizigerskilometer.

Tabel 10 **Energieverbruik per reizigerskilometer¹**

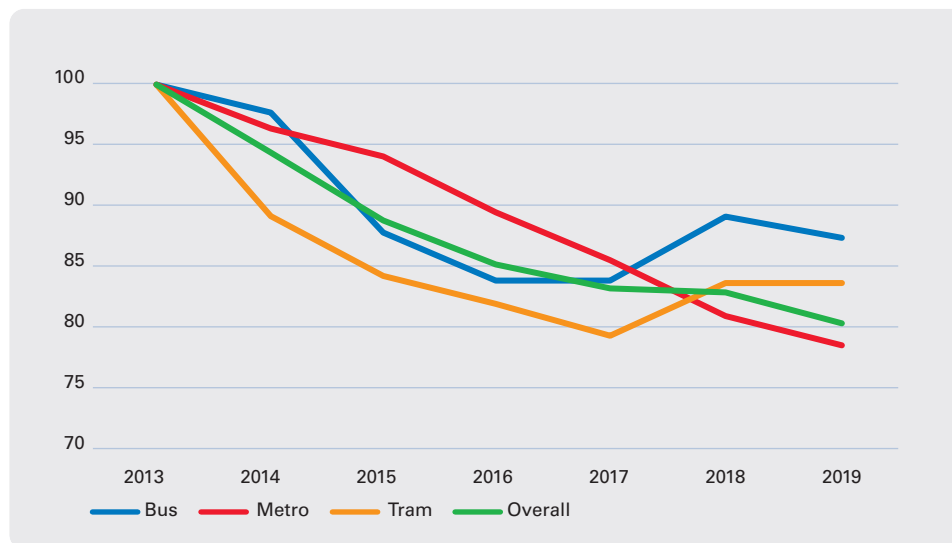
	2019	2018	2017	2016	2015
Bus					
Verbruik (kWh)	0,409	0,417	0,393	0,393	0,410
Efficiency-verbetering (t.o.v. peil 2013)	12,7%	11,0%	16,1%	16,1%	12,4%
Metro					
Verbruik (kWh)	0,171	0,177	0,186	0,195	0,205
Efficiency-verbetering (t.o.v. peil 2013)	21,5%	19,1%	14,6%	10,6%	6,0%
Tram					
Verbruik (kWh)	0,147	0,147	0,140	0,144	0,148
Efficiency-verbetering (t.o.v. peil 2013)	16,4%	16,4%	20,7%	18,1%	16,0%
Bus, Metro en Tram					
Verbruik (kWh)	0,206	0,213	0,213	0,219	0,228
Efficiency-verbetering (t.o.v. vorig jaar)	3,1%	0,4%	2,4%	4,1%	5,9%
Efficiency-verbetering (t.o.v. peil 2013)	19,7%	17,3%	16,9%	14,9%	11,3%

¹ De reizigerskilometer is de eenheid in het OV die aangeeft dat één reiziger één kilometer gebruik heeft gemaakt van een bepaalde vervoersvorm.

Ten opzichte van 2013 hebben we een verbetering gehaald van 19,7%. In 2019 is de doelstelling van 2% per jaar gehaald: de reductie per reizigerskilometer was 3,1%. Dit is ondanks een toename van het energieverbruik bij Metro (voor het eerst heeft de

Noord/Zuidlijn een volledig jaar gereden). Het groeiende aantal reizigerskilometers levert de belangrijkste bijdrage aan energie-efficiency.

Figuur 16 **Energieverbruik per reizigerskilometer**



Comfortabele en zuinige busrit

Het rijgedrag van een buschauffeur heeft veel effect op het brandstofverbruik van een bus. De afgelopen jaren heeft GVB sterk ingezet op een comfortabele rit voor de reizigers die ook minder brandstof gebruikt. De volgende stap is het gebruik van een kastje in de bus dat het rijgedrag van chauffeurs bijhoudt. Tijdens de rit krijgt de chauffeur feedback via een rood, een oranje en een groen ledlampje in het dashboard. In 2019 zijn de eerste testen met dit systeem uitgevoerd. In 2020 voeren we dit systeem op al onze bussen in.

Kastje in de bus stimuleert zuinig rijgedrag van de chauffeur

Rem-energie van metro

Als de metrobestuurder op de juiste tijd en de juiste manier remt, levert de metro energie terug aan de zogeheten derde rail (de gele band aan de zijkant van de baan). Deze remenergie is bruikbaar voor een andere metro, maar alleen als die direct in de buurt rijdt (wat niet vaak het geval is). In 2019 onderzocht GVB samen met afdeling Metro en Tram van gemeente Amsterdam de verdere mogelijkheden. We verwachten de onderzoeksresultaten begin 2020. Dit project valt samen met het gereedmaken van ons metronet voor zwaardere voertuigen (tractieverzwaring).

Onderzoek naar hergebruik rem-energie

Simulatie tram efficiënter

Binnen de tramopleidingen maken de bestuurders jaarlijks veel oefenritten. In het voorjaar is het opleidingscentrum uitgerust met drie simulatoren. Daarmee vermijden we een deel van de oefenritten in het tramnetwerk, waardoor het energieverbruik daalt en er meer materieel beschikbaar is voor het uitvoeren van de dienstregeling.



Duurzame energie

Contract met Vattenfall

Met ingang van 1 januari 2019 levert Vattenfall duurzaam opgewekte elektriciteit uit Nederland aan GVB. Bijzonder aan dit contract, dat tien jaar loopt, is dat GVB en Vattenfall samen extra duurzame productiecapaciteit realiseren waarmee we voorzien in de energiebehoefte van GVB. Een van de punten in de samenwerking is de ontwikkeling van een sprekend voorbeeldproject op basis van duurzame energie. We hebben gekozen voor een pilot bij onderhoudsprojecten van onze afdeling Rail Services: daar gaan we in 2020 accupakketten gebruiken voor de energievoorziening in plaats van traditionele dieselaggregaten. Het contract met Vattenfall is een belangrijke stap naar uitstootvrij opereren, het doel dat we in 2025 willen bereiken.

Accu's vervangen
dieselaggregaten in
Vattenfall-pilot

Zonne-energie

Samen met de afdeling Metro en Tram van de gemeente Amsterdam zijn op dertien metrostations zonnepanelen geplaatst. In 2020 zal blijken in hoeverre de stations daarmee klimaatneutraal zijn geworden.

Vergroening vastgoed en infrastructuur

In 2019 namen we verscheidene maatregelen voor vergroening van onze panden en infrastructuur. De stookinstallatie van de Basiswerkplaats is vervangen door energiezuinige ketels. Bij de tramremises aan de Havenstraat en de Lekstraat pasten we de klimaatregeling aan, zodat we daar energie besparen. De nieuwe personeelsvoorzieningen aan de Sloterveerlaan en bij het Amstelstation hebben Energielabel A++. De voorziening aan de Sloterveerlaan is de eerste zonder gasaansluiting.

GVB gaat verder met
vergroenen panden en
infrastructuur

CO₂-uitstoot

We verminderen zo veel mogelijk de uitstoot van onze voer- en vaartuigen. Per saldo is de uitstoot in 2019 echter gestegen. Dat komt met name doordat we dit verslagjaar met meer veren hebben gevaren.

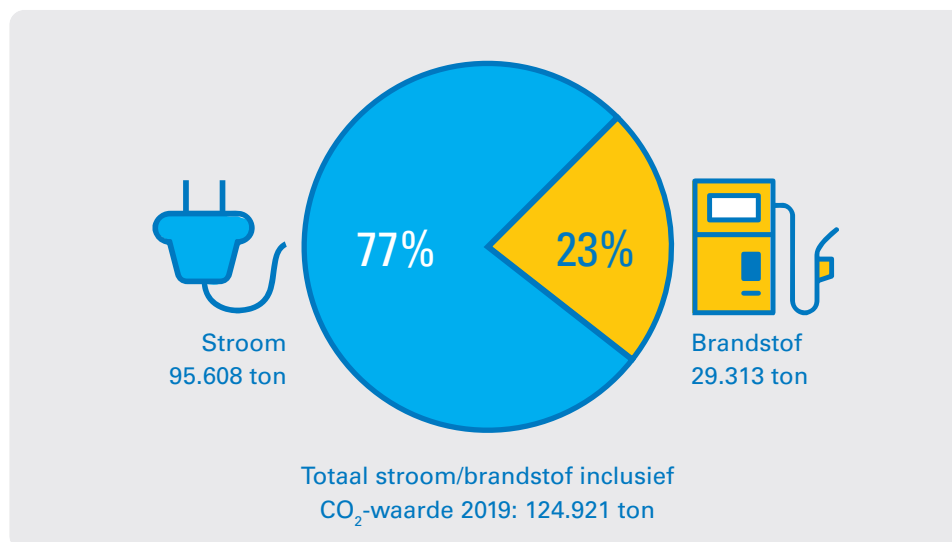
Voor 2020 verwachten we weer een daling van de uitstoot met de komst van de elektrische bussen – zie Nieuw materieel (zie pagina 44) – die de diesels bussen vanaf 2020 vervangen.

Tabel 11 CO₂-emissies

in ton ¹	2019	2018	2017	2016	2015
Elektriciteit					
Metro	57.951	51.458	46.941	47.181	45.746
Tram	27.354	28.352	28.074	27.984	28.639
Facilitair	5.763	6.064	6.411	6.756	7.125
Infrastructuur / perrons	4.325	4.060	2.692	2.119	2.597
Wagenpark	56	33	23	21	10
Veren (hybride / aanlandingen)	159	74	22	7	8
Bus	0	0	0	0	0
Brandstof					
Bus	20.032	20.561	20.686	19.882	20.362
Veren	6.540	4.188	4.980	5.820	5.735
Facilitair	1.865	2.425	2.636	3.014	2.956
Wagenpark	876	929	854	816	1.183
Totale CO₂-uitstoot GVB	124.921	118.144	113.319	113.601	114.361
<i>Groene stroom met GVO²</i>	<i>-95.606</i>	<i>-90.041</i>	<i>-84.163</i>	<i>-84.068</i>	<i>-84.125</i>
<i>Zonnecellen (eigen opwek)</i>	<i>-37</i>	<i>-39</i>	<i>-33</i>	<i>-13</i>	<i>-15</i>
Werkelijke CO₂-uitstoot GVB	29.278	28.064	29.123	29.519	30.221

¹ Ton elektriciteit = alleen fictieve emissie. Brandstof = fictieve en werkelijke emissie

² Garantie van Oorsprong: bewijsstuk waarmee de afkomst van duurzaam geproduceerde energie wordtaangevoerd.

Figuur 17 Verhouding energieverbruik in CO₂-waarde

Afvalscheiding en hergebruik

Het aandeel hergebruikt afval bleef in 2019 gelijk aan dat in vorig verslagjaar: 82%. De aanbesteding van het afvalverwerkingscontract is in 2019 afgerond. In het nieuwe contract, dat 1 mei 2020 ingaat, wordt nadrukkelijk samengewerkt om het percentage gerecycled afval te verhogen. De pilot die we in 2018 deden met verdere afvalscheiding op de kantoor- en kantine locaties is in 2019 voortgezet.

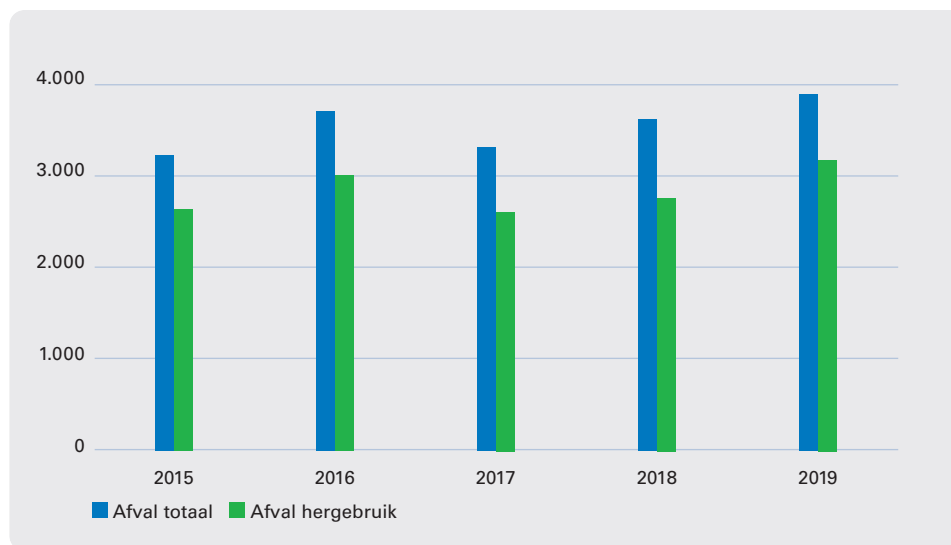
De totale hoeveelheid afgevoerd afval is ten opzichte van voorgaande jaren verder toegenomen. De belangrijkste oorzaak hiervan zijn de vele railinfrastructuur-projecten in de stad. Hierdoor wordt er meer ijzer afgevoerd. Ook voeren we meer gevaarlijk afval af bij het onderhoud en bij grote schoonmaakacties.

Totale hoeveelheid
afgevoerd afval neemt
toe

Tabel 12 **Hergebruik afval**

in ton	2019	2018	2017	2016	2015
Totaal	3.889	3.633	3.322	3.726	3.238
Waarvan hergebruikt	3.171	2.988	2.619	3.023	2.659
Aandeel hergebruik	82%	82%	79%	81%	82%

Figuur 18 **Aandeel hergebruikt afval ten opzichte van het totaal**



Duurzaam inkopen

GVB hecht aan duurzaamheid. In steeds meer inkooptrajecten houden we daar rekening mee. Zo zetten we waar mogelijk in op CO₂-reductie, bijvoorbeeld door het CO₂-Prestatieladder-certificaat te eisen. Daarnaast geven we social return een plek in ons aanbestedingenbeleid. Dit betekent dat er banen worden gecreëerd voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Een voorbeeld is de aanbesteding voor afvalinzameling: we stimuleren de leverancier medewerkers in te zetten die bij GVB om wat voor reden dan ook hun functie niet meer kunnen uitoefenen.

Samenwerkingen

GVB en de afdeling Metro en Tram van de gemeente Amsterdam hebben de handen ineengeslagen om de railinfrastructuur van Amsterdam te verduurzamen. Dit gebeurt aan de hand van vijf thema's:

- Inkoop en hergebruik van materialen: we zetten waar mogelijk in op hergebruik van materialen en de toepassing van zogenoemde secundaire grondstoffen, zoals gerecycled beton.
- Zwaar materieel GVB: we verduurzamen zware dieselloertuigen die worden ingezet bij het onderhoud aan het spoor.
- Energiebesparing bij tram- en metro-infrastructuur: we investeren in het terugwinnen van rem-energie en in opslag en hergebruik van energie.
- Bouwlogistiek van projecten: we verminderen (transport)bewegingen bij werkzaamheden in de stad en zetten zo mogelijk uitstootvrij materieel en aggregaten in.
- Zonne-energie: we realiseren projecten met zonnepanelen rondom de railinfrastructuur.

GVB en gemeente
slaan handen ineen
voor verduurzaming

Dé werkgever

GVB wil in 2022 dé werkgever in Amsterdam zijn: we zijn onderdeel van de stad en bieden werk aan mensen uit alle geledingen van onze samenleving. Diversiteit staat bij ons hoog in het vaandel. Ook vinden we het belangrijk dat onze medewerkers gezond en vitaal hun werk kunnen blijven doen.



Betrokken medewerkers

Of we erin slagen om een goede werkgever te zijn, blijkt vooral uit hoe onze medewerkers over ons denken. In 2019 hield Effectory voor de vierde keer een medewerker-betrokkenheidsonderzoek (MBO) bij GVB. In dat onderzoek vertellen medewerkers hoe ze hun werk beleven. De respons op het MBO 2019 was zeer groot: 68,7% van onze medewerkers deed mee (tegenover 65,8% in 2016). Dit is gemiddeld 9% meer dan bij vergelijkbare Nederlandse organisaties die dit onderzoek uitvoerden.

We noteerden een 7,7 voor betrokkenheid en een 7,0 voor werkgeverschap. Hiermee zitten we rond het landelijk gemiddelde. Ten opzichte 2016 is er wel een daling: medewerkers gaven toen een 8,2 voor betrokkenheid en een 7,4 voor werkgeverschap.

Aan een paar zaken die eruit springen besteden we in 2020 verder aandacht:

- Open, eerlijk en transparant communiceren en aandacht hebben voor ideeën van medewerkers.
- Beschikbaarheid en kwaliteit van middelen en materieel.
- Omgangsvormen en inclusiviteit: we vinden het belangrijk dat iedereen binnen GVB zich welkom en veilig voelt.

GVB wil betrokkenheid vergroten met focus op transparantie en omgangsvormen

Uit de cijfers blijkt dat GVB een sterke basis heeft. Onze medewerkers voelen zich verbonden met de organisatie en zijn trots op hun werk en de stad waarin ze werken. Ze geven aan dat ze een nuttige bijdrage leveren (rapportcijfer 8,1), dat ze passen bij de organisatie (7,9) en dat ze graag willen blijven werken voor GVB (8,3).

Duurzame inzetbaarheid

De inzetbaarheid van onze medewerkers staat onder druk. Dit komt door afnemende vitaliteit bij steeds langer moeten doorwerken, door de beperkte doorgroei mogelijkheden, door onregelmatige diensten en door een ongezonde leefstijl van een grote groep medewerkers. Deze tendens is zichtbaar in de hele OV-sector.

Gezondheid en welzijn

Medewerkers met onregelmatige werktijden bieden we het voorlichtingsprogramma 'Gezond de klok rond'. De deelnemers geven aan dat het programma hun gezondheid en slaapduur verbetert. Daarnaast bieden we het programma 'GVB Gezond'. Medewerkers kunnen gratis gebruikmaken van onder andere een stresscoach, een slaapcoach en een leefstijlcoach. Ook bieden we jaarlijks een gratis gezondheidscheck of periodiek medisch onderzoek aan. Daarmee brengen we het werkvermogen van medewerkers in kaart. Waar nodig ondernemen we actie of zetten we begeleiding in.

GVB'ers kunnen naar een coach voor problemen met stress en slaap

In 2019 vroegen we onze medewerkers welke sport ze graag zouden beoefenen onder professionele begeleiding. Op basis van de antwoorden hebben we op verschillende GVB-locaties sportactiviteiten aangeboden ter kennismaking. We hopen dat we medewerkers hebben gemotiveerd om verder te gaan met sporten.

Preventieve functieverandering

Het is een uitdaging om medewerkers duurzaam inzetbaar te houden. Veel medewerkers van GVB werken lang in dezelfde functie; vaak zijn dat ook mentaal en fysiek belastende functies. Mede door het opschuiven van de pensioenleeftijd wordt het voor een aantal lastiger om fit de eindstreep te halen. Dit zien we terug in onze verzuimcijfers: er is een duidelijke stijging in het verzuim bij medewerkers van 55 jaar en ouder.

Duurzame inzetbaarheid verbetert als medewerkers tijdig van functie kunnen veranderen, nog voordat er klachten ontstaan. GVB biedt hiervoor een preventief loopbaantraject. Medewerkers kunnen ook sollicitatiecursussen volgen of een beroep doen op loopbaancoaches. We vergroten de interne loopbaanmogelijkheden en bieden maatwerk bij roosters en werkzaamheden.

We proberen ziekte te voorkomen met passend werk en rooster

Ook in onze cao en in reglementen is duurzame inzetbaarheid een belangrijk onderwerp. Onze vacatures worden bijvoorbeeld altijd eerst voorgelegd aan interne kandidaten die om welke reden dan ook hun eigen functie niet meer kunnen uitoefenen. Ook reserveren we een groot deel van de vacatures om medewerkers die soms al 20 jaar op een bepaalde functie zitten de kans te geven te switchen. Zo stimuleren we de doorstroom. Daarnaast kunnen medewerkers een opleiding volgen als dat nodig is. We onderzoeken of medewerkers in zware beroepen eerder met pensioen kunnen gaan.

Verzuimbeleid

De blijvende aandacht voor het verlagen van het verzuim heeft nog niet geleid tot het beoogde resultaat. Het verzuimpercentage van GVB steeg in 2019 naar 7%. Het beoogde doel van 5% is dus niet behaald. Het gemiddeld aantal ziekmeldingen per medewerker per jaar daalde licht naar 1,1 in 2019. Medewerkers meldden zich minder vaak ziek, maar waren gemiddeld genomen wel langer ziek.

Verzuim gestegen ondanks focus op vitaliteit

Gelet op de GVB-populatie is het lastiger geworden de verzuimdoelen te halen: 41% van de medewerkers is 55 jaar of ouder; 20% is 60 jaar of ouder. Het verzuim onder oudere medewerkers, die meer risico lopen op een ziekte of aandoening, is hoger dan onder jongere medewerkers. Oudere medewerkers hebben ook meer moeite met

onregelmatige werktijden en hebben meer hersteltijd nodig na wisseling van diensten.

Begeleiding door leidinggevenden

Leidinggevenden spelen een belangrijke rol bij de duurzame inzetbaarheid van medewerkers. In 2019 ontwikkelden we een masterclass 'Leiderschap in vitaliteit' voor leidinggevenden.

Bij verzuim is de relatie tussen de medewerker en de leidinggevende belangrijk. Beiden werken actief aan een zo spoedig mogelijke terugkeer naar het werk. Binnen het project Integraal Management onderzoeken we onder andere hoe leidinggevenden optimaal de regie kunnen houden bij verzuim. Dat is niet altijd eenvoudig: ze moeten rekening houden met steeds striktere privacyregels. In 2019 organiseerden we mede daarom de workshop 'Privacy en verzuim'.

Hulp bij arbeidsongeschiktheid

GVB is in 2019 eigenrisicodrager WGA (Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten) geworden. Als medewerkers (gedeeltelijk) arbeidsongeschikt raken, begeleiden we hen optimaal naar passend werk. De afspraak is dat we dit ook na 104 weken (gedeeltelijke) arbeidsongeschiktheid doen.

Loopbaanontwikkeling

GVB is een 'lerende' organisatie. Dit wil zeggen dat we veel aandacht besteden aan de ontwikkeling van onze medewerkers.

Opleidingen

We hebben allereerst het aanbod van de decentrale opleidingscentra en verplichte vakgerichte opleidingen. Daarnaast biedt de afdeling HR Ontwikkeling verschillende opleidingen, trainingen, masterclasses en coaching. Daarmee kunnen onze leidinggevenden, professionals en jonge talenten zich ontwikkelen. Medewerkers kunnen zo van en met elkaar leren. Vrijwel alle opleidingstrajecten zijn praktijkgericht en op maat gemaakt.

Medewerkers hebben keuze uit breed aanbod opleidingen

Kennismanagement

We hebben gewerkt aan ons kennismanagement: we willen de aanwezige vakkennis van medewerkers borgen. Dit hebben we onder andere gedaan door gebruik te maken van zogenoemde kennisbanken en leersystemen. Ook hebben we het GVB-opleidersnetwerk georganiseerd. Verschillende opleidingsprofessionals komen daarin elk kwartaal samen om van elkaar te leren en nieuwe ontwikkelingen te delen.

Stages en mentorschap

GVB heeft ook veel aandacht besteed aan stagemogelijkheden voor instroom van jong talent, zoals de BBL-trajecten (beroepsbegeleidende leerwegen). Ook hebben we het GVB-mentorprogramma, waarin jonge professionals worden gekoppeld aan ervaren seniors.

Veel aandacht voor instroom van jong talent

Sociaal ondernemerschap

We verwelkomen graag nieuwe collega's, ook mensen die een beroepsbegeleidende leerweg volgen, statushouders en medewerkers die we kunnen plaatsen in het kader van de Participatiewet. In Amsterdam willen we ook op de arbeidsmarkt bereikbaar zijn voor iedereen. Zo zijn we nadrukkelijk partner van de stad.

Diversiteit en inclusiviteit

GVB omarmt diversiteit: we willen een afspiegeling zijn van de Amsterdamse samenleving. Daarom bieden we plaats aan mensen uit alle geledingen van de samenleving. Bij GVB telt iedereen mee. Met ons streven naar een zo groot mogelijke diversiteit werken we tegelijk aan inclusiviteit: we bieden voor iedereen een (sociaal) veilige werkplek waar je mag zijn wie je bent. Om zo divers en inclusief mogelijk te zijn, hebben we doelen gesteld voor de komende jaren en daar KPI's aan verbonden:

- instroom van twaalf kandidaten op basis van de Participatiewet per jaar;
- zes werkplekken voor statushouders in 2019/2020;
- 40% vrouwen in managementfuncties;
- minimaal 10% instroom van medewerkers jonger dan 25 jaar;
- 85% van de medewerkers heeft niet te maken gehad met ongewenste omgangsvormen (inclusiviteit).

Plaats bieden aan mensen uit alle geledingen van de samenleving

Omgangsvormen

In 2019 is er een managementbijeenkomst over omgangsvormen geweest. Begin 2020 starten we met een programma voor bewustwording van omgangsvormen, integriteit en inclusiviteit. Alle leidinggevenden en medewerkers binnen Operatie en Techniek worden in twee tot drie jaar getraind. We willen bereiken dat iedere medewerker zich welkom en veilig voelt. Ook willen we de score op ongewenst gedrag door collega's onderling verbeteren. Het elkaar aanspreken op houding en gedrag stimuleren we. We geven medewerkers en leidinggevenden handelingsperspectief bij vraagstukken en gesprekken. Leidinggevenden hebben een voorbeeldrol.

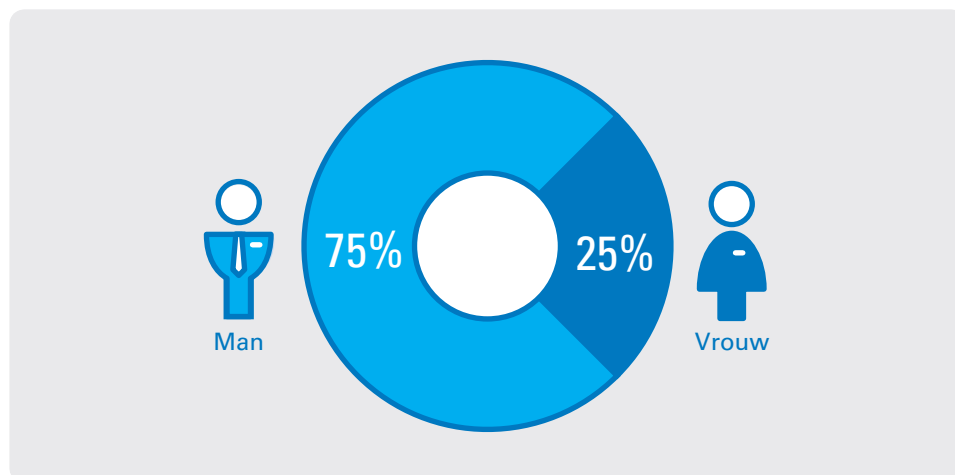
Programma voor bewustwording van omgangsvormen, integriteit en inclusiviteit

Divers werven

Diversiteit binnen teams is een uitgangspunt bij werving. Maar in 2019 heeft dit niet direct geleid tot de instroom van relatief meer vrouwen. Van alle nieuwe medewerkers in 2019 is 26% vrouw. Dit is ongeveer gelijk aan het bestaande percentage vrouwen in ons medewerkersbestand (25%, zie figuur 1). Het percentage vrouwen op managementposities ligt iets hoger, namelijk op 28%.

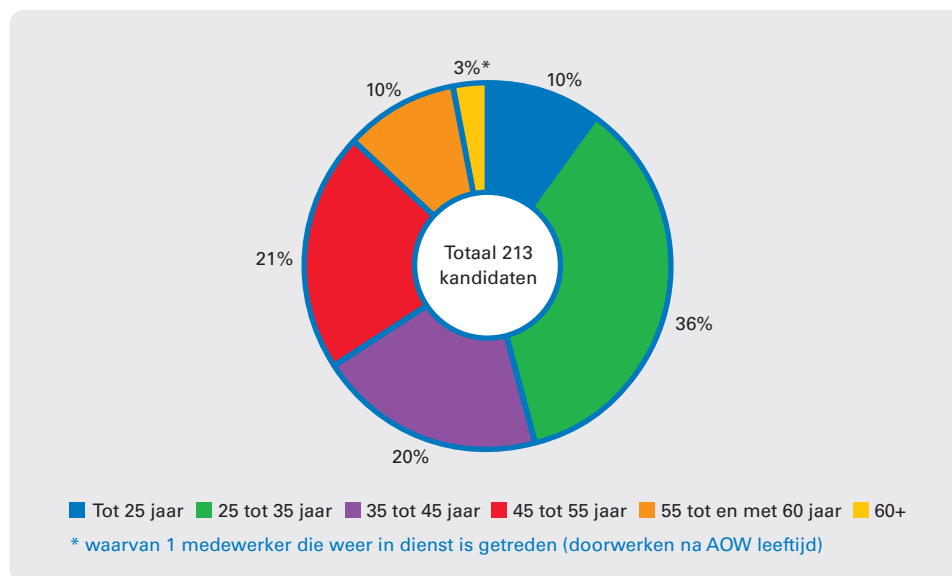
Iedereen staat open voor meer diversiteit, maar de praktijk is weerbarstig

Figuur 19 Verdeling aantal mannen en vrouwen in medewerkersbestand GVB

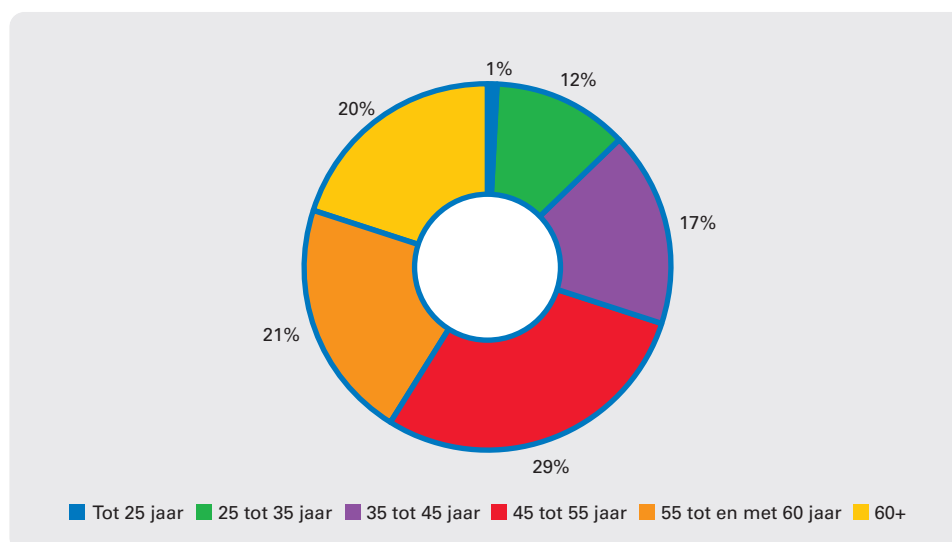


Wel is leeftijdsdiversiteit op orde, maar aandacht voor instroom van medewerkers in de leeftijd tot 25 jaar blijft nodig. Tijdens voorbesprekingen van vacatures staat iedereen open voor meer diversiteit, maar bij management- en staffuncties blijkt de praktijk toch weerbarstig, ondanks specifieke vacatureteksten en wensen die we wervingsbureaus meegeven. Dit komt doordat er zo veel vacatures zijn dat recruiters minder tijd hebben om meer diversiteit aan te brengen in hun wervingspools. Ook kunnen we het ons vaak niet permitteren om de keuze te beperken tot bijvoorbeeld vrouwen of jonge kandidaten.

Figuur 20 **Kandidaten naar leeftijd**



Figuur 21 **Leeftijdsofbouw GVB-medewerkersbestand**



LHBTI-netwerk opgezet

Charter Diversiteit in Bedrijf, waar GVB aan deelneemt, adviseert bedrijven om netwerken te creëren rondom diversiteit. Herkenning en erkenning horen bij een inclusieve werkomgeving. Daarom zijn we een LHBTI-netwerk gestart. Collega's uit deze doelgroep worstelen soms met hun geaardheid of merken dat dit in contact met collega's spanning oproept. Tijdens de opening van de Pride Amsterdam is het Roze Netwerk van start gegaan. De kern daarvan is ontmoeten, verbinden en empoweren. In 2019 deelden we met een prachtige regenboogtram onze betrokkenheid bij de Pride.

Roze Netwerk van start tijdens Pride Amsterdam



De Pride-tram

Participatiewet

Om zo veel mogelijk mensen kansen te geven, richten we werkplekken in voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Ons streven is om per jaar twaalf medewerkers te laten instromen. In 2019 hebben we twaalf kandidaten geplaatst. Sinds 2012 zijn er in totaal 59 plaatsingen geweest.

Twaalf kandidaten
geplaatst op
werkervaringsplek

Het is lastig om Participatiewet-kandidaten na hun werkervaring van 23 maanden te laten doorstromen naar reguliere functies binnen GVB en daarbuiten. Hun beperkte mogelijkheden vergen vaak aangepast werk. GVB zet dit aangepaste werk in als werkervaringsplek, zodat meerdere kandidaten kansen krijgen en we geen concurrentie creëren met onze eigen kandidaten en boventalligen. We overleggen met andere bedrijven om Participatiewet-kandidaten te laten doorstromen.

Programma statushouders

Samen met gemeente Amsterdam is GVB in 2019 een pilot gestart met werkervaringsplekken voor statushouders (vluchtelingen met de status van inwoner van Amsterdam en met een werkvergunning). Vier nieuwe collega's zijn aan de slag gegaan op de afdelingen ICT, Communicatie en het Projectbureau. Ze doen zes maanden lang twee of drie dagen per week werkervaring op onder begeleiding van een mentor. Ook volgen ze een training Taalboost, waarmee ze versneld Nederlands leren en zich de vaktaal van GVB eigenmaken. Wordt de pilot een succes, dan zoeken we in 2020 naar meer werkervaringsplekken binnen GVB.

Ervaring opdoen onder
begeleiding van een
mentor

Veiligheid op het werk

GVB stelt veiligheid voorop en wil dat iedereen weer veilig thuiskomt. Dit geldt voor de reizigers, de medeweggebruikers en onze medewerkers. Naast transportveiligheid (zie hiervoor het hoofdstuk 'Betrouwbare dienstverlening') en sociale veiligheid (onder 'Tevreden reizigers') hebben we aandacht voor arbeidsveiligheid. We streven een proactieve veiligheidscultuur na.

De veiligheidscultuur meten we aan de hand van de zogeheten veiligheidsladder. De Safety Culture Ladder (SCL, in Nederland bekend als "de Veiligheidsladder") is een beoordelingsmethode om het veiligheidsbewustzijn en bewust veilig handelen (cultuur & gedrag) in bedrijven te meten. Hierbij wordt de nadruk op de veiligheidscultuur gelegd. De SCL is bedoeld als maatregel om bedrijven en hun leveranciers te stimuleren om bewust veilig te werken. Hoe hoger het veiligheidsbewustzijn is in een organisatie, hoe hoger de toegekende laddertrede.

We streven ernaar te werken op niveau 4 van dit instrument. Dat betekent dat we op zoek gaan naar veiligheidsrisico's om deze weg te nemen of te beheersen. We wachten niet af totdat het fout gaat. GVB komt van niveau 2 en we zijn hier sterk mee bezig. Alle bedrijfsonderdelen hebben de veiligheidscultuur laten meten door een extern bureau en zijn inmiddels aan de slag met een verbeterprogramma. Veiligheid is hierdoor een normaal onderdeel van het dagelijkse werk en gesprek geworden.

Inspecties en audits

De Inspectie Leefomgeving en Transport kwam in 2019 zes keer langs bij GVB voor inspecties en een audit. Zij bekijkt hoe het metro- en trambedrijf wordt bestuurd en inspecteert onder meer de bestuurderspassen en de vertrekprocedures op straat. Het oordeel is dat GVB in control is. De inspecteurs hebben nauwelijks tot geen verbeterpunten.

Inspectie
Leefomgeving en
Transport tevreden
over GVB

De afdelingen Interne audit en Veiligheid keken in 2019 naar de bedrijfshulpverlening binnen GVB. Zowel het beleid als de manier waarop dit in de praktijk uitpakt werden beoordeeld. De wijze waarop de bedrijfshulpverlening is georganiseerd en ingevuld is daarmee goed in kaart gebracht. Naar aanleiding daarvan hebben we het beleid aangescherpt.

Verzuim door incidenten

De ongevallenfrequentie-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 streefde in 2019 naar een IF-rate grenswaarde van 4,5. Daar zitten we nu boven.

Tabel 13 IF-rate

	2019	2018	2017	2016	2015
Ongevallenfrequentie-index totaal	6,2	5,4	7,0	4,8	4,2

Aandacht voor verstappen en struikelen

In 2019 hadden we meer arbeidsongevallen met verzuim dan in 2018. Meer dan een derde van alle ongevallen waardoor een GVB-medewerker minimaal één dag niet kon werken, werd veroorzaakt door verstappen, verzwikken of struikelen. We voerden in 2019 een communicatiecampagne om dergelijke ongevallen te voorkomen, maar deze heeft niet geleid tot de gewenste vermindering.

Veiligheidsrondes

Alle managers bij Techniek en Veren en de directieleden lopen veiligheidsrondes. Ze gaan daarbij in gesprek met medewerkers over veiligheid, veiligheidsmiddelen, de veiligheidsbeleving, de werkomstandigheden en de mogelijke gevaren. Deze open gesprekken bieden de mogelijkheid om complimenten te geven voor veilig werken en om knelpunten op te lossen in overleg met de lijnorganisatie. Ongeveer 65% van de geplande rondes en 85% van de directierondes zijn in 2019 uitgevoerd.

Complimenten geven
en knelpunten
oplossen

Signaleren Onveilige Situaties

GVB werkt met een SOS-systeem (Signaleren Onveilige Situaties). Dit helpt enorm bij het zichtbaar maken van onveilige situaties en iedereen alert te laten zijn op het oplossen ervan. Het SOS-systeem maakt het voor medewerkers gemakkelijker om situaties te melden en om te zien wat er met deze meldingen gebeurt.

In 2019 kwam meer dan een derde van het aantal SOS-meldingen van onze afdeling Railmaterieel. De afdelingen Rail Services en Tram leverden elk ook ongeveer 20% van de meldingen. Railmaterieel is met een stevig programma bezig om het bewustzijn over veiligheid te verhogen en veilig werken te bevorderen. Dit lijkt te werken: De IF-

Aantal
verzuimongevallen bij
Railmaterieel nam af

ratio (het aantal verzuimongevallen per miljoen gewerkte uren) bij Railmaterieel nam af van 7,2 in 2018 naar 2,5 in 2019.

Aantal
verzuimongevallen bij
Railmaterieel nam af

VGWM-commissies

GVB heeft voor veiligheid, gezondheid, welzijn en milieu (VGWM) een overlegstructuur die bestaat uit een mix van leidinggevenden en andere medewerkers. Elke afdeling heeft een VGWM-stuurgroep en VGWM-werkgroepen die het arbojaarplan en het Actieplan Veiligheidscultuur van de eigen afdeling opstellen en volgen. De werkgroepen lopen regelmatig inspectie- en inventarisatierondes die input opleveren voor de arbojaarplannen. Zo is er een voortdurende 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 2019 zijn onder andere de aanpassing van de Arbowet, het instellen van preventiemedewerkers en de voortgang van de arbozorg besproken.

Chroom-6 en lood

Door een groot aantal metingen aan diverse typen voertuigen ontdekten we in 2019 dat op een groot deel van de vloot verf met chroom-6 en lood aanwezig is. Metingen in eerdere jaren hadden de aanwezigheid van deze stof slechts op enkele specifieke plekken aangetoond, zoals de kop van een bepaald type tram. Alle risicovolle werkzaamheden aan de betreffende voertuigseries hebben we direct stilgelegd. Vervolgens hebben interne en externe adviseurs van GVB nieuwe manieren gezocht waarop zonder gevaar aan de voertuigen kan worden gewerkt.

GVB neemt
maatregelen na
ontdekken chroom-6
en lood

Veiligheid geïntegreerd in bedrijfsprocessen

In verschillende processen binnen GVB is veiligheid belangrijker geworden. Dit speelt bij alle projecten binnen GVB. Bij inkoop kijken we naar veiligheidseisen. Daarnaast zijn er audits gedaan (zie kopje 'Inspecties en audits', eerder in dit hoofdstuk) op de bedrijfshulpverlening en het vervolg op voertuigveiligheid.

Veiligheidsambassadeurs bij Tram en Metro

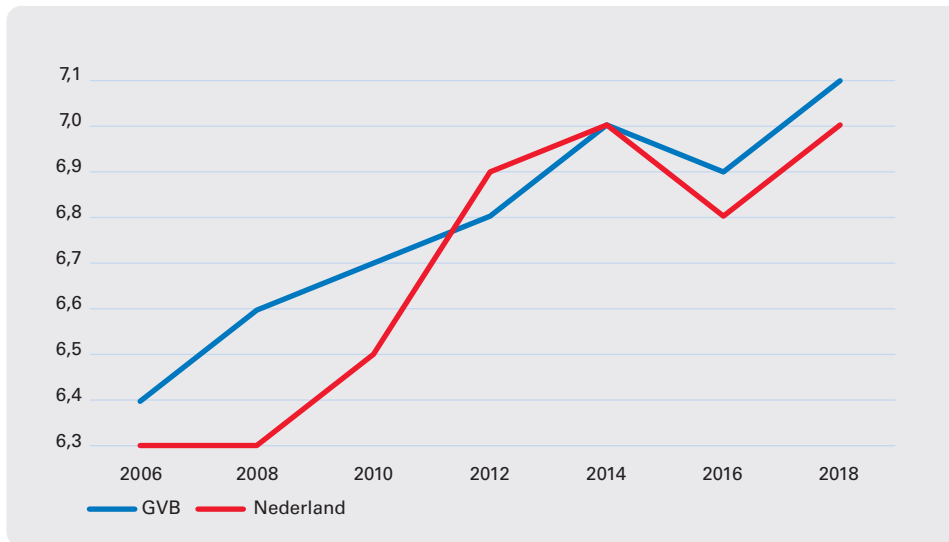
We hebben een begin gemaakt met het opleiden van veiligheidsambassadeurs bij Tram en Metro. De VGWM-werkgroepleden hebben in 2019 twee trainingdagen besteed aan de basisbeginselen van veiligheid en het beïnvloeden van de omgeving naar een proactieve veiligheidscultuur. In 2020 volgen nog twee trainingdagen.

Personeelsmonitor: landelijk tweejaarlijks onderzoek naar sociale veiligheid

In januari 2019 is de Personeelsmonitor 2018 uitgevoerd. Dit is een landelijk tweejaarlijks onderzoek naar het gevoel van sociale veiligheid onder medewerkers in het openbaar vervoer die direct contact met klanten hebben. Dit jaar hebben 669 medewerkers van GVB een vragenlijst ingevuld (2016: 1.004 medewerkers). Onze medewerkers gaven een 7,1 voor hun veiligheid. Dat is een hoger cijfer dan in het vorige onderzoek (6,9). In de laatste jaren is het veiligheidsgevoel gestaag gestegen. De cijfers van onze medewerkers liggen hoger dan het landelijk gemiddelde.

Verbeterd
veiligheidsgevoel bij
GVB-medewerkers
met direct klantcontact

Figuur 22 **Rapportcijfers Personeelsmonitor**



Bron: gegevens uit de Personeelsmonitor Sociale Veiligheid GVB 2018, MuConsult

Financieel resultaat

GVB is in gesprek met Vervoerregio Amsterdam over de mogelijkheden om de huidige concessie, die loopt tot en met 2024, vervroegd te beëindigen en met ingang van 2022 al een nieuwe concessieperiode te beginnen. Vervoerregio Amsterdam heeft in 2019 een principebesluit genomen over het verstrekken van een nieuwe concessie via een onderhandse gunning. Bij het vergeven van de nieuwe concessie is het cruciaal dat het kostenniveau van GVB marktconform is. In 2019 hebben we onze kostendeckingsgraad verder kunnen verhogen. Dit betekent dat GVB binnen afzienbare tijd geen netto exploitatiesubsidie meer nodig heeft.

Een solide financiële bedrijfsvoering is noodzakelijk voor de continuïteit van GVB. We houden oog voor het gemeenschappelijk belang met Vervoerregio Amsterdam en gemeente Amsterdam om de financiële middelen optimaal te benutten. De netto exploitatiesubsidie is in 2019 verder verlaagd. De financiële middelen die hiermee vrijkomen voor Vervoerregio Amsterdam kunnen worden geïnvesteerd in het OV van de toekomst. De financiële positie van GVB is solide.

Resultaat 2019

Het resultaat voor belastingen over 2019 bedraagt € 2,5 miljoen positief (2018: € 2,3 miljoen positief). In 2019 is het resultaat beïnvloed door gestegen reizigersopbrengsten en een afname van de netto exploitatiesubsidie. In 2019 bedraagt het resultaat na belastingen € 2,0 miljoen positief (2018: € 1,9 miljoen positief).

Bedrijfsresultaat
€ 2,5 miljoen

Tabel 14 Resultaat

Bedragen in miljoenen euro's	2019	2018	verschil
Bedrijfsopbrengsten	481,9	482,4	-0,5
Bedrijfslasten	479,4	479,9	-0,5
Bedrijfsresultaat	2,5	2,5	0,0
Financiële baten en lasten	0,0	-0,2	0,2
Resultaat voor belastingen	2,5	2,3	0,2
Vennootschapsbelasting	-0,5	-0,4	-0,1
Resultaat na belastingen	2,0	1,9	0,1

Bedrijfsopbrengsten

De bedrijfsopbrengsten daalden in 2019 met € 0,5 miljoen ten opzichte van 2018. In 2019 bedroegen deze € 481,9 miljoen ten opzichte van € 482,4 miljoen in 2018.

Tabel 15 **Bedrijfsopbrengsten**

Bedragen in miljoenen euro's	2019	2018	verschil
Netto-omzet	462,5	470,5	-8,0
Mutatie in onderhanden projecten	9,9	2,1	7,8
Overige bedrijfsopbrengsten	9,5	9,8	-0,3
Bedrijfsopbrengsten	481,9	482,4	-0,5

Netto-omzet

De netto-omzet over 2019 is in vergelijking met 2018 met € 8,0 miljoen afgenomen tot € 462,5 miljoen. De reizigersopbrengsten zijn gestegen met € 31,1 miljoen. De contractopbrengsten zijn gedaald met € 14,9 miljoen en de opbrengsten uit werken voor derden zijn gedaald met € 16,4 miljoen. De mutatie onder handen projecten is gedaald met € 7,8 miljoen.

Netto-omzet met
€ 8,0 miljoen
afgenomen

Tabel 16 **Netto-omzet**

Bedragen in miljoenen euro's	2019	2018	verschil
Reizigersopbrengsten	331,8	300,7	31,1
Contractopbrengsten	111,9	126,8	-14,9
Vervoerconcessie Amsterdam*	1,8	23,5	-21,7
Sociale Veiligheid**	19,5	19,1	0,4
Verencontract	16,0	15,0	1,0
BORI-contract***	74,6	69,2	5,4
Opbrengsten uit werk voor derden	28,7	45,1	-16,4
Totaal	472,4	472,6	-0,2
Waarvan mutatie in onder handen projecten	-9,9	-2,1	-7,8
Netto-omzet	462,5	470,5	-8,0

* Inclusief verrekening bonus/malus en contractuele boetes.

** Onderdeel van concessie-afspraken.

*** Inclusief meerjarenvervangingsplan railinfrastructuur tram.

Reizigersopbrengsten

De gemiddelde ritprijs van Bus, Tram en Metro steeg in 2019 met 1,8% ten opzichte van 2018 tot € 1,21. Op basis van de 273,3 miljoen gemaakte reizigersritten (8,4% meer dan in 2018) realiseerde GVB reizigersopbrengsten van € 331,8 miljoen (2018: € 300,7 miljoen).

Netto contractopbrengsten vervoerconcessie Amsterdam

Een belangrijk onderdeel van de concessievoorwaarden zijn de afspraken over de groei van het aantal reizigers en de afname van de netto exploitatiesubsidie. Conform concessie-afspraken neemt de netto exploitatiesubsidie af van € 102 miljoen in 2012 naar nihil in 2024. In 2019 daalden de netto concessie-opbrengsten met € 24,5 miljoen ten opzichte van 2018.

€ 24,5 miljoen minder
netto concessie-
opbrengsten in 2019

Bedrijfslasten

In 2019 bedroegen de bedrijfslasten € 479,4 miljoen (2018: € 479,9 miljoen).

Tabel 17 **Bedrijfslasten**

Bedragen in miljoenen euro's	2019	2018	verschil
Lonen en salarissen	214,7	213,1	1,6
Sociale lasten en pensioenbijdragen	55,2	53,9	1,3
Uitbesteed werk en andere externe kosten	169,0	173,2	-4,2
Grond- en hulpstoffen	23,4	25,2	-1,8
Afschrijving op materiële vaste activa	18,1	14,6	3,5
Overige bedrijfskosten	-1,0	0,0	-1,0
Bedrijfslasten	479,4	479,9	-0,5

Dividend

Aan de algemene vergadering van 20 mei 2020 wordt voorgesteld om over 2019, geen dividend aan de aandeelhouder uit te keren.

Liquiditeit

Het saldo liquide middelen bedraagt ultimo 2019 € 41,1 miljoen (2018: € 25,5 miljoen). Met BNG Bank NV en met De Nederlandse Waterschapbank NV is GVB in oktober 2019 een kredietovereenkomst voor een bedrag van € 400,0 miljoen met een looptijd van 5 jaar aangegaan. De financieringsfaciliteit van gemeente Amsterdam is op dat zelfde moment beëindigd.

Tabel 18 **Liquide middelen**

Bedragen in miljoenen euro's	2019	2018	verschil
Liquide middelen	41,1	25,5	15,6

Vermogen

Het resultaat na belastingen is toegevoegd aan het eigen vermogen van GVB. Het eigen vermogen ultimo 2019 bedraagt € 96,5 miljoen. Het vreemd vermogen is in 2019 met € 112,3 miljoen gestegen tot € 317,1 miljoen. Dit komt vooral door een eerste trekking op de externe financiering van € 75,0 miljoen en een bevoorschotting door Vervoerregio Amsterdam van € 32,0 miljoen voor nieuwe trams en metro's.

Tabel 19 **Vermogen**

Bedragen in miljoenen euro's	2019	2018	verschil
Eigen vermogen	96,5	95,6	0,9
Vreemd vermogen	317,1	204,8	112,3
Langlopende schulden	75,0	0,0	75,0
waarvan financieringskosten	-0,4	0,0	-0,4
Kortlopende schulden	200,5	158,9	41,6
Voorzieningen	42,0	45,3	-3,3

Kostendekkingsgraad

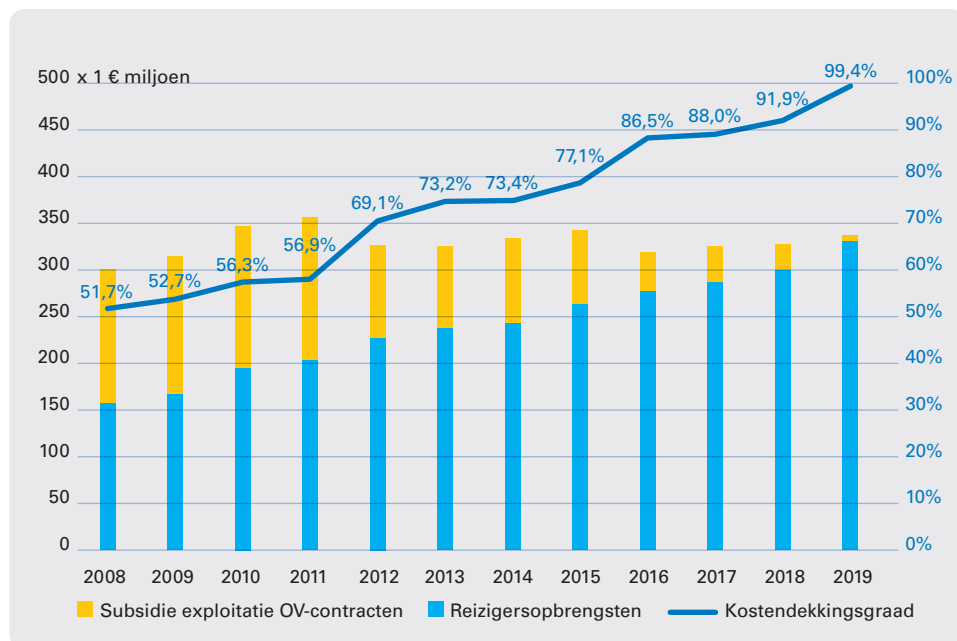
De kostendekkingsgraad drukt de verhouding uit tussen de reizigersopbrengsten en het totaal van de exploitatiesubsidie vervoersconcessie Amsterdam plus de reizigersopbrengsten. De kostendekkingsgraad is de laatste jaren sterk gestegen, van 51,7% in 2008 naar 99,4% in 2019. Dit is exclusief de investeringsbijdrage van

Kostendekkingsgraad verbeterd naar 99,4%

Vervoerregio Amsterdam voor trams, bussen en metro's. GVB zet de komende jaren in op verdere groei van de reizigersopbrengsten en op kostenreductie.

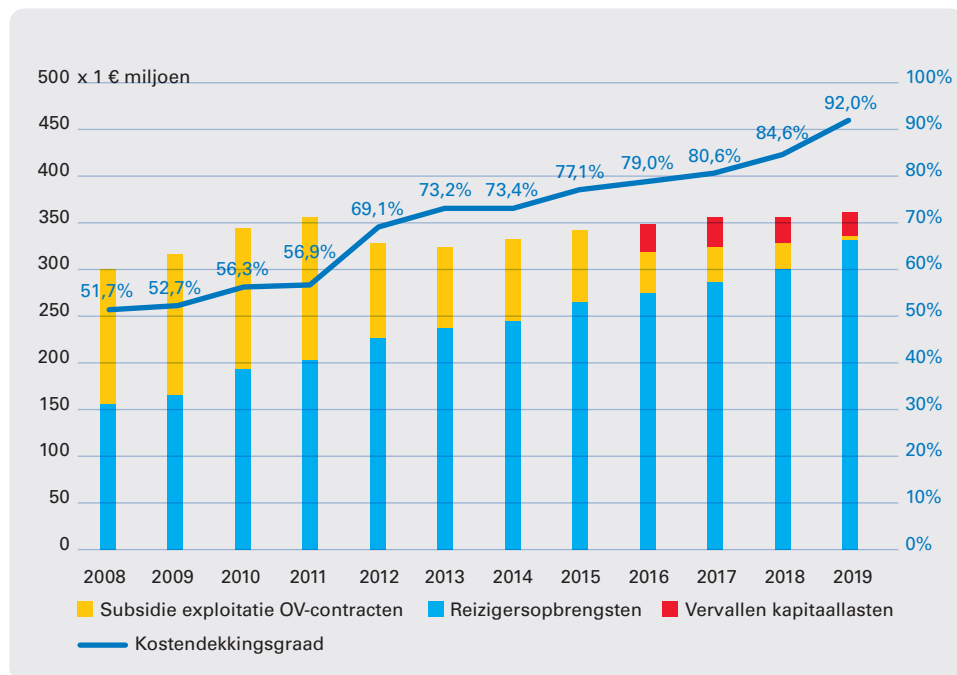
Kostendekkingsgraad verbeterd naar 99,4%

Figuur 23 **Ontwikkeling kostendekkingsgraad exclusief investeringsbijdrage**



De kostendekkingsgraad tot en met 2015 is inclusief vergoeding voor kapitaallasten die GVB ontving van Vervoerregio Amsterdam. In 2016 is een eenmalige investeringsbijdrage ontvangen van Vervoerregio Amsterdam. Daarmee is de vergoeding kapitaallasten komen te vervallen. Dit heeft een positief effect op de kostendekkingsgraad.

Figuur 24 **Ontwikkeling kostendekkingsgraad exclusief vervallen kapitaallasten**



In bovenstaande grafiek is de ontwikkeling van de kostendekkingsgraad weergegeven exclusief de vervallen kapitaallasten.

Vooruitblik

2020 wordt operationeel gezien een zeer uitdagend jaar. Grote evenementen staan ons te wachten. In augustus is het weer tijd voor SAIL, een spektakel dat naar verwachting meer dan 2 miljoen mensen op de been brengt. Dat zijn hoogtijdagen voor GVB. Het zijn ook dagen die ons op scherp zetten, dagen waarop we extra laten zien waar we goed in zijn.

Opbrekingen

Er liggen uitdagingen doordat er in de stad aan de infrastructuur wordt gewerkt. Grote projecten en werkzaamheden hebben veel invloed op onze dienstverlening. De gemeente is begonnen met het herstel van bruggen en kademuren, een immense klus die jaren in beslag neemt. De beschikbaarheid van bruggen is cruciaal voor de bereikbaarheid en doorstroming van het OV-netwerk van de stad.

Werkzaamheden in de stad zullen grote invloed hebben op onze dienstverlening

Verder zijn er ingrijpende verbouwingen, onder meer op de Prins Hendrikkade, op het voorplein van het Centraal Station en in Zeeburg. Deze verbouwingen hebben impact op de routes en dienstregelingen van trams en bussen. Ook bij de metro voorzien we hinder. In 2020 vernieuwen we het treinbeveiligingssysteem. Het testen daarvan tijdens een aantal weekenden kan alleen op het metronetwerk zelf. In de testweekenden rijden er 's ochtends tot 9.30 uur geen metro's. Uiteraard krijgen de reizigers hierover ruim van tevoren duidelijke informatie.



Nieuwe bussen, trams en veren

Erg verheugd zijn we over de vernieuwing van ons materieel. Vanaf april rijden de eerste elektrische bussen ter vervanging van dieselmotoren die aan het eind van hun levensduur zijn. De instroom van elektrische bussen loopt door tot 2025: dan is het hele busvervoer in Amsterdam uitstootvrij. Ook de veren op het Noordzeekanaal worden elektrisch. De aanbesteding hiervoor is afgerond en de nieuwe elektrische ponten gaan in juni 2021 varen. De tramvloot wordt eveneens vernieuwd: dit jaar gaat de nieuwe 15G-tram rijden. We hebben 63 trams besteld die naar verwachting in 2022 allemaal rijden, en hebben een optie op nog eens 60 exemplaren.

In 2025 rijden alle bussen uitstootvrij



De nieuwe elektrische pont voor op het Noordzeekanaal (artist impression)

Inchecken via barcode

In 2019 zijn we begonnen met de voorbereidingen van nieuwe betaalwijzen. In 2020 introduceren we de mogelijkheid om te betalen via barcode (bijvoorbeeld vanaf de smartphone) en onderzoeken we de mogelijkheden voor betalen met de bankpas. Dit betekent dat we de toegangspoortjes moeten aanpassen. Dat zal fasegewijs gebeuren; uiteindelijk zal de OV-chipkaart verdwijnen.

Inchecken met barcode op korte termijn mogelijk

Geïntegreerde mobiliteit

Met GVB Flex kunnen reizigers alle vormen van openbaar vervoer gebruiken, dus ook de trein. Dit sluit aan bij de ontwikkeling van Mobility as a Service, waarmee de reiziger verschillende vervoersmodaliteiten in één keer kan reserveren en achteraf kan betalen. Dat betekent op rekening in plaats van op saldo reizen.

Met betrekking tot innovatie: in samenwerking met NS, HTM en RET ontwikkelen we een IT-platform voor de aanbieders van alle vormen van vervoer. De aanbesteding voor de bouw van deze zogeheten 'stekkerdoos' is gestart. De bedoeling is dat alle vormen van vervoer aan elkaar worden gekoppeld en dat andere partijen apps kunnen ontwikkelen waarmee reizigers hun reis met al die modaliteiten kunnen plannen, boeken en betalen.

Autoluwe stad

Voor de langere termijn denken we mee over de 'autoluw'-plannen van de gemeente voor zover het over het OV gaat. Minder auto's in de stad betekent meer behoefte aan openbaar vervoer en meer deur-tot-deuroplossingen zoals deelfietsen. De concrete effecten op ons netwerk kunnen we nog niet inschatten. Samen met de uitbreiding van de stad en de connectie met de regio leidt de autoluwe stad ertoe dat we voor de lange termijn 'OV keer twee' voorzien: het openbaar vervoer in Amsterdam zou dan twee keer zo uitgebreid moeten zijn als nu.

Autoluwe stad vergroot behoefte aan openbaar vervoer

Verder gaan de gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam (VRA) met het rijk in gesprek over het doortrekken van de Noord/Zuidlijn en het sluiten van de kleine metroring – dit is het traject tussen Centraal Station en station Sloterdijk – nadat de studies in voorjaar 2020 zijn afgerond. Ook doet gemeente Amsterdam in het eerste kwartaal van 2020 een onderzoek naar de mogelijkheden om de Oost/Westverbinding te verbeteren. Een van de opties is een zogeheten 'pre-metro' – een deels ondergrondse tramlijn die omgebouwd kan worden tot metrolijn – op een deel van het traject. We houden de ontwikkelingen nauwlettend in de gaten. Vooralsnog gaat het hier om plannen in een pril stadium.

Vernieuwing van de concessie

Een overkoepelend thema is de vernieuwing van de concessie Amsterdam door Vervoerregio Amsterdam. De huidige concessie loopt af in 2024. Omdat de doelen van de huidige concessie bereikt zijn en de stad te maken heeft met een enorme groei, en ook de behoefte aan mobiliteit sterk groeit, is het nodig om nieuwe doelen te formuleren. Daarom kijken we samen met VRA naar de mogelijkheden om de huidige concessie vervroegd te beëindigen en per 2022 aan een nieuwe concessieperiode te beginnen. We zullen nieuwe doelstellingen over de groei van het aantal reizigers, de klanttevredenheid, betaalwijze en serviceconcept vastleggen. De concessie zal ook gevolgen hebben voor onze organisatie en de bijbehorende samenwerking met de stad en VRA. We zullen onze organisatie zo moeten inrichten dat we alle uitdagingen van de toekomst aankunnen. 2020 wordt wat dit betreft een spannend jaar.

Concessie wordt
vervroegd vernieuwd

Actuele gebeurtenissen: corona-uitbraak 2020

Zoals toegelicht in de inleiding van dit bestuursverslag, de risicoparagraaf en toelichting op de continuïteit en in de jaarrekening, heeft de uitbraak van het coronavirus al aanzienlijke gevolgen gehad voor onze onderneming in de eerste 4 maanden van 2020. Dit heeft geleid tot dalende reizigersaantallen (86% minder dan vergelijkbare periode 2019) vanaf 16 maart 2020 en als gevolg hiervan dalende reizigersopbrengsten. De ontwikkelingen leiden in de eerste 4 maanden tot een verlies. De directie houdt in de verschillende scenario's rekening met een significant verlies voor 2020 wat mogelijk resulteert in een omvangrijke daling van het eigen vermogen in 2020.

Ten aanzien van onze financiële positie heeft GVB op korte termijn onder andere de volgende maatregelen genomen; gebruik maken van beschikbare overheidsregelingen (zoals gebruikmaken van de NOW), temporiseren van investeringen, kosten daar waar mogelijk in overeenstemming brengen met de aangepaste dienstregeling(en), instellen van een vacaturestop, waar mogelijk het uitstellen van betalingen (in overeenstemming met landelijke overheidsmaatregelen), voeren van gesprekken met onze externe financiers, met Vervoerregio Amsterdam en gemeente Amsterdam en verscherping van het debiteuren en crediteurenbeheer. De belangrijkste maatregel is een aanvullende kredietfaciliteit van 150 miljoen euro, die op 15 april 2020 is afgesloten bij de Bank Nederlandse Gemeente en de Nederlandse Waterschap Bank.

De directie is van mening dat hiermee op dit moment voldoende maatregelen zijn getroffen om de operationele en financiële impact als gevolg van het coronavirus (COVID-19) te mitigeren. De directie bewaakt de effecten op continue basis en treft waar nodig aanvullende maatregelen. De directie is van mening dat de financiële positie voldoende basis geeft om de financiële gevolgen van het coronavirus op te vangen.



← Ausgang • Bushaltestelle
Bus
Tram

Eur

Governance

In dit hoofdstuk beschrijven we hoe we onze organisatie besturen en onze risico's beheersen.



Hoofdlijnen

Gemeente Amsterdam is 100% aandeelhouder van GVB Holding NV. Vanuit deze rol is de gemeente verantwoordelijk voor de benoeming van de leden van de raad van commissarissen en de goedkeuring van voordrachten voor benoeming van de statutaire directie. Deze bevoegdheden liggen vast in de statuten van GVB.

Governancestructuur

GVB Holding NV is een naamloze vennootschap naar Nederlands recht. Alle aandelen in de vennootschap worden gehouden door gemeente Amsterdam. De governancestructuur is gebaseerd op Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek, de statuten van GVB Holding NV en diverse interne reglementen.

GVB Holding NV kent een volledig structuurregime met in haar governancestructuur een algemene vergadering, een raad van commissarissen, een directie en een ondernemingsraad. Eind 2013 zijn concessieafspraken overeengekomen op basis van inbesteding. Deze inbesteding noodzaakte tot toekenning van belangrijke bevoegdheden aan de concessieverlener, Vervoerregio Amsterdam.

Gevolgen inbesteding op governance GVB

Op 1 januari 2013 is de Wet aanbestedingsvrijheid OV grote steden in werking getreden. Sinds deze datum heeft Vervoerregio Amsterdam de keuzevrijheid tussen inbesteden of aanbesteden van de Amsterdamse OV-concessie.

Om de concessie te kunnen inbesteden, moet Vervoerregio Amsterdam zeggenschap over GVB Exploitatie BV hebben 'als over haar eigen diensten'. Dit wordt aangeduid als de 'inhouse-constructie'. Met deze inhouse-constructie oefent Vervoerregio Amsterdam via de gemeente Amsterdam doorslaggevende zeggenschap uit over GVB Exploitatie BV. Dit betekent onder meer dat daar waar de statuten van GVB Holding NV bevoegdheden geven aan de aandeelhouder met betrekking tot GVB Exploitatie BV, de gemeente Amsterdam deze bevoegdheden zal uitoefenen overeenkomstig de aanwijzingen van Vervoerregio Amsterdam. Bij de uitoefening van haar bevoegdheden op basis van deze overeenkomst zal Vervoerregio Amsterdam in het kader van haar integrale belangenafweging ook de belangen van de aandeelhouder van GVB Holding NV op zorgvuldige wijze betrekken.

Figuur 25 **Governance GVB**



Bestuurlijke gegevens

Raad van commissarissen

De raad van commissarissen (rvc) houdt toezicht op het beleid van de statutaire directie en op de algemene gang van zaken van de onderneming en staat de directie met advies terzijde. GVB heeft hiermee een 'two-tier board', waarbij de statutaire directie verantwoording aflegt aan de rvc. Tevens is de rvc de werkgever van de statutaire directie.

Omvang en samenstelling

De vennootschap heeft een rvc bestaande uit vijf personen. De profielschets, die in 2018 geactualiseerd is, regelt de omvang en samenstelling van de rvc. De rvc bespreekt deze profielschets bij elke wijziging met de algemene vergadering en de ondernemingsraad. De profielschets is gepubliceerd op onze [website](#).

De rvc is zodanig samengesteld dat de leden ten opzichte van elkaar, de directie en welk deelbelang dan ook onafhankelijk en kritisch kunnen opereren, in overeenstemming met de Nederlandse Corporate Governance Code. Iedere commissaris dient geschikt te zijn om de hoofdlijnen van het totale beleid te beoordelen. Iedere commissaris beschikt bovendien over de specifieke deskundigheid die noodzakelijk is voor de vervulling van zijn taak. De rvc streeft ernaar dat hij zodanig is samengesteld dat de continuïteit is gewaarborgd en dat hij naar leeftijd, achtergrond, man-vrouwverdeling, ervaring, vaardigheden, kennis en inzichten evenwichtig is samengesteld. De door de ondernemingsraad voorgedragen commissaris spreekt zonder last of ruggenspraak. De verdeling in de rvc is 60% man en 40% vrouw.

De benoemingstermijn van rvc-leden is vier jaar. Hierna kan een commissaris voor vier jaar worden herbenoemd. GVB valt onder de Wet bestuur en toezicht. Dit heeft gevolgen voor het aantal toezichthoudende functies dat een commissaris wettelijk is toegestaan te bekleden en de rol die een commissaris vervult bij andere organisaties.

Governance rvc

De rvc beschikt over een reglement dat in 2019 is geactualiseerd. Dit reglement bevat de taakverdeling van de rvc, zijn werkwijze en zijn relatie tot en omgang met de directie, de aandeelhouder en de ondernemingsraad van de vennootschap. Met dit reglement beoogt de rvc mede uitvoering te geven aan de Nederlandse Corporate Governance Code zoals vastgesteld door de Monitoring Commissie Corporate Governance Code.

Commissies van de rvc

De rvc heeft een auditcommissie, een remuneratiecommissie, een selectie- en benoemingscommissie en een strategiecommissie ingesteld. De rvc stelt deze commissies uit zijn midden samen. De taak van de commissies is om de besluitvorming van de rvc voor te bereiden. De (gehele) rvc blijft verantwoordelijk voor besluiten, ook als deze zijn voorbereid door een commissie. De commissies hebben elk een eigen interne reglement waarin taken, verantwoordelijkheden en de werkwijze zijn omschreven. De reglementen zijn – evenals het reglement van de rvc – te raadplegen via onze [website](#). De commissies brengen verslag uit aan de rvc.

Publicatie website GVB

Het rooster van aftreden, de statuten en de reglementen staan op onze [website](#). Hier staat meer informatie over de competenties en de deskundigheid van de rvc.

Tabel 20 **Rooster van benoeming en aftreden**

Naam	Benoemd op voordracht	Datum benoeming	Benoemd tot	Benoemingsperiode
De heer A.H. (Albert) Bruins Slot	Ondernemingsraad	21-12-2016	21-12-2020	2e, in beginsel laatste termijn
De heer drs. D. (Dave) del Canho		21-12-2016	21-12-2020	2e, in beginsel laatste termijn
Mevrouw drs. S.J. (Sigrid) van Aken		13-10-2017	13-10-2021	2e, in beginsel laatste termijn
Mevrouw mr. E.F. (Elfrieke) van Galen		13-10-2017	13-10-2021	1ste termijn
De heer drs. P.H. (Peter) Smink		23-5-2018	22-5-2022	1ste termijn

Verklaring raad van commissarissen

De rvc heeft bij unaniem besluit van 7 november 2012 verklaard in te stemmen met de inhoud van het reglement en de daarin opgenomen regels en voor zover deze op de rvc dan wel zijn afzonderlijke leden van toepassing zijn, de regels te zullen naleven. Nieuwe commissarissen verklaren en ondertekenen deze verklaring eveneens.

Personalia (per eind december 2019)

Mr. E.F. (Elfrieke) van Galen (vrouw, 1961)

Voorzitter raad van commissarissen

Lid remuneratiecommissie

Lid selectie- en benoemingscommissie

Commissaris sinds oktober 2017.

Functie

- Partner bij TheRockGroup BV

Nevenfuncties

- Ymere, vice-voorzitter en lid raad van commissarissen
- Arcadis Nederland, commissaris
- Meerlanden, commissaris
- Houdstermaatschappij Zuid-Holland, commissaris
- SEKEM, non-executive board member

Nationaliteit: Nederlands

Drs. D. (Dave) del Canho (man, 1966) vice-voorzitter

Vice-voorzitter raad van commissarissen

Lid auditcommissie

Commissaris sinds december 2012, vice-voorzitter sinds december 2012

Functie

- Managing partner Del Canho en Engelfriet BV (Amsterdam)

Nevenfuncties

- Transavia Airlines BV, voorzitter raad van commissarissen
- OLVG, lid raad van toezicht
- Nationaal Holocaust Museum i.o., ambassadeur

Nationaliteit: Nederlands

Drs. S.J. (Sigrid) van Aken (vrouw, 1970)

Voorzitter selectie- en benoemingscommissie

Voorzitter remuneratiecommissie

Commissaris sinds juni 2013

Functies

- COO Novamedia BV
- Directeur Nationale Goede Doelen Loterijen NV

Nationaliteit: Nederlands

A.H. (Albert) Bruins Slot MBA (man, 1955)

Voorzitter auditcommissie

Commissaris sinds december 2012

Functie

- Voorzitter college van bestuur ROC Drenthe College

Nevenfuncties

- VNO/NCW Drenthe, bestuurslid
- Stichting Drentse Landschap, voorzitter raad van toezicht
- Economic Board Noord-Nederland, lid
- Program Board Dutch Tech Zone, lid

Nationaliteit: Nederlands

Drs. P.H. (Peter) Smink (man, 1965)

Lid auditcommissie

Commissaris sinds 23 mei 2018

Nevenfuncties

- Amsterdam Marketing, vice-voorzitter en lid raad van toezicht
- Foundation Rural Energy Services (FRES), niet-uitvoerend bestuurder

Nationaliteit: Nederlands

Op onze [website](#) staat meer informatie over het profiel van de rvc.

Directie

Samenstelling

De statutaire directie van GVB Holding NV bestond eind 2019 uit drie directeuren die ieder benoemd zijn voor vier jaar, met de mogelijkheid tot herbenoeming van elke keer vier jaar.

Leden van de directie worden geselecteerd op basis van brede ervaring, achtergronden, vaardigheden, kennis en inzichten, waarbij het belang van een evenwichtige verdeling van zetels over vrouwen en mannen nadrukkelijk meeweegt. De verdeling in de directie gedurende 2019 was 67% man en 33% vrouw.

Reglement

Conform artikel 13 van de statuten wordt de taakverdeling van de directie, haar werkwijze en haar relatie tot de rvc, de aandeelhouder en de ondernemingsraad vastgesteld in een reglement. De directie heeft bij unaniem besluit van 21 maart 2017 verklaard in te stemmen met de inhoud van het directiereglement en de daarin opgenomen regels en voor zover deze van toepassing zijn op de directie dan wel haar afzonderlijke leden, deze te zullen naleven, en nieuwe statutaire directeuren eveneens

deze verklaring te laten afleggen en ondertekenen. De directie heeft in de laatste reguliere vergadering met de rvc in het verslagjaar een verklaring afgelegd dat zij de rvc in het betrokken kalenderjaar van alle relevante informatie heeft voorzien die de rvc nodig heeft voor een behoorlijke taakuitoefening.

Verdere info staat op de pagina over [de statutaire directie op onze website](#).

Personalia

Drs. A.C. (Alexandra) van Huffelen (vrouw, 1968) algemeen directeur

In dienst sinds juni 2014 (tot 28 januari 2020). Eerste termijn tot juni 2018, in december 2017 herbenoemd voor een tweede termijn per 1 juni 2018 tot en met mei 2022.

Aandachtsgebieden

Veiligheid, Strategie, MVO, Commercie, Human Resources, Corporate Communicatie, ICT en Innovatie, Portfoliomanagement, Concern- en directiesecretariaat, Interne Audit, Stakeholdermanagement.

Nevenfuncties

- Lid van de Eerste Kamer
- Bestuurslid Railforum
- Lid van International Association of Public Transport (UITP)

Nationaliteit: Nederlands

Koen Beeckmans (man, 1971) financieel directeur

A.i. financieel directeur van september 2018 tot en met 31 augustus 2019, in dienst sinds 1 september 2019 als statutair directeur. Eerste termijn tot september 2023.

Aandachtsgebieden

Concerncontrolling, Treasury, Externe Financiering, Concernadministratie, Activa BV, Facilitaire Zaken, Inkoop, Juridische Zaken, Compliance en Integriteit, Risicomanagement en Privacy.

Nevenfunctie

- Commissaris bij Bredenoord Holding NV

Nationaliteit: Belgisch

Ir. M.C.J.M. (Mark) Lohmeijer (man, 1960) directeur Techniek & Operatie

A.i. manager Techniek sinds juni 2016, in dienst sinds januari 2017 als statutair directeur. Eerste termijn tot december 2020.

Aandachtsgebieden

Tram, Bus, Metro, Veren, Verkeersleiding, Service en Veiligheid, Railmaterieel, Rail Services, Projectbureau, Verwerving Materieel.

Nevenfuncties: geen

Nationaliteit: Nederlands

Bezoldigingsbeleid

De rvc heeft in 2017 het bezoldigingsbeleid van de statutaire directie herijkt, met een versoering van het bezoldigingspakket. Deze aanpassingen komen voort uit de wens van de algemene vergadering en de raad van commissarissen (rvc) om aan te sluiten bij het Beloningsbeleid Deelnemingen 2016 van de gemeente Amsterdam en de maatschappelijke ontwikkelingen rondom dit thema. De algemene vergadering heeft het bezoldigingsbeleid GVB op 13 oktober 2017 vastgesteld. Dit beleid is van toepassing op nieuwe bestuurders; de afspraken met de zittende bestuurders worden conform het Beloningsbeleid Deelnemingen 2016 gerespecteerd. Bij herbenoeming streeft de rvc ernaar met een zittende bestuurder overeenstemming te bereiken over de bezoldiging, rekening houdend met onder andere de maatschappelijke context.

Bezoldiging directie

Binnen het door de aandeelhouder vastgestelde beloningsbeleid stelt de rvc de bezoldiging van de statutaire directie vast. Op voorstel van de remuneratiecommissie heeft de rvc de samenstelling van het arbeidsvoorwaardenpakket goedgekeurd. Een eventuele ontslagvergoeding bedraagt op grond van het bezoldigingsbeleid 2014 in beginsel maximaal één maal het vaste jaarinkomen. Conform het bezoldigingsbeleid 2017 bedraagt de eventuele ontslagvergoeding maximaal € 75.000. Bij vrijwillig ontslag wordt geen vertrekvergoeding uitgekeerd. GVB kent geen vorm van variabele beloning.

Toegepaste bezoldiging lid statutaire directie (bezoldigingsbeleid GVB 2014 in combinatie met bezoldigingsnorm bezoldigingsbeleid 2017)

De bezoldiging van de algemeen directeur van de statutaire directie is gebaseerd op het Bezoldigingsbeleid statutaire directie uit 2014, dat op 17 april 2014 door de algemene vergadering is vastgesteld.

Op verzoek van de algemeen directeur en in afstemming met de rvc is de bezoldiging van de algemeen directeur per 1 juni 2018 (herbenoeming) aangepast aan de WNT-II-norm (Wet verlaging bezoldigingsmaximum WNT). De bezoldiging is in lijn met het Beloningsbeleid statutaire directie van GVB Holding NV uit 2017.

Toegepaste bezoldiging lid statutaire directie (combinatie bezoldigingsbeleid GVB 2014 en Deelnemingenbeleid 2016)

Het college van B&W heeft op 16 februari 2016 een nieuw beloningsbeleid voor gemeentelijke deelnemingen vastgesteld. Bij de bezoldiging van de directeur Techniek & Operatie is aansluiting gezocht bij het Bezoldigingsbeleid statutaire directie van GVB 2014 en het Beloningsbeleid Deelnemingen 2016 van de gemeente Amsterdam.

Geen van de leden van de statutaire directie overschrijdt het gestelde bezoldigingsmaximum dat in het bezoldigingsbeleid is vastgesteld. (Zie ook het [remuneratierapport](#) op over.gvb.nl.)

Toegepaste bezoldiging lid statutaire directie (bezoldigingsbeleid GVB 2017)

De bezoldiging van de financieel directeur is gebaseerd op het Bezoldigingsbeleid statutaire directie uit 2017, dat op 13 oktober 2017 door de algemene vergadering is vastgesteld.

Bezoldiging rvc

De bezoldiging van de rvc-leden wordt vastgesteld door de algemene vergadering en is niet afhankelijk van de resultaten van GVB. Door de algemene vergadering is in 2017, met voorafgaande goedkeuring door Vervoerregio Amsterdam, besloten de bezoldiging van de rvc-leden in lijn te brengen met het Beloningsbeleid Deelnemingen gemeente Amsterdam uit 2016. Het honorarium is voor 2019 vastgesteld op € 19.400 en dat van de voorzitter op € 29.100. Dit is 10% van de oorspronkelijke WNT2-norm

(2019) voor de leden, en 15% van de oorspronkelijke WNT2-norm (2019) voor de voorzitter. Voor 2020 is besloten het honorarium aan te passen aan de WNT2-norm (2020).

Bijdrage langetermijn-waardecreatie

Het bezoldigingsbeleid van GVB sluit aan bij de langetermijnstrategie van GVB en de daarbij behorende doelstellingen. Hiermee wordt een bijdrage geleverd aan de waardecreatie van GVB op de lange termijn. Het Bezoldigingsbeleid bevat geen prikkels (bijvoorbeeld variabele beloning) die afbreuk kunnen doen aan de taakopdracht van de statutaire directie om de langetermijnbelangen van GVB te dienen. Ten slotte wordt opgemerkt dat GVB niet valt onder de werkingssfeer van de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen in de publieke en semipublieke sector (WNT). Dit laat onverlet dat de raad van commissarissen een bezoldigingsbeleid onderschrijft dat aansluit op de normen zoals die gelden binnen de (semi)publieke sector en dat eveneens passend is voor de statutaire directie van GVB.

OV-domein en taken GVB

GVB is verweven met verschillende bestuurlijke organisaties die taken aan GVB hebben uitbesteed.

OV-exploitatie en handhaving sociale veiligheid

De Concessie Amsterdam is het contract voor de exploitatie van het openbaar vervoer en handhaving van de sociale veiligheid. Een concessie is nodig om in een bepaald gebied gedurende een bepaalde periode het openbaar vervoer te mogen verzorgen. Concessieverleners zijn provincies en vervoerregio's. Vervoerregio Amsterdam is concessieverlener voor het openbaar vervoer in Groot-Amsterdam. GVB Exploitatie BV is als concessiehouder verantwoordelijk voor de uitvoering. De Concessie Amsterdam is vastgesteld op 5 december 2013 en loopt tot en met 2024. Vanuit dit contract biedt GVB het openbaar vervoer met metro, bus en tram aan de reizigers in en rond Amsterdam.

- Contract: Concessie Amsterdam
- Concessiehouder: GVB Exploitatie BV
- Concessieverlener: Vervoerregio Amsterdam
- Bekostiger: Vervoerregio Amsterdam

De concessie is onderhands gegund. Vervoerregio Amsterdam heeft daardoor zeggenschap over GVB Exploitatie BV. Voor de benoeming en het ontslag van commissarissen en de statutaire directie wordt Vervoerregio Amsterdam gevraagd om voorafgaande goedkeuring.

Minder subsidie

De afspraken in de verleende concessie hebben gedurende de concessieperiode tot een forse afname van de subsidie geleid. Door de beoogde groei van het aantal reizigers per dag en de hieruit volgende reizigersinkomsten en efficiency-verbeteringen is het mogelijk om met minder subsidie toch een beter OV te realiseren. Hiervoor zijn bij het overeenkomen van de concessie reeksen met kentallen voor onder andere de reizigersaantallen, reizigersinkomsten en subsidie overeengekomen. In de concessie zijn afspraken gemaakt over de periodieke bijstelling hiervan. Meerdere malen zijn de concessiereeksen aangepast naar aanleiding van de groei van het aantal reizigers. Hierdoor kon de subsidie verder worden verlaagd.

Evaluatie van de prestaties

In september 2019 heeft het Dagelijks Bestuur van Vervoerregio Amsterdam vastgesteld dat GVB aan de evaluatiecriteria voldoet. Hierdoor blijven de concessievoorwaarden van kracht tot eind 2024.

Nieuwe concessie

In december 2019 heeft het Dagelijks Bestuur van Vervoerregio Amsterdam besloten om te starten met een inbestedingsprocedure voor een nieuwe concessie per december 2021. Aanleiding hiervoor is dat de OV-vraag ook de komende jaren toeneemt en er daarom een schaa sprong in het OV nodig is. Daarnaast bevat de huidige concessie onvoldoende prikkels om de schaa sprong te accommoderen.

Sociale veiligheid

In de concessie zijn ook afspraken gemaakt over handhaving van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer. GVB Exploitatie BV heeft hiervoor resultaatafspraken; Vervoerregio Amsterdam stelde in 2019 een bedrag van € 19,6 miljoen beschikbaar

voor te leveren prestaties. Buitengewoon opsporingsambtenaren van gemeente Amsterdam zijn samen met de politie als Veiligheidsteam Openbaar Vervoer verantwoordelijk voor het handhaven van de openbare orde. Daarnaast heeft GVB eigen buitengewoon opsporingsambtenaren die verantwoordelijk zijn voor de bedrijfsoperationele handhaving.

Communautaire vergunning

Op 16 december 2016 heeft GVB Exploitatie BV een (nieuwe) communautaire vergunning toegekend gekregen. De verleende communautaire vergunning is geldig van 29 december 2016 tot en met 28 december 2021.

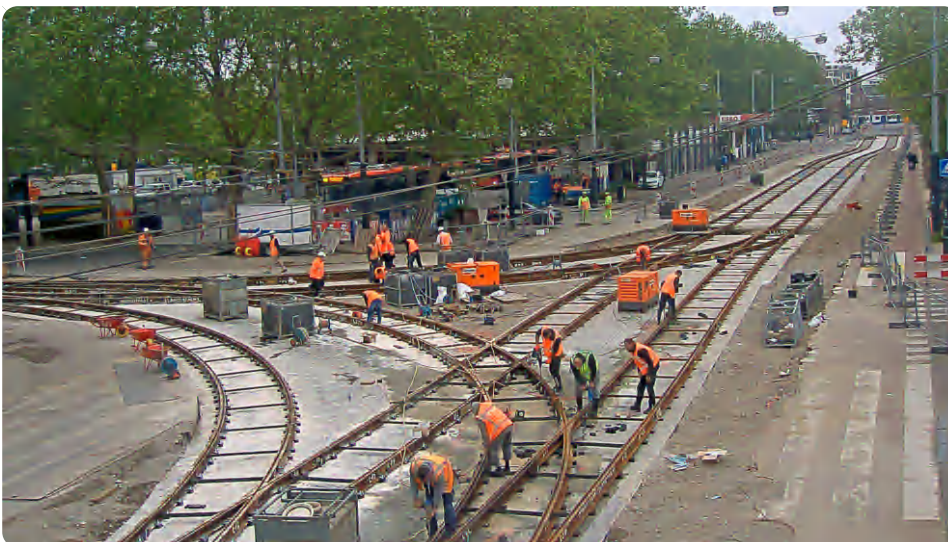
Vervoerregio Amsterdam stuurt in haar aanpak op behaalde resultaten en rekent GVB daar ook op af. De prestaties worden gemeten op basis van de klanttevredenheid (OV-Klantenbarometer), het aantal reizigerskilometers in de spits, de punctualiteit en rituitval, en de sociale veiligheid. In de concessie geeft Vervoerregio Amsterdam meer prikkels in plaats van voorschriften, om te sturen op resultaten. Zo maakt Vervoerregio Amsterdam een deel van de subsidie variabel, afhankelijk van de groei van het aantal reizigerskilometers in de spits.

Begin 2018 is aan GVB Commercieel Vervoer BV een communautaire vergunning verleend voor de periode 5 januari 2018 tot 4 januari 2023.

Beheer en onderhoud railinfrastructuur

De tram- en metro-infrastructuur is eigendom van de gemeente Amsterdam. Het beheer en onderhoud ervan is uitbesteed aan GVB Infra BV. In een overeenkomst Beheer en Onderhoud Railinfrastructuur (BORI) tussen de afdeling Metro en Tram van de gemeente en GVB Infra BV zijn de afspraken vastgelegd. Het BORI-contract is gekoppeld aan de duur van de concessie. Vervoerregio Amsterdam stelt de middelen voor dit contract ter beschikking aan afdeling Metro en Tram van de gemeente Amsterdam.

- Contract: Beheer en Onderhoud Railinfrastructuur
- Uitvoering: GVB Infra BV
- Opdrachtgever en eigenaar infrastructuur: gemeente Amsterdam, afdeling Metro en Tram
- Bekostiger: Vervoerregio Amsterdam (aan de gemeente)



Werkzaamheden Marnixstraat kruising Elandsgracht

Strategische middelen

GVB Activa BV ziet toe op de instandhouding en het gebruik van de middelen voor (en door) GVB Exploitatie BV. Deze middelen, de strategische activa, bestaan uit metro's, trams en bussen, vastgoed, procesinstallaties en ICT-systemen. Vervoerregio Amsterdam keurt de investeringen in strategische activa goed en verstrekt hiervoor investeringssubsidies.

- Uitvoering (toezicht): GVB Activa BV
- Bekostiger: Vervoerregio Amsterdam
- Eigenaar middelen: gemeente Amsterdam

Exploitatie en onderhoud veren

De gemeente Amsterdam is verantwoordelijk voor het instellen van veerdiensten over het IJ en het Noordzeekanaal. GVB Veren BV verzorgt dit in opdracht van de gemeente, afdeling Verkeer en Openbare Ruimte. Ook de aanleg van en het onderhoud aan pontaanlandingen is uitbesteed aan GVB Veren BV.

- Contract: Veren
- Uitvoering: GVB Veren BV
- Opdrachtgever en eigenaar veren en infrastructuur: gemeente Amsterdam, afdeling Verkeer en Openbare Ruimte
- Bekostiger: gemeente Amsterdam, afdeling Verkeer en Openbare Ruimte

Stationsontwikkeling

GVB Stations Retail & Ontwikkeling BV draagt bij aan de verblijfskwaliteit op de Amsterdamse stations, perrons en haltes. Deze onderneming voert commerciële activiteiten uit.

Aanvullend vervoer

GVB Commercieel Vervoer BV biedt bijzonder personenvervoer, taxivervoer en overig personenvervoer aan, als aanvulling op het reguliere OV in Amsterdam door GVB Exploitatie BV. Begin 2018 is aan GVB Commercieel Vervoer BV een communautaire vergunning verleend voor de periode 5 januari 2018 tot 4 januari 2023.

Risicomanagement

GVB opereert in de dynamische omgeving van een groeiende stad, met een sterk stijgende vraag naar openbaar vervoer. Dat biedt natuurlijk kansen, maar brengt ook risico's met zich mee. GVB wil deze risico's beheersen.

We brengen risico's in beeld, komen met passende maatregelen en zorgen ervoor dat onze basisprocessen op orde zijn. Hierdoor kunnen we onze reizigers een betrouwbare service bieden, gekoppeld aan een voorspelbaar resultaat van onze gestelde doelen.

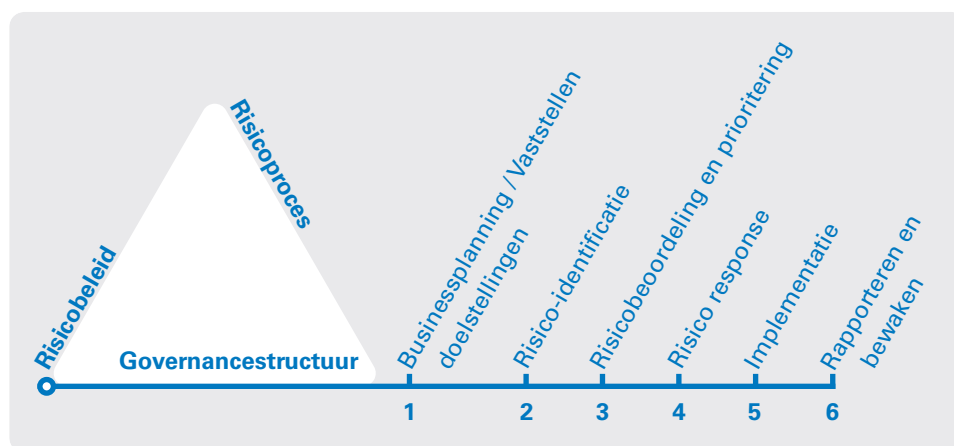
Risicomanagement hoort bij de reguliere bedrijfsvoering van GVB. De directie is eindverantwoordelijk voor een effectieve risicobeheersing. Risicomanagement geeft inzicht in de strategische, operationele, financiële en compliance-risico's van GVB. Dit versterkt de basis voor besluitvorming en de uitvoering van de operatie. Het risicoprofiel en de belangrijkste risico's worden periodiek besproken met de raad van commissarissen (rvc). Dit is ook in 2019 gebeurd. Het verantwoordelijk management treft beheersmaatregelen om de onderkende risico's te mitigeren. De beheersing van de belangrijkste risico's en het resulterende risicoprofiel worden periodiek gerapporteerd aan de rvc.

Het risicomanagement en het interne beheerssysteem van GVB zijn gebaseerd op de richtlijnen van het Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO).

De interne beheerssystemen zijn gebaseerd op een resultaatgerichte processturing met controls om de grootste risico's in de processen te beheersen. Cyclische beoordeling van de werking van deze controls leidt tot verbetering van de processen. Hiermee verankert GVB het risicomanagement in de uitvoering van de bedrijfsprocessen.

Het risicomanagementsysteem heeft drie fundamenten: het risicobeleid, de governancestructuur en het risicoproces.

Figuur 26 **Risicomanagementsysteem GVB**



Risicobeleid

Het risicobeleid van GVB is gericht op het creëren van een transparante besluitvorming waarbij we de risico's in de operatie in acht nemen en beheersen, passend en aansluitend bij de cultuur van GVB. Binnen het beleid heeft GVB een risicomatrix opgesteld om de omvang van risico's in te schatten in termen van kans en effect. Op basis hiervan bepalen we de noodzaak en urgentie om maatregelen te treffen op het risico. Alle risico's tezamen, met hun actuele kans en effect, bepalen het risicoprofiel van GVB. Dit risicoprofiel moet door besluitvorming en uitvoering van maatregelen binnen gestelde grenzen blijven: de vastgestelde risicobereidheid.

Governancestructuur

Binnen GVB is de lijnorganisatie verantwoordelijk voor het managen van risico's. De risicomanager en de directie stellen het risicobeleid op voor GVB. De directie weegt bij besluitvorming over zaken de omvang van de risico's mee en bepaalt of GVB deze (in hun totaliteit) kan dragen. De uitvoerende organisaties treffen maatregelen op risicovolle situaties (zowel binnen processen als projecten) en verkleinen daarmee de impact van de actuele risico's. De risicomanager ondersteunt hierbij zowel de directie als het lijnmanagement.

Op basis van dit beleid rapporteren de afdelingen hun risico's in de kwartaalrapportages. De directie bepaalt jaarlijks de strategische risico's van GVB. Ook worden externe risico's in kaart gebracht (zoals wijzigende wetgeving of beleid). De risicomanager consolideert het totaal van al deze risico's periodiek tot een integrale risicorapportage. Onderdeel hiervan is de toets of het risicoprofiel past binnen de risicobereidheid. Deze risicorapportage wordt besproken met de Auditcommissie van de rvc.

Proces

De afdelingen identificeren met behulp van de GVB-risicomatrix ten minste twee keer per jaar hun risico's en stellen beheersmaatregelen vast. De uit te voeren beheersmaatregelen worden opgenomen in de jaarplannen. Langs deze weg stellen we budget en planning vast, zodat de uitvoering is geborgd. De risicomanager ondersteunt de afdelingen en coacht ze.

Alle voorstellen voor investeringen groter dan € 200.000 bespreekt de risicomanager met projectleider en business owner. Bespreekpunten zijn een toets op de volledigheid van de risico-inschatting en de robuustheid van maatregelen. Het doel is een beter voorspelbaar projectresultaat.

Risicobereidheid

De risicobereidheid staat aan de basis van de risicomatrix van GVB. Het komende decennium heeft GVB te maken met een aantal grote veranderingen. De Noord/Zuidlijn is inmiddels geïntegreerd, maar andere systeemsprongen zijn onderweg. De groei van stad en regio leidt tot grote vervoerskundige aanpassingen, en de stad zelf wil autoluw worden. GVB beweegt mee. Dit schept kansen.

Maar elke kans gaat gepaard met nieuwe risico's, die door de schaalgrootte van de projecten groot kunnen zijn. Deze dynamiek geeft GVB gedurende meerdere jaren een verhoogd risicoprofiel. De belangrijkste beheersmaatregelen zijn een vroegtijdige inrichting van projectteams voor beheersing van raakvlakken met externe projecten, het voorbereiden van de operatie en de tijdige inbedding van systeemsprongen in de staande organisatie.

Tabel 21 **Risicobereidheid**

Risicocategorie	Beschrijving	Risicobereidheid
Strategie	Risico's gerelateerd aan realisatie van de strategische koers en strategische trends, onder andere door groei van de stad, investeringen in materieel en systeemsprongen zoals de Noord/Zuidlijn, maar ook prijsontwikkelingen van het tarief van OV.	<i>Gematigd</i>
Operatie	Risico's gerelateerd aan de huidige exploitatie en potentiële verliezen ten gevolge van inefficiënte processen, menselijke fouten of externe gebeurtenissen.	<i>Laag</i>
Financiën	Risico's waarbij financieel verlies optreedt ten gevolge van de gehanteerde financiële structuur of instrumenten, of door het ontbreken van deugdelijke financiële controles.	<i>Laag</i>
Compliance	Risico op het niet voldoen aan wettelijke voorschriften of andere geldende reglementen en normen. Deze kunnen voortkomen uit wet- en regelgeving, afspraken met toezichthouders of verplichtingen die voortvloeien uit contracten.	<i>Laag</i>

Actuele gebeurtenissen: corona-uitbraak 2020

In maart 2020 heeft zich in Nederland (en wereldwijd) een pandemie gemanifesteerd in de vorm van de uitbraak van het coronavirus (COVID-19). Deze uitbraak heeft een grote impact op de Nederlandse samenleving en het gebruik van het openbaar vervoer in Nederland. GVB merkt de gevolgen hiervan met name als gevolg van dalende reizigers aantallen (86% minder dan vergelijkbare periode 2019) en als gevolg hiervan dalende reizigersopbrengsten, en kan ook impact hebben op de veiligheid van ons personeel. De directie van GVB Holding NV heeft een aantal maatregelen genomen, die passen bij de landelijk afgekondigde maatregelen. Wij beschrijven hier de genomen maatregelen.

Teneinde de impact van deze uitbraak op de continuïteit van onze dienstverlening, onze financiële positie en de veiligheid van onze medewerkers te beperken heeft GVB een Calamiteiten Team ingesteld dat de dagelijkse aansturing verzorgt van deze activiteiten en de informatievoorziening daarover aan de directie van GVB Holding NV. Onze primaire dienstverlening bestaat immers uit het verlenen van diensten op het gebied van openbaar vervoer en daaraan gerelateerde activiteiten in groot Amsterdam. GVB monitort haar kernprocessen dagelijks en zorgt ervoor dat de bemensing in overeenstemming is met de vraag naar openbaar vervoer en andere daaraan gerelateerde activiteiten.

Daarnaast staat GVB waar nodig in direct contact met haar leveranciers, die een rol spelen bij de uitvoering van onze primaire dienstverlening. Het Calamiteiten Team heeft maatregelen getroffen voor de veiligheid van onze medewerkers in de operatie en op kantoor. Ook heeft zij gezorgd voor middelen om al haar kantoormedewerkers in staat te stellen thuis te werken. Voor de medewerkers in de operatie zijn in overeenstemming met de landelijke maatregelen voor het OV in Nederland extra beschermende maatregelen getroffen.

Risico's en beheersmaatregelen

Strategische risico's

Tabel 22 **Strategische risico's**

Risico	Onvoldoende financiële middelen in BDU (Brede Doel Uitkering: Rijksbijdrage voor het openbaar vervoer) om groei van en beleid voor OV voor Amsterdam te accommoderen.
Impact	Beleid voor OV voor Amsterdam wordt in onvoldoende mate gerealiseerd waardoor de OV-realiseerachterblijft op de werkelijke vervoersvraag.
Maatregelen	• Samenwerking tussen gemeente Amsterdam, VRA en GVB om gezamenlijk de belangen van de stad te behartigen. • Aanpassing van de governance structuur van het OV in Amsterdam om de samenwerking te optimaliseren.
Risico	Toenemende vervlechting van ICT-systemen voor sturing en controle van het vervoerssysteem.
Impact	De complexiteit neemt toe en implementatierisico's bij projecten raken het gehele vervoerssysteem, bij een zwaardere beheersopgave.
Maatregelen	• Sterke projectteams die nauw verbonden zijn aan de operatie. • Langetermijn-samenwerking met kritische leveranciers.

Tabel 23 **Groei van de stad**

Risico	Strategische vervoerplanning wijkt af van werkelijke groei in aantal reizigers.
Impact	De afwijking leidt tot onvoldoende rijdend materieel, waardoor vervoer van reizigers niet voldoet aan de afgesproken prestaties. De lange besteltijd van materieel maakt snelle correctie lastig.
Maatregelen	• Voortdurende optimalisatie van de strategische plannen (financieel, materieel, personeel) van GVB. • Optieregelingen in materieelbestellingen voor aanvullend materieel. • Uitbreiding van het netwerk.
Risico	Onteigening van terreinen (GVB-locaties) ten behoeve van stadsontwikkeling.
Impact	Onteigening van terreinen (GVB-locaties) binnen de stad leidt tot meer en niet vergoede dienstreiskilometers door herplaatsing naar terreinen buiten de stad.
Maatregel	• In gesprek met stadsontwikkeling. Duidelijke eisen voor nieuwe locaties.

Operationele risico's

Tabel 24 **Bedrijfsvoering**

Risico	Toename van tijdelijke verkeersmaatregelen (TVM). Het grote aantal bruggen en kades die de komende jaren versterkt moeten gaan worden, verstoren de dienstregeling.
Impact	Verstoringen in de dienstregeling door toename van infrastructurele werken binnen de stad, leidend tot lagere klantwaardering en lagere productiviteit.
Maatregelen	• Vroegtijdige betrokkenheid in planprocessen van de gemeente. • Risicoanalyse per TVM om maatregelen situatie-specifiek te maken.
Risico	Te lage beschikbaarheid personeel.
Impact	GVB heeft in toenemende mate moeite om voldoende technisch en rijdend personeel te werven om de operaties efficiënt en zonder gaten te draaien, zeker nu een forse golf van pensioengerechtigde medewerkers het bedrijf zal verlaten.
Maatregel	• Voortdurend actief blijven werven en jongeren uitnodigen om kennis te maken met GVB.

Tabel 25 **Veiligheid**

Risico	Verborgene gevaren bedreigen gezondheid en welzijn van werknemers.
Impact	• Bij openbaring van verborgen gevaren (bijvoorbeeld chroom-6) wordt het werk stilgelegd en moeten corrigerende maatregelen genomen worden. Onderzoek en herstel vragen geld, leggen extra beslag op materieel en geven interne onrust.
Maatregelen	• Veiligheid altijd speerpunt in managementprogramma's. • Goed verder onderzoek, transparantie naar werknemers, treffen van passende maatregelen intern en naar derden.

Tabel 26 **Externe bedreigingen voor de operatie**

Risico	Manifestatie pandemie door uitbraak coronavirus (COVID-19).
Impact	Grote terugval van reizigersaantallen en daarmee reizigersinkomsten tot mogelijk een bedreiging van de continuïteit; bedreiging van de gezondheid van reizigers en onze medewerkers.
Maatregelen	- Instellen calamiteitenteam. - Veiligheid bieden voor alle medewerkers. - Aanhouden adequaat vermogen en liquiditeit. - Beheersmaatregelen om operationele en financiële impact door COVID-19 op te vangen. - Actieve monitoring op kengetallen continuïteit primaire dienstverlening. - Waar mogelijk thuiswerkfaciliteiten bieden aan medewerkers. - Flexibele schil personeel inzetten.

Financiële risico's

Tabel 27 **Kostenontwikkeling**

Risico	Budgettaire prijsinschattingen vinden plaats op basis van indices. Deze kunnen afwijken van de werkelijkheid.
Impact	Er kunnen afwijkingen ontstaan ten opzichte van het geprognostiseerde resultaat.
Maatregel	Bewaking van de ontwikkeling van de gehanteerde indices om tijdig budgettair bij te sturen.

Tabel 28 **Personeelskosten**

Risico	Hoge personeelslasten beïnvloeden marktconformiteit van GVB in negatieve zin (cao-stijging boven marktgemiddelde).
Impact	Te hoge personeelskosten verlagen marktconformiteit, waardoor verlenging van de concessie in gevaar kan komen.
Maatregel	- Productiviteitsverbetering. - Behoudende loonkostenontwikkeling.

Tabel 29 **Assetkosten**

Risico	Extra onderhoudskosten ten gevolge van onvoorziene defecten en ontwerpfouten.
Impact	De materiële assets van GVB worden aangeschaft met verwachte onderhoudskosten. Als het materieel sneller verouderd dan voorzien, leidt dit tot hogere onderhoudskosten.
Maatregel	- Ervaringen verwerken in bestelspecificaties. - Versterking van het contractmanagement. - Verbetering van de onderhoudsanalyse van processen.

Governancerisico's

Tabel 30 **Projectmanagement**

Risico	Besluitvorming over financiering van grote projecten neemt veel tijd.
Impact	Het punt van realisatie is veelal vast. Als de financieringsvraag veel tijd vergt, resteert er beduidend minder tijd voor de projectrealisatie, waardoor de realisatie vertraagd wordt, met forse financiële impact.
Maatregel	• Herbezinning op de governance van het Amsterdamse OV. • Strakke projectvoering.

Tabel 31 **IT-security**

Risico	Gerichte indringing van buitenaf op GVB-systemen met als doel crimineel geldelijk gewin of sabotage.
Impact	Een kwaadwillende externe partij kan via de systemen GVB gijzelen en chanteren en in een ergste geval de besturingssystemen beïnvloeden zodanig dat de veiligheid van de reiziger in het geding komt.
Maatregel	• Integrale aanpak van cybersecurity en informatiebeveiliging bij alle IT-projecten op bestaande en nieuwe systemen als focus voor 2020 en verder.

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 auditafdeling toetst of we ons houden aan de wet- en regelgeving en aan de interne (GVB-)normen en bedrijfsregels.

Compliance en integriteit

Compliance

Een integere organisatie en bedrijfscultuur zijn essentieel voor de bedrijfscontinuïteit van GVB. Onze compliancefunctie bevordert en bewaakt de integriteit en beheerste bedrijfsvoering. We sluiten hiermee aan bij de Nederlandse Corporate Governance Code 2016.

Inzicht hebben in en het 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 compliance officer ondersteunt het management en de medewerkers van GVB bij het realiseren van compliance.

Zorgvuldig omgaan met privacy

GVB vindt het belangrijk dat iedere medewerker zorgvuldig omgaat met persoonsgegevens. Reizigers, zakelijke relaties en medewerkers worden via de privacyverklaringen op de website en het intranet geïnformeerd over hoe we dat doen.

Om te voldoen aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is het belangrijk dat de medewerkers zich voldoende bewust zijn van het belang ervan en daar vervolgens naar handelen. Medewerkers worden regelmatig geïnformeerd over de wetgeving. Ook heeft 69% van de medewerkers een e-learning gevolgd om hun bewustwording en kennis hierover te vergroten.

De functionaris Gegevensbescherming van GVB ziet erop toe dat we zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens. Deze functie is onder de AVG verplicht voor vervoerbedrijven.

Integriteit

We vinden het belangrijk dat reizigers, belanghebbenden en leveranciers vertrouwen hebben in onze organisatie en dat er een veilig werkklimaat is voor iedereen bij GVB. Dit is in diverse regelingen bij GVB vastgelegd, waaronder het integriteitsbeleid. Dit beleid ziet in het bijzonder toe op het creëren en realiseren van de gewenste cultuur en bijbehorend gedrag. Bij de introductie van nieuwe medewerkers geven we aandacht aan integriteit, cultuur en gedrag. Voor nieuwe leidinggevenden verzorgt de compliance officer een workshop integriteit. Hiermee stimuleren we integer gedrag en een integere bedrijfscultuur en vergroten we de bewustwording van compliancerisico's. De compliance officer geeft op verzoek in werkoverleggen toelichtingen of workshops over gedrag en cultuur. Hiermee stuurt GVB proactief op gewenst gedrag.

Melden van incidenten

GVB heeft een Meldpunt Integriteit waar medewerkers (vermoedens van) integriteitsschendingen kunnen bespreken en melden. Bij concrete vermoedens kan het Meldpunt de directie adviseren een integriteitsonderzoek te starten. In 2019 werden in totaal 53 incidenten gemeld, tegen 74 in 2018. Hoewel het aantal meldingen over ongewenst gedrag terugliep van 24 in 2018 naar 16 in 2019, blijven we hier aandacht voor hebben, omdat er nog steeds ongewenste situaties voorkomen. Ook van diefstal werd verhoudingsgewijs veel melding gemaakt, zowel in 2018 als 2019. Komend jaar zal hier extra aandacht voor zijn.

Vertrouwenspersoon

Medewerkers kunnen een beroep doen op een van drie vertrouwenspersonen binnen GVB als ze te maken hebben met ongewenst gedrag. In 2019 is 21 keer een vertrouwenspersoon ingeschakeld (tegenover 16 in 2018). Komend verslagjaar breiden we het aantal vertrouwenspersonen bij GVB uit naar in totaal zes.

Gedragscode en klokkenluidersregeling

Alle medewerkers van GVB behoren zich te gedragen overeenkomstig maatschappelijke normen en wet- en regelgeving. De afspraken hierover liggen vast in de GVB Gedragscode. Medewerkers zijn verplicht om integriteitsrisico's of -situaties te melden. Zij kunnen bij twijfel hun leidinggevende of de compliance officer raadplegen. De gedragscode is in 2019 geactualiseerd en wordt in 2020 via HR-projecten opnieuw onder de aandacht gebracht. Ook heeft GVB een klokkenluidersregeling die is opgenomen in de cao.

Andere richtlijnen

- GVB heeft beleid opgesteld over samenwerking en omgang binnen GVB bij privé-, familiale of vriendschappelijke relaties.
- In de cao van GVB staan regels over alcohol en drugs, met een nultolerantiebeleid als uitgangspunt.
- Met de 'richtlijn Social Media' helpen we medewerkers om social media goed te benutten en vervelende ervaringen te voorkomen. Communicatie namens GVB wordt alleen verzorgd door de afdeling Corporate Communicatie.
- In de cao staat de 'gedragslijn Vermoeden van misstanden'. Het gaat daarbij om strafbare feiten, grove schending van regel- en wetgeving en grote gevaren voor volksgezondheid, veiligheid of milieu, of het bewust achterhouden van informatie hierover. Medewerkers zijn verplicht serieuze aanwijzingen van misstanden te melden.
- GVB heeft ook een richtlijn voor het aannemen van geschenken en uitnodigingen. In 2019 onderzochten we of medewerkers voldoende bekend zijn met de regeling en of de regeling wordt nageleefd. Hoewel er geen noemenswaardige incidenten waren, concluderen we dat de regeling duidelijker kan en opnieuw onder de aandacht gebracht moet worden.

Meer over de Gedragscode en andere richtlijnen staat op [onze website](#).

Incidentenloket

Het Incidentenloket staat medewerkers bij in het strafproces nadat ze 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. Het loket legt uit hoe een strafproces verloopt en managet de verwachtingen van de slachtoffermedewerkers door alle mogelijke uitkomsten van een proces te bespreken.

Het Incidentenloket – een waardevolle partner voor GVB, de medewerkers en het Openbaar Ministerie – onderhoudt goede contacten met collega's van onder andere NS en RET en bespreekt inhoudelijk met hen bepaalde zaken en vorderingen. Daarnaast is het loket betrokken bij opleidingen door de Slachtofferhulp Academy.

Dankzij professionele samenwerking lukt het ons om steeds betere resultaten te boeken.

Cybersecurity

In samenwerking met onze belangrijkste IT-leveranciers hebben we een (cloud) security baseline opgesteld. Om in de toekomst ook veilig te zijn, passen we de huidige inrichting en processen aan, zowel voor de (IT-)organisatie als voor het gebruik van de cloud. De veranderingen zijn in volle gang en we ervaren hiervan al een positief effect. In 2020 volgen noodzakelijke aanpassingen, zowel op de digitale werkplek als bij het gebruik van telefoons en laptops.

Gegevensbescherming

Om te kunnen voldoen aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) passen we de manier waarop we met onze gegevens en toeleveranciers omgaan aan. Verschillende projecten waren hierop gericht. Deze aanpassingen creëren ook nieuwe mogelijkheden, die de eerste gebruikers van de systemen al benutten. Het is onze ambitie om deze aanpassingen in 2020 af te ronden en de nieuwe manieren van samenwerken die daarmee gepaard gaan in de hele organisatie door te voeren.

Cybersecurity-experts voorspellen op basis van analyses dat de cybersecurityrisico's voor GVB de komende jaren groter worden. Tegelijkertijd worden we afhankelijker van de systemen voor IT en operational technology (OT). Een integrale aanpak van cybersecurity en informatiebeveiliging wordt steeds belangrijker om deze uitdagingen het hoofd te kunnen bieden. Voor 2020 wordt dit dan ook, in samenhang met vernieuwd beleid, onze primaire focus.

Interne audit

Interne audit

Interne audit is een onafhankelijke functie waarvan de bevoegdheden zijn vastgelegd in een audit charter. Interne Audit GVB is gecertificeerd door de beroepsorganisatie IIA (Institute of Internal Auditors). Dit is een kwaliteitscertificaat dat aantoont dat er wordt gewerkt conform de Professional Standards. 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 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

Ons inkoopbeleid volgt de juridische kaders voor Europees aanbestedingsrecht. GVB hanteert externe en interne drempelwaarden. We stellen een inkoopplan op met de inkoopstrategie en een schets van het juridische kader. Onze Tenderboard moet dit goedkeuren.

Rechtmatig inkopen is de regel; afwijken van aanbestedingsregels is uitzondering. Relatief gezien gaat het om enkele procenten van het totaal aantal inkopen. Voor het BORI-domein (Beheer en Onderhoud Railinfrastructuur) is dit percentage nog lager. Verzoeken tot afwijking verlopen (gemotiveerd) via de Tenderboard en het directie-team van GVB.

Meer over ons inkoop- en aanbestedingsbeleid staat op onze [website](#).

Medezeggenschap

Ondernemingsraad en onderdeelcommissies

GVB heeft een ondernemingsraad (OR) voor alle medewerkers van GVB en een onderdeelcommissie (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 OR ziet onder meer toe op de arbeidsvoorwaarden, de arbeidsomstandigheden en de werk- en rusttijden. Ook is de OR betrokken bij investeringen, organisatie-wijzigingen 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



Verslag raad van commissarissen

In 2019 richtte GVB zich op kwalitatief hoogwaardig en duurzaam OV, het behoud van de concessie, stappen naar nieuwe mobiliteitsvormen, de maatschappelijke bijdrage aan de stad en de instroom van duurzaam materieel. Achter de schermen speelden de benoeming van de nieuwe financieel directeur, de verbreding van de OV-governance, de ICT en informatiebeveiliging, de cultuur en het gedrag, en de externe financiering. De raad van commissarissen (rvc) is bij dit alles zeer betrokken geweest als toezichthouder, adviseur en werkgever.



Belangrijkste onderwerpen

Benoeming Koen Beeckmans

Op 26 juni 2019 heeft de aandeelhouder – met voorafgaande goedkeuring van Vervoerregio Amsterdam – Koen Beeckmans per 1 september 2019 benoemd tot financieel directeur van GVB Holding NV. Hij was al sinds 1 september 2018 financieel directeur a.i.

Vertrek Alexandra van Huffelen (gebeurtenis na einde boekjaar)

In januari 2020 informeerde Alexandra van Huffelen, algemeen directeur, de raad van commissarissen, dat zij was voorgedragen als staatssecretaris van Financiën. Dit betekent dat zij haar functie als algemeen directeur direct heeft neergelegd. De rvc bedankt haar voor haar grote inzet voor GVB de afgelopen vijfenhalf jaar en voor alles wat zij daarbij bereikt heeft voor het openbaar vervoer in Amsterdam. Wij wensen haar veel succes toe in haar nieuwe rol.

De rvc is direct de werving van een nieuw algemeen directeur gestart. De activiteiten van Alexandra van Huffelen zijn overgenomen door de overige leden van de statutaire directie en het directieteam. Mark Lohmeijer, directeur Techniek & Operatie, is aangesteld als algemeen directeur a.i.

Huidige concessie: evaluatiecriteria en herijking

De strategie van GVB is gericht op continue verbetering van de (operationele) prestaties en de bedrijfsvoering, met als doel het behoud van de concessie. De rvc is verheugd dat het dagelijks bestuur van Vervoerregio Amsterdam eind 2019 heeft vastgesteld dat GVB voldoet aan de evaluatiecriteria die Vervoerregio Amsterdam heeft bepaald. Hierdoor blijven de voorwaarden van de bestaande concessie van kracht tot eind 2024.

In 2019 is gesproken over de herijking van de concessie. In dit kader hebben de concessieverlener (Vervoerregio Amsterdam) en de concessiehouder (GVB) overlegd over de vraag of sommige concessiedocumenten aangepast moeten worden aan de actualiteit. Dit overleg vindt eens in de drie jaar plaats. De rvc is goed geïnformeerd over de voortgang.

Nieuwe concessie

De huidige concessie loopt tot eind 2024. Zoals hierboven vermeld, voldoet GVB aan de evaluatiecriteria. Daar komt bij dat Vervoerregio Amsterdam streeft naar een hoogwaardig, inclusief en duurzaam OV, tegen een marktconforme prijs. Deze ambitie kan niet gerealiseerd worden binnen de huidige concessieafspraken. Vervoerregio Amsterdam heeft daarom besloten om de integrale concessie (trams, bussen en metro) vervroegd te vernieuwen (eind 2021 in plaats van eind 2024); de rvc is verheugd over dit besluit. De onderhandelingen hierover zijn gestart, waarbij we vertrouwen op een goede uitkomst.

We verwachten veel tijd te besteden aan de ontwikkelingen rondom de nieuwe concessie, die hopelijk in 2020 aan GVB gegund wordt (inbesteding). Dit is goed nieuws, omdat GVB zich dan kan richten op de lange termijn. De rvc is goed geïnformeerd over de voortgang van dit besluitvormingsproces.

Verbreding OV-governance

GVB werkt nauw samen met verschillende afdelingen van gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam. De governancestructuur hierbij is complex en vraagt veel bestuurlijke aandacht. Dit hangt samen met onderwerpen zoals dividendbeleid in relatie tot het eigen vermogen, materieelbehoefte, infrastructurele aanpassingen en marktconformiteit. Ook is het belangrijk dat elke partij haar rol zuiver kan uitvoeren. Voor een goed, toekomstbestendig OV is eind 2018 besloten om samen met de directie van GVB, gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam te onderzoeken of de

OV-governancestructuur anders kan. In 2019 is hier onder leiding van een externe adviseur aan gewerkt. Het onderwerp is tijdens iedere rvc-vergadering besproken. De rvc onderschrijft de behoefte aan verbreding van de OV-governance en constateert dat er voorzichtig vooruitgang wordt geboekt.

ICT en informatiebeveiliging

ICT is de ruggengraat van het OV-systeem. In de nabije toekomst maken de losse OV-kaartjes en de OV-chipkaart plaats voor nieuwe betaaltechnieken (barcode, bankkaarten). Daarvoor is vernieuwing van de ICT-systemen en actualisering naar de huidige normen nodig. Ook de logistieke processen en de planningssystemen krijgen nieuwe IT-systemen. GVB investeert veel in robuuste ICT-voorzieningen. De rvc heeft een aantal investeringsvoorstellen goedgekeurd en volgt de plannen voor 2020 belangstellend.

Elektrische bussen

GVB heeft in de strategie bepaald dat de vloot in 2025 geheel uitstootvrij moet zijn. De rvc heeft hierover regelmatig gesproken en is er een groot voorstander van. De komst van de elektrische bussen leidt tot een grote structurele CO₂-vermindering. Daar staat tegenover dat de aanschaf van deze bussen kostbaar is. De rvc heeft de strategische, financiële, operationele, technische en maatschappelijke aspecten van elektrische bussen besproken. Vooral nog wordt per tranche besloten of de investering voor GVB financieel verantwoord is.

Mobility as a Service (MaaS)

De rvc volgt met belangstelling de ontwikkeling van nieuwe mobiliteitsvormen. GVB ontwikkelt samen met NS, RET en HTM een mobiliteitsplatform, waar ook andere partijen op kunnen aansluiten. Bij deze ontwikkelingen vindt de rvc het belangrijk de volgende fases te doordenken (bijvoorbeeld synergie, behoud van data en mogelijke noodzaak tot consolidatie). Het is de rvc bekend dat het mededingingstraject nog niet is afgerond.

Cultuur en gedrag

Cultuur en gedrag zijn nu én op lange termijn van belang voor de organisatie. De rvc wil explicieter toezien op de activiteiten van het bestuur op cultuur en gedrag. Er is daarom voor gekozen om het onderwerp cultuur meer te integreren in de bespreking van de onderwerpen. Zo is de rvc uitvoerig geïnformeerd over de uitkomsten van het medewerkerbetrokkenheidsonderzoek. Bij sommige afdelingen bleek er sprake te zijn van ongewenste omgangsvormen. De rvc is geïnformeerd over de start van het programma Inclusief leidinggeven, omgangsvormen en integriteit. De rvc juicht deze en andere verbeteracties toe.

Op grond van de klokkenluidersregeling kunnen medewerkers zich met een vermoeden van misstand tot de rvc wenden. Ook bestaat de mogelijkheid om op basis van de gedragscode en het integriteitsbeleid een melding te doen.

Externe financiering (vreemd vermogen)

Tot in de loop van 2019 kon GVB geld lenen van gemeente Amsterdam (leningfaciliteit). De wetgeving staat dit niet meer toe. Ook stelt Vervoerregio Amsterdam in de toekomst niet meer vooraf investeringssubsidies beschikbaar. Hierdoor is GVB genooddaakt om zelf externe financiering aan te trekken. De auditcommissie en de overige rvc-leden hebben dit onderwerp, de risico's en de alternatieven uitgebreid besproken. Het onderwerp is ook meerdere malen besproken in de voltallige rvc-vergadering. Daarnaast staat de VRA nu garant voor de externe financiering van GVB Activa BV. De besluitvorming en het vervolgens aantrekken van financiering heeft in het najaar 2019 plaatsgevonden.

Overige gespreksonderwerpen

Andere onderwerpen die aan de orde kwamen zijn: meerjarenplannen, jaarplannen en budgetten, begroting, kwartaalrapportages, treasury jaarevaluatie 2019, audit jaarplan 2020, interne beheersing, vennootschapsbelasting, reizigerstevredenheidsonderzoeken, uitkomsten OV-Klantenbarometer, bruggen- en kademurenproblematiek van gemeente Amsterdam en naleving van de Corporate Governance Code.

De rvc heeft in het verslagjaar ook gesproken over organisatorische aangelegenheden, zoals de sturing op het diversiteitsbeleid, rapportage over ongewenste omgangsvormen, veiligheid (arbo-, sociale- en transportveiligheid) en interne beloningsverhoudingen. Ook is gesproken over chroom-6 en lood dat in 2019 op enkele trams is aangetroffen. De rvc waardeert de adequate en transparante inzet waarmee de directie gehandeld heeft.

De rvc ontvangt halfjaarrapportages van de afdelingen Compliance & Integriteit, Risicomanagement, Interne Audit, Veiligheid, Informatiebeveiliging en Privacy. De rapportages van de afdelingen Risicomanagement en Interne Audit worden tijdens de vergaderingen met de auditcommissie besproken. De overige rapportages zijn met de voltallige rvc besproken.

Financiële gang van zaken

Naast de reguliere ontwerpen, zoals de resultaatontwikkelingen, kwamen de volgende financiële onderwerpen uitvoerig aan bod.

Marktconformiteit

Voor GVB is het van belang om marktconform te zijn. De directie stuurt op kostenbewuste bedrijfsvoering, onder meer door efficiëntere werkwijzen binnen GVB. De auditcommissie volgt de voortgang van de marktconformiteitsopgave. Dit onderwerp wordt ook door de rvc besproken.

Uitkomsten managementletter

De auditcommissie heeft met de externe accountant in november 2019 de uitkomsten van de interim-controle besproken. Het was de eerste interim-controle van KPMG, de nieuwe accountant. De wisseling van de accountant leidde ertoe dat er met een nieuwe blik naar onze organisatie gekeken wordt. De rvc stelt zo'n nieuwe benadering op prijs, omdat dit de directie en de rvc scherp houdt.

Investeringsvoorstellen

Alle investeringsvoorstellen die meer dan € 1 miljoen bedragen, worden ter goedkeuring aan de rvc voorgelegd. De rvc heeft de volgende investeringsvoorstellen goedgekeurd:

- Onderzoek OV-betalen
- Aanschaf elektrische bussen (tweede tranche)
- Vervanging ov-chipkaart validators in trams en bussen
- Vervanging hardware (fase 2 en 3)
- Gekoppeld rijden op lijn 26
- Flexibel organiseren
- Depotmanagement
- Kademuren Havenstraat en Basiswerkplaats
- Vervanging Sibas (centrale processing units) in Combino's
- Aanschaf IJveren 64 en 65

Bij elk besluit heeft de rvc de financiële dekking en de risico's van de investeringen zorgvuldig afgewogen.

Vennootschapsbelasting

De auditcommissie heeft verschillende keren met de directie van gedachten gewisseld over een voorstel van de Belastingdienst over een vaste afdracht van vennootschapsbelasting door GVB. Er is nog geen duidelijkheid over de uitkomst. De rvc heeft de voorstellen van de directie goedgekeurd.

Benoeming externe accountant, jaarrekeningcontrole

In het verslagjaar 2018 is ook de procedure voor de werving van een nieuwe accountant gestart. Eind januari 2019 heeft de rvc de keuze gemaakt. De aandeelhouder heeft in mei 2019 KPMG als nieuwe accountant benoemd. De rvc heeft aan de externe accountant een opdracht verstrekt voor het uitvoeren van de jaarrekeningcontrole 2019.

Reilen en zeilen rvc

Samenstelling rvc: geen herbenoemingen, start werving nieuwe commissarissen

De rvc bestaat uit vijf leden: drie mannen en twee vrouwen. De rvc streeft naar een complementaire en diverse samenstelling. Hierbij is oog voor de kennis, ervaring, leeftijd, man-vrouwverdeling en culturele achtergrond.

Eind 2020 eindigt de benoemingstermijn van twee commissarissen. Om die reden start de werving van twee nieuwe commissarissen in 2020.

Aanpassing honorarium rvc

Op voorstel van de rvc heeft de aandeelhouder, met voorafgaande goedkeuring van Vervoerregio Amsterdam, in 2018 ingestemd met de automatische aanpassing van het honorarium van de rvc naar de WNT-II-norm. De rvc heeft in 2019 ingestemd met de aanpassing van het honorarium aan de WNT-II-norm 2020.

Reglementen

Het rvc-reglement is in 2019 geactualiseerd. Hierbij is afgesproken de besluitenlijst na afloop van het kalenderjaar aan de rvc ter informatie voor te leggen. De reglementen van de commissies en het directiereglement zijn in 2019 niet geactualiseerd. De reglementen staan op de GVB-website.

Rvc-vergaderingen

Onderstaande tabel laat de aanwezigheid zien van de rvc-leden bij de voltallige rvc-vergaderingen, alle afzonderlijke commissievergaderingen, overige overleggen en de algemene vergadering van de aandeelhouder in 2019.

Tabel 32 **Aanwezigheid rvc-leden bij vergaderingen**

	E.F. van Galen	D. Del Canho	A.H. Bruins Slot	S.J. van Aken	P.H. Smink
Algemene vergadering van de aandeelhouder	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2
Rvc (inclusief zelfevaluatie, conference calls en eigen vergaderingen)	7/7	7/7	7/7	7/7	7/7
Auditcommissie	n.v.t.	4/4	4/4	n.v.t.	4/4
Remuneratiecommissie	5/5	n.v.t.	n.v.t.	5/5	n.v.t.
Selectie- en Benoemingscommissie	3/3	1/3	2/3	3/3	1/3
Strategiecommissie	1/1	1/1	1/1	1/1	1/1
Voortgangsoverleg voorzitter en vicevoorzitter rvc met directie	2/2	2/2	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Agenda-overleg voorzitter rvc met algemeen directeur en concernsecretaris	6/6	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

Permanente educatie

De rvc vindt het belangrijk om bekend te zijn met de werkzaamheden van medewerkers op de diverse GVB-locaties. In 2019 bezocht de rvc de ponthaven, de hoofdwerkplaats en garage West. Op de hoofdwerkplaats is een kijkje genomen in de nieuwe 15G-tram en bij garage West is werkbezoek gebracht aan de technische ruimten voor de komst van de elektrische bussen. De rvc vergaderde driemaal op locatie.

Functioneren en zelfevaluatie rvc

In 2019 is de zelfevaluatie van de rvc begeleid door een extern adviseur. Tijdens deze evaluatie is gesproken over het functioneren van de rvc als geheel en van de commissies, en over de werksamenwerking van de rvc met de directie. De uitkomsten zijn begin 2020 gedeeld met de directie.

De rvc-leden vervullen, met waardering voor elkaars zienswijzen, eensgezind de toezicht- en werkgeversrol. De rvc is onderling gegroeid, waardoor de raad ook meer kan bijdragen aan de klankbordrol. De samenwerking tussen de rvc en de directie is goed. Het is positief dat er open en kritisch met elkaar wordt omgegaan. Hoewel er veel informatie gedeeld wordt, is de kwaliteit van de stukken hoog. De agenda wordt in overleg met de voorzitter, de algemeen directeur en de concernsecretaris goed voorbereid.

In 2018 heeft de rvc de wens uitgesproken om zich in 2019 meer te richten op de operatie in de breedste zin van het woord, de relatie met stakeholders, de concessie en marktconformiteit. Dat is gelukt. Voor 2020 liggen de accenten op de concessie, de verbreding van de OV-governance en opnieuw de operatie. Ook wil de rvc meer aandacht besteden aan 'mens en maatschappij'. Hierbij wordt gedacht aan een HR-brede agenda, ICT en digitalisering, reizigers, stedelijke ontwikkelingen en duurzaamheid. Ook wil de rvc zelf meer onderwerpen agenderen.

In 2020 start de werving van nieuwe commissarissen.

Onafhankelijkheid, tegenstrijdig belang en nevenfuncties

Alle leden van de rvc zijn onafhankelijk. In 2019 was er in één geval sprake van een potentieel tegenstrijdig belang. Dit speelde bij het onderwerp 'verkrijgen externe financiering'. Om alle schijn van belangenverstrengeling te voorkomen, heeft de

betreffende commissaris de besprekingen over dit onderwerp niet bijgewoond. Ook is deze commissaris niet betrokken geweest bij de besluitvorming.

De nevenfuncties van de rvc-leden zijn gedurende het boekjaar eenmaal besproken.

Rvc-commissies

De rvc heeft drie commissies: de strategiecommissie, de auditcommissie en de commissie voor remuneratie en selectie & benoeming. De remuneratiecommissie vormt een personele unie met de selectie- en benoemingscommissie. Bij de werving van een nieuw rvc-lid, zoals in 2020, zijn de remuneratiecommissie en de selectie- en benoemingscommissie twee afzonderlijke commissies. De commissies brachten schriftelijk en mondeling verslag uit aan de rvc.

Strategiecommissie

In 2018 was de commissie verbreding OV-governance als tijdelijke commissie gestart. Gedurende het jaar werd duidelijk dat de huidige concessie mogelijk vervroegd vervangen wordt door een nieuwe concessie. Gelet op het belang en de samenhang van beide onderwerpen is afgesproken dat de strategiecommissie weer in het leven wordt geroepen (in 2015 was besloten deze commissie tijdelijk te staken). Alle rvc-leden hebben zitting in deze commissie. De strategiecommissie richt zich op:

- de bestaande concessie;
- de nieuwe concessie;
- verbreding van de OV-governance.

Het verslag van de vergaderingen wordt opgenomen in de rvc-notulen.

Auditcommissie

De auditcommissie bestond ultimo 2019 uit Albert Bruins Slot (voorzitter), Dave del Canho en Peter Smink. De vergaderingen zijn bijgewoond door de financieel directeur, de concerncontroller, de manager Interne Audit en deels de externe accountant. De belangrijkste gespreksonderwerpen waren de selectie van een nieuwe accountant en de externe financiering. In het verslagjaar zijn in de auditcommissie onder meer de volgende onderwerpen besproken:

- jaarrekeningen 2018 van GVB Holding NV, GVB Exploitatie BV, GVB Activa BV en GVB Veren BV;
- kwartaalrapportages;
- resultaatontwikkelingen;
- intern auditplan en de halfjaarrapportages van de afdeling Interne Audit;
- risicomanagement en de halfjaarrapportages over dit onderwerp;
- voortgang van de interne beheersing;
- (meerjaren)begroting van GVB Holding NV, GVB Exploitatie BV, GVB Activa BV en GVB Veren BV;
- treasuryplan 2020 en evaluatie treasury;
- accountantsverslag over de jaarrekeningen en de managementletter;
- top risico's GVB;
- opzet toetsing frauderisicoanalyse;
- marktconformiteitsopgave;
- fiscaliteit.

In 2019 heeft de auditcommissie niet met de financieel directeur gesproken over het functioneren van de extern accountant. De reden hiervan is dat de benoemingstermijn van de vorige accountant eindigde. De auditcommissie heeft eenmaal in beslotenheid, zonder bijzijn van directie en medewerkers, gesproken met de externe accountant. Hierbij zijn de bevindingen van de nieuwe accountant besproken. Ook heeft de auditcommissie gesproken met de interne auditor.

Remuneratiecommissie

De remuneratiecommissie bestond ultimo 2019 uit Sigrid van Aken (voorzitter) en Elfrieke van Galen. De remuneratiecommissie is zesmaal bijeengekomen. Onder andere de volgende onderwerpen zijn besproken:

- beoordelingscriteria van de statutaire directie;
- beoordeling van en voortgangsgesprekken met de statutaire directie;
- remuneratierapport;
- toegepast bezoldigingsbeleid senior management;
- talentontwikkeling senior management;
- sturing diversiteitsbeleid;
- uitkomsten medewerkerbetrokkenheidsonderzoek;
- aanpassing honorarium rvc;
- interne beloningsverhoudingen.

De remuneratiecommissie had tevens:

- twee gesprekken met de compliance officer;
- een gesprek met de functionaris Gegevensbescherming;
- een gesprek met de manager Informatieveiligheid (CISO).

Selectie- en benoemingscommissie

De selectie- en benoemingscommissie bestond uit Sigrid van Aken (voorzitter), Elfrieke van Galen en Albert Bruins Slot. De selectie- en benoemingscommissie is tweemaal bijeen geweest. Ook heeft een aantal telefonische overleggen plaatsgevonden.

De selectie- en benoemingscommissie heeft de werving van een nieuwe financieel directeur, die eind 2018 gestart was, in juni 2019 afgerond. Eind 2019 is de rvc gestart met de werving van twee nieuwe commissarissen, die eind 2020 benoemd worden.

Overleggen

Algemene vergadering

De algemene vergadering kwam tweemaal in reguliere vergadering bijeen en behandelde onder meer het jaarverslag 2018, het jaarplan 2020, de complexe OV-governance en de benoeming van de externe accountant. Ook is tijdens de reguliere vergadering gesproken over de benoeming van de financiële directeur en de externe financiering; de definitieve besluitvorming hierover heeft in beide gevallen plaatsgevonden buiten de vergadering. De voorzitter van de rvc en de algemeen directeur hebben ook een aantal keren informeel overleg gehad met de wethouder Deelnemingen en de wethouder Vervoer. De rvc stelt de goede samenwerking met de aandeelhouder op prijs.

Overleg met de ondernemingsraad

De leden van de rvc hebben in 2019 roulerend, ieder afzonderlijk, de overlegvergaderingen van de ondernemingsraad (OR) bijgewoond. Albert Bruins Slot is op voordracht van de OR benoemd. In 2019 is er een aantal keren informeel contact tussen de OR en hem geweest. De rvc-leden vinden de OR-vergaderingen nuttig en informatief.

De selectie- en benoemingscommissie heeft eenmaal overlegd met het dagelijks bestuur van de OR over de procedure voor de werving van een nieuw rvc-lid op voordracht van de OR per 2021.

Jaarverslag

In dit jaarverslag van GVB Holding NV is de jaarrekening over 2019 opgenomen. KPMG Accountants NV heeft de jaarrekening gecontroleerd en voorzien van een controleverklaring.

De auditcommissie heeft de jaarrekening en het jaarverslag uitvoerig besproken met de directie en de externe accountant. Vervolgens heeft de rvc, in aanwezigheid van de externe accountant, het jaarverslag met de directie besproken. De rvc stemt in met de jaarrekening en kan zich verenigen met het voorstel van de directie om over het boekjaar 2019 geen dividend uit te keren.

Op 20 mei 2020 wordt de jaarrekening tijdens de algemene vergadering ter vaststelling voorgelegd. De rvc stelt voor dat aan de statutaire directie decharge wordt verleend voor het gevoerde beleid, dat aan de rvc decharge wordt verleend voor het gehouden toezicht en dat de jaarrekening wordt vastgesteld.

Tot slot

GVB heeft onder leiding van de directie en leidinggevenden en met inzet, kennis en betrokkenheid van alle medewerkers de reizigers veilig vervoerd. Ook de bijdrage van de medewerkers die achter de schermen werken, wordt zeer gewaardeerd. Wij danken de directie, alle medewerkers en de OR voor die geleverde inzet. Ook danken wij de aandeelhouder en de concessieverlener voor de goede relatie. En niet in de laatste plaats danken wij de reizigers voor het in ons gestelde vertrouwen. Het COVID-19-virus heeft veel impact op de reizigers, de medewerkers en GVB. De raad van commissarissen wenst de directie en alle medewerkers sterkte en wijsheid toe.

Amsterdam, 17 april 2020

Raad van commissarissen GVB Holding NV

Elfrieke van Galen, voorzitter
Dave del Canho, vicevoorzitter
Sigrid van Aken
Albert Bruins Slot
Peter Smink



Jaarrekening 2019



Geconsolideerde jaarrekening 2019

Geconsolideerde balans op 31 december 2019 (voor resultaatbestemming)

Tabel 33

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2019	31 december 2018
Activa		
Vaste activa		
1 Materiële vaste activa	279.734	185.503
2 Financiële vaste activa	346	2.110
Totaal vaste activa	280.080	187.613
Vlottende activa		
3 Voorraden	28.949	28.220
4 Onderhanden projecten	19.198	9.324
5 Vorderingen	44.265	49.733
6 Liquide middelen	41.130	25.529
Totaal vlottende activa	133.542	112.806
Totaal activa	413.622	300.419
Passiva		
7 Groepsvermogen	96.544	95.589
8 Voorzieningen	41.946	45.308
9 Langlopende schulden	74.638	-
10 Kortlopende schulden	200.494	159.522
Totaal passiva	413.622	300.419

Deze pagina maakt integraal deel uit van de geconsolideerde jaarrekening.

Geconsolideerde winst-en-verliesrekening over 2019

Tabel 34

Bedragen in duizenden euro's		2019	2018
Bedrijfsopbrengsten			
11	Netto-omzet	462.515	470.520
	Mutatie in onderhanden projecten	9.874	2.099
12	Overige bedrijfsopbrengsten	9.516	9.737
	Som der bedrijfsopbrengsten	481.905	482.356
Bedrijfslasten			
13	Kosten voor grond- en hulpstoffen	23.367	25.142
14	Kosten uitbesteed werk en andere externe kosten	169.015	173.150
15	Lonen en salarissen	214.709	213.102
16	Sociale lasten en pensioenlasten	55.235	53.844
17	Afschrijvingen op materiële vaste activa	18.041	14.607
18	Overige bedrijfskosten	-992	-
	Som der bedrijfslasten	479.375	479.845
	Bedrijfsresultaat	2.530	2.511
19	Financiële baten en lasten	-56	-175
	Resultaat voor belastingen	2.474	2.336
20	Vennootschapsbelasting	522	402
	Resultaat na belastingen	1.952	1.934

Deze pagina maakt integraal deel uit van de geconsolideerde jaarrekening.

Geconsolideerd overzicht totaalresultaat over 2019

Tabel 35

Bedragen in duizenden euro's		2019	2018
	Resultaat na belastingen	1.952	1.934
	Herwaardering materiële vaste activa	-	-
	Herwaardering financiële vaste activa	-	-
	Gerealiseerde herwaardering ten laste van het eigen vermogen	-	-
	Totaal rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen	-	-
	Totaalresultaat van de rechtspersoon	1.952	1.934

Geconsolideerd kasstroomoverzicht over 2019

Tabel 36

Bedragen in duizenden euro's	2019	2018
I Kasstroom uit operationele activiteiten		
Bedrijfsresultaat	2.530	2.511
<i>Aanpassingen voor:</i>		
17 Afschrijvingen en amortisatie	17.484	14.622
investeringsbijdragen		
17 Boekresultaten afstoten vaste activa	557	-15
8 Mutatie voorzieningen	-3.362	-437
<i>Mutaties werkkapitaal:</i>		
3 Voorraden	-729	-476
4 Onderhanden projecten	-9.874	-2.099
5 Kortlopende vorderingen	14.019	-1.523
10 Kortlopende schulden	38.825	36.905
Kasstroom uit bedrijfsoperaties	59.450	49.488
19 Ontvangen rente	-	1
19 Betaalde rente	-56	-176
20 Vennootschapsbelasting	-2.977	-
	-3.033	-175
Totaal kasstroom uit operationele activiteiten	56.417	49.313
II Kasstroom uit investeringsactiviteiten		
1 Investeringsbijdrage materiële vaste activa	-68.236	-113.964
1 Investeringsbijdrage materiële vaste activa	-46.583	42.274
Totaal kasstroom uit investeringsactiviteiten	-114.819	-71.690
III Kasstroom uit financieringsactiviteiten		
7 Betaald dividend	-997	-2.742
9 Aangetrokken langlopende schulden	75.000	-
9 Aflossing langlopende schulden	-	-
Totaal kasstroom uit financieringsactiviteiten	74.003	-2.742
Netto kasstroom	15.601	-25.119
Verloop geldmiddelen		
6 Stand op 1 januari	25.529	50.648
6 Stand op 31 december	41.130	25.529
Mutatie boekjaar	15.601	-25.119

Transacties waarbij geen instroom of uitstroom van kasmiddelen plaatsvindt, zijn niet in het kasstroomoverzicht opgenomen.

Deze pagina maakt integraal deel uit van de geconsolideerde jaarrekening.

Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

Algemeen

GVB Holding NV is een naamloze vennootschap naar Nederlands recht die is opgericht op 26 oktober 2006 en is gevestigd te Amsterdam. De statuten van GVB Holding NV zijn het laatst gewijzigd bij akte van 28 oktober 2015. Gemeente Amsterdam houdt alle aandelen in de vennootschap. GVB Holding NV met Kamer van Koophandel nummer 34258788, is statutair gevestigd op Arlandaweg 106, 1043 HP Amsterdam, Postbus 2131, 1000 CC Amsterdam.

Deze jaarrekening heeft betrekking op boekjaar 2019, dat is geëindigd op balansdatum 31 december 2019.

Activiteiten

De belangrijkste activiteiten van GVB Holding NV en haar dochtermaatschappijen ('de Groep') zijn het verlenen van diensten op het gebied van openbaar vervoer en daaraan gerelateerde activiteiten in groot Amsterdam.

Continuïteit

Vervoerregio Amsterdam, de concessieverlener voor het openbaar vervoer, heeft eind 2013 afspraken gemaakt met GVB Exploitatie BV over de uitvoering van het openbaar vervoer tot en met 2024 in de gemeenten Amsterdam, Diemen, Duivendrecht, gemeente Ouder-Amstel en enkele uitlopers naar Amstelveen en Schiphol. Parallel daaraan heeft afdeling Dienst Metro en Tram van gemeente Amsterdam als opdrachtgever voor het onderhoud van de railinfrastructuur voor dezelfde periode een contract met GVB Infra BV afgesloten voor het beheer en onderhoud van de railinfrastructuur in Amsterdam. Afdeling Verkeer en Openbare Ruimte van gemeente Amsterdam heeft een contract met GVB Veren BV afgesloten voor instandhouding van de huidige (veer)verbindingen tot en met 2024.

Volgens de concessieafspraken neemt de exploitatiesubsidie af van € 102 miljoen in 2012 naar nihil in 2024. In deze periode zijn majeure ontwikkelingen voorzien, die leiden tot grote financiële en vervoerkundige wijzigingen (zoals in 2018 de start van de exploitatie van de Noord/Zuidlijn en de daarbij behorende aanpassing van de dienstregeling van het bovengrondse netwerk). Vervoerregio Amsterdam, gemeente Amsterdam en GVB treden met elkaar in overleg om de vervoerconcessie en het onderhoudscontract op de effecten van deze ontwikkelingen te bespreken.

Partijen hebben daarnaast afgesproken dat in de jaren 2015, 2018 en 2021 een herijking van de gemaakte afspraken plaatsvindt. Indien van toepassing gaan deze in 2016, 2019 en 2022 in.

Sinds maart 2020 heeft de intrede van het coronavirus (COVID-19) een kenmerkende financiële impact op resultaten en liquiditeit van GVB. GVB merkt de financiële gevolgen hiervan met name als gevolg van dalende reizigers aantallen en als gevolg hiervan dalende reizigersopbrengsten. De directie heeft verschillende scenario's uitgewerkt met daarin opgenomen de liquiditeitspositie voor het komende jaar. Ook heeft de directie scenario's uitgewerkt om te beoordelen onder welke omstandigheden de liquiditeitspositie van GVB onder druk komt te staan.

Dochteronderneming GVB Exploitatie BV heeft een beroep gedaan op de door de overheid uitgegeven NOW-regeling, waarbij gedurende een periode van drie maanden per maand € 7,0 miljoen compensatie ontvangen wordt voor de loonkosten. Daarnaast heeft dochteronderneming GVB Activa BV op 15 april 2020 externe financiering aangetrokken bij Bank Nederlandse Gemeente en Nederlandse

Waterschap Bank ten bedrage van € 150,0 miljoen met een looptijd van 30 jaar waardoor de groep GVB Holding NV aan haar verplichtingen kan blijven voldoen.

De directie is van mening dat voldoende maatregelen kunnen worden getroffen om de operationele en financiële impact als gevolg van het coronavirus (COVID-19) te mitigeren en om te blijven voldoen aan haar verplichtingen. De directie bewaakt de effecten op continue basis en treft waar nodig aanvullende maatregelen. Hoewel er onzekerheden zijn op dit moment is de directie niet van mening dat de gevolgen van het coronavirus (COVID-19) een materieel negatief effect zullen hebben op de financiële conditie of liquiditeit van GVB. Op basis van deze verwachting is de jaarrekening opgesteld op basis van going concern grondslagen.

GVB Activa BV heeft in oktober 2019 een externe kredietfaciliteit van € 400,0 miljoen afgesloten bij Bank Nederlandse Gemeente en Nederlandse Waterschap Bank in samenwerking met VRA. Op 31 oktober 2019 heeft GVB Activa BV het maximale bedrag voor 2019 van € 75,0 miljoen 'getrokken' uit deze kredietfaciliteit. Deze lening wordt gebruikt voor de nieuwe trams en metro's. VRA vergoedt aan GVB Activa BV de kapitaallasten van de lening.

Op 31 december 2019 is nog steeds een groot deel van het rijdend materieel gefinancierd door middel van investeringsbijdragen van VRA.

Het saldo van de kortlopende schulden en vlottende activa op 31 december 2019 is een netto schuld van € 67,0 miljoen.

Stelselwijzigingen

Met ingang van het boekjaar 2019 wordt, overeenkomstig RJ richtlijn 212, de componentenbenadering en de stelselwijziging met betrekking tot de kosten van het groot onderhoud in de boekwaarde van het actief gevolgd. De kosten van groot onderhoud van de materiele vaste activa worden in de boekwaarde van het actief, de componentenbenadering, verwerkt. De doorgevoerde stelselwijziging heeft in 2019 geen invloed op het eigen vermogen en op het resultaat.

Deze stelselwijziging wordt prospectief toegepast op nieuwe activa en niet op reeds voor 1 januari 2019 verwerkte materiele vaste activa.

In 2019 heeft een presentatie stelselwijziging plaatsgevonden ten aanzien van de overige bedrijfskosten. De vergelijkende cijfers uit 2018 zijn daarop aangepast.

Schattingen

Om de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening te kunnen toepassen, is het nodig dat de directie van GVB Holding NV zich over verschillende zaken een oordeel vormt, en dat de directie schattingen maakt die essentieel kunnen zijn voor de in de jaarrekening opgenomen bedragen. De daadwerkelijke uitkomsten kunnen afwijken van deze schattingen. De schattingen en onderliggende veronderstellingen worden voortdurend beoordeeld. Herzieningen van schattingen worden opgenomen in de periode waarin de schatting wordt herzien en in toekomstige perioden waarvoor de herziening gevolgen heeft.

De volgende waarderingsgrondslagen zijn naar de mening van het management het meest kritisch voor het weergeven van de financiële positie en vereisen schattingen: voorziening instandhoudingsverplichtingen en afschrijvingsduur materiële vaste activa.

Schattingswijziging

In overleg met gemeente Amsterdam, de afdeling V&OR, heeft GVB Veren BV in 2019 de levensduur van het casco van de veren teruggebracht van 40 naar 30 jaar. Overeenkomstig de RJ wordt de boekwaarde per 31 december 2018 gedurende de

resterende levensduur afgeschreven. De doorgevoerde schattingswijziging heeft in 2019 geen invloed op het eigen vermogen en op het resultaat.

Consolidatie

In de consolidatie worden de financiële gegevens opgenomen van GVB Holding NV samen met haar dochtermaatschappijen en andere rechtspersonen waarop zij overheersende zeggenschap kan uitoefenen of over wie zij de centrale leiding heeft. Dochtermaatschappijen zijn deelnemingen waarin GVB Holding NV meer dan de helft van de stemrechten in de algemene vergadering kan uitoefenen, of meer dan de helft van de bestuurders of van de commissarissen kan benoemen of ontslaan. Hierbij wordt ook rekening gehouden met financiële instrumenten en potentiële stemrechten die kunnen worden uitgeoefend.

Nieuw verworven deelnemingen worden in de consolidatie betrokken vanaf het tijdstip waarop beleidsbepalende invloed kan worden uitgeoefend. Afgestoten deelnemingen worden in de consolidatie betrokken tot het tijdstip van beëindiging van deze invloed.

De dochtermaatschappijen en andere rechtspersonen over wie GVB Holding NV een overheersende zeggenschap kan uitoefenen of over wie zij de centrale leiding heeft, worden voor 100% in de consolidatie betrokken. Intercompany-transacties, intercompany-winsten, onderlinge vorderingen en onderlinge schulden tussen moeder- en dochtermaatschappijen en tussen dochtermaatschappijen onderling worden geëlimineerd. De waarderingsgrondslagen van dochtermaatschappijen zijn gelijk aan de waarderingsgrondslagen voor de groep.

Groepsverhoudingen

GVB Holding NV te Amsterdam staat aan het hoofd van een groep rechtspersonen.

Tabel 37 **Geconsolideerde maatschappijen naar de stand van 31 december 2019**

Naam	Statutaire zetel	Aandeel in het geplaatste kapitaal
GVB Exploitatie BV	Amsterdam	100%
GVB Infra BV	Amsterdam	100%
GVB Activa BV	Amsterdam	100%
GVB Veren BV	Amsterdam	100%
MEA BV	Amsterdam	100%
GVB Stations Retail & Ontwikkeling BV	Amsterdam	100%
GVB Commercieel Vervoer BV	Amsterdam	100%

Toepassing van artikel 2:402 BW

De vennootschappelijke winst-en-verliesrekening over 2019 van GVB Holding NV is verwerkt in de geconsolideerde jaarrekening. Daarom is in de vennootschappelijke jaarrekening slechts een beknopte winst-en-verliesrekening opgenomen, overeenkomstig artikel 2:402 BW waarin slechts het aandeel in het resultaat van de vennootschappen waarin wordt deelgenomen na belastingen en het overige resultaat na belastingen wordt weergegeven.

Verbonden partijen

Als verbonden partij van GVB Holding NV worden alle rechtspersonen aangemerkt door wie overheersende zeggenschap, gezamenlijke zeggenschap of invloed van betekenis kan worden uitgeoefend. Ook rechtspersonen die overwegende zeggenschap kunnen uitoefenen worden aangemerkt als verbonden partij. Ook de statutaire directieleden en andere sleutelfunctionarissen in het management van GVB Holding NV en nauwe verwanten zijn verbonden partijen.

De aard en de omvang van transacties van betekenis met verbonden partijen worden toegelicht voor zover deze niet onder normale marktvoorwaarden zijn aangegaan.

Gemeente Amsterdam

- Gemeente Amsterdam is enig aandeelhouder van GVB Holding NV en vormt als zodanig de algemene vergadering. Gemeente Amsterdam verstrekt investeringsbijdragen voor investeringen in de strategische materiële vaste activa in GVB Veren BV.
- GVB Infra BV heeft met de afdeling Metro en Tram van gemeente Amsterdam overeenkomsten gesloten voor het uitvoeren van regulier onderhoud en het uitvoeren van vervangingsonderhoud aan de railinfrastructuur. De overeenkomsten vertegenwoordigen voor 2019 een waarde van € 74,6 miljoen (2018: € 69,2 miljoen).
- Afdeling Verkeer en Openbare Ruimte van gemeente Amsterdam is opdrachtgever voor GVB Veren BV voor de exploitatie van de veerdiensten. De opbrengst voor de exploitatie van GVB Veren BV bedraagt in 2019 € 16,0 miljoen (2018: € 15,0 miljoen).

Vervoerregio Amsterdam

Vervoerregio Amsterdam en GVB hebben een overeenkomst (OV-concessie) gesloten voor het openbaar vervoer en de sociale veiligheid in het concessiegebied Amsterdam. De opbrengsten uit deze overeenkomst bedragen in 2019 € 21,3 miljoen (2018: € 42,6 miljoen). Vervoerregio Amsterdam oefent via gemeente Amsterdam doorslaggevende zeggenschap uit over GVB Exploitatie BV. Dit betekent dat daar waar de statuten van GVB Holding NV bevoegdheden geven aan de aandeelhouder met betrekking tot GVB Exploitatie BV, gemeente Amsterdam deze bevoegdheden zal uitoefenen na voorafgaand overleg met Vervoerregio Amsterdam en overeenkomstig de aanwijzingen van Vervoerregio Amsterdam zal handelen.

MEA BV heeft in 2015 een achtergestelde lening verstrekt aan de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven U.A. van € 1,3 miljoen.

Buiten de reguliere jaarlijkse beloningen hebben geen transacties met directie en commissarissen plaatsgevonden.

De verbonden partijen worden in dit verslag bij naam genoemd, zonder terugkerende vermelding dat het verbonden partijen betreft.

Grondslagen

Algemeen

De geconsolideerde jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW en de stellige uitspraken van de 'Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving', die zijn uitgegeven door de Raad voor de Jaarverslaggeving.

De grondslagen die worden toegepast voor de waardering van activa en passiva en de resultaatbepaling zijn gebaseerd op historische kosten, tenzij anders vermeld in de verdere grondslagen. In de balans, de winst-en-verliesrekening en het kasstroomoverzicht zijn referenties opgenomen die verwijzen naar de toelichting.

Valuta

Bedragen luiden in duizenden euro's, tenzij anders is vermeld.

Grondslagen voor waardering van activa en passiva

Activa en passiva worden tegen historische kostprijs opgenomen, tenzij anders vermeld in de verdere grondslagen. Een actief wordt in de balans verwerkt wanneer het waarschijnlijk is dat de toekomstige economische voordelen naar de onderneming toevloeien en het actief een kostprijs of waarde heeft waarvan de omvang

betrouwbaar kan worden vastgesteld. Activa die hier niet aan voldoen worden niet in de balans verwerkt, maar worden aangemerkt als niet in de balans opgenomen activa.

Een verplichting wordt in de balans verwerkt wanneer het waarschijnlijk is dat de afwikkeling daarvan gepaard zal gaan met een uitstroom van middelen die economische voordelen in zich bergen en de omvang van het bedrag waartegen de afwikkeling zal plaatsvinden op betrouwbare wijze kan worden vastgesteld. Onder verplichtingen worden mede voorzieningen begrepen. Verplichtingen die hier niet aan voldoen worden niet in de balans opgenomen, maar worden verantwoord als niet in de balans opgenomen verplichtingen.

Een in de balans opgenomen actief of verplichting blijft op de balans opgenomen als een transactie niet leidt tot een belangrijke verandering in de economische realiteit met betrekking tot het actief of de verplichting. Dergelijke transacties geven evenmin aanleiding tot het verantwoorden van resultaten. Bij de beoordeling of er sprake is van een belangrijke verandering in de economische realiteit wordt uitgegaan van de economische voordelen en risico's die zich naar alle waarschijnlijkheid in de praktijk zullen voordoen en niet op basis van voordelen en risico's waarvan redelijkerwijs niet te verwachten is dat zij zich voordoen. Een actief of verplichting wordt niet langer in de balans opgenomen als een transactie ertoe leidt dat alle of nagenoeg alle rechten op economische voordelen en alle of nagenoeg alle risico's met betrekking tot het actief of de verplichting aan een derde zijn overgedragen. De resultaten van de transactie worden in dat geval direct in de winst-en-verliesrekening opgenomen, rekening houdend met eventuele voorzieningen die dienen te worden getroffen in samenhang met de transactie.

Als de weergave van de economische realiteit leidt tot het opnemen van activa waarvan de rechtspersoon niet het juridisch eigendom bezit, wordt dit feit vermeld. Baten worden in de wins-en-verliesrekening opgenomen wanneer een vermeerdering van het economisch potentieel, samenhangend met een vermeerdering van een actief of een vermindering van een verplichting, heeft plaatsgevonden waarvan de omvang betrouwbaar kan worden vastgesteld. Lasten worden verwerkt wanneer een vermindering van het economisch potentieel, samenhangend met een vermindering van een actief of een vermeerdering van een verplichting, heeft plaatsgevonden waarvan de omvang betrouwbaar kan worden vastgesteld. De opbrengsten en kosten worden toegerekend aan de periode waarop zij betrekking hebben.

Materiële vaste activa

Bedrijfsgebouwen en -terreinen en overige vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs plus bijkomende kosten of vervaardigingsprijs inclusief direct toerekenbare kosten en onder aftrek van lineaire cumulatieve afschrijvingen gedurende de geschatte toekomstige levensduur en indien van toepassing met bijzondere waardeverminderingen die op balansdatum worden verwacht.

De vervaardigingsprijs bestaat uit de aanschafkosten van grond- en hulpstoffen en kosten die rechtstreeks toerekenbaar zijn aan de vervaardiging inclusief installatiekosten. Voor significante activa worden de verschillende componenten apart geactiveerd en afgeschreven naar de verwachte economische levensduur van het component.

Kosten van vernieuwing worden slechts geactiveerd als zij leiden tot een levensduurverlenging van het actief.

Investeringsbijdragen worden in mindering gebracht op de boekwaarde van de daarbij behorende investeringen. Buiten gebruik gestelde en/of voor verkoop beschikbare vaste activa worden gewaardeerd tegen boekwaarde of lagere opbrengstwaarde.

Materiële vaste activa worden vanaf de maand volgend op het moment van ingebruikname afgeschreven over de verwachte toekomstige gebruiksduur van het actief.

Bij een schattingswijziging van de toekomstige gebruiksduur, worden de toekomstige afschrijvingen aangepast.

Op terreinen wordt niet afgeschreven, met uitzondering van vooruitbetaalde erfpacht die lineair wordt afgeschreven gedurende de periode waarvoor de erfpacht is vooruitbetaald. Op activa in aanbouw wordt niet afgeschreven.

Financiële vaste activa

Latente belastingvorderingen

Latente belastingvorderingen worden opgenomen voor verrekenbare fiscale verliezen, met dien verstande dat latente belastingvorderingen alleen worden opgenomen voor zover het waarschijnlijk is dat er toekomstige fiscale winst zal zijn waarmee verliezen kunnen worden gecompenseerd. Latente belastingvorderingen worden per iedere verslagdatum herzien en verlaagd voor zover het niet langer waarschijnlijk is dat het daarmee samenhangende belastingvoordeel zal worden gerealiseerd.

De berekening van de latente belastingvorderingen geschiedt tegen de op het einde van het verslagjaar geldende belastingtarieven of tegen de in komende jaren geldende tarieven, voor zover deze al bij wet zijn vastgesteld. Latente belastingvorderingen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

Deelnemingen

Deelnemingen waarin GVB invloed van betekenis kan uitoefenen op het zakelijke en financiële beleid zijn gewaardeerd volgens de vermogensmutatiemethode (nettovermogenswaarde). De nettovermogenswaarde wordt berekend volgens de grondslagen die gelden voor deze jaarrekening; voor deelnemingen waarvan onvoldoende gegevens beschikbaar zijn voor aanpassing aan deze grondslagen, wordt uitgegaan van de waarderingsgrondslagen van de desbetreffende deelneming. Bij de vaststelling of sprake is van een deelneming waarin de onderneming invloed van betekenis uitoefent op het zakelijk en financiële beleid, wordt het geheel van feitelijke omstandigheden en contractuele relaties (waaronder mogelijke stemrechten) in aanmerking genomen.

Als de waardering van een deelneming volgens de nettovermogenswaarde negatief is, wordt deze op nihil gewaardeerd. Bij deze waardering worden ook langlopende vorderingen op de deelnemingen meegenomen die feitelijk moeten worden gezien als onderdeel van de netto-investering. Dit betreft met name leningen waarvan de afwikkeling in de nabije toekomst niet is gepland en niet waarschijnlijk is. Een aandeel in de winst van de deelneming in latere jaren wordt pas verwerkt als en voor zover het cumulatieve niet verwerkte aandeel in het verlies is ingelopen.

Als de deelnemende rechtspersoon een actief of een passief overdraagt aan een onderneming die volgens de vermogensmutatiemethode wordt gewaardeerd, wordt de winst of het verlies voortvloeiende uit deze overdracht naar rato van het relatieve belang dat derden hebben in de deelnemingen verwerkt (proportionele resultaatsbepaling). Een verlies dat voortvloeit uit de overdracht van vlottende activa of een bijzondere waardevermindering van vaste activa wordt wel volledig verwerkt. Resultaten op transacties waarbij overdracht van activa en passiva tussen de onderneming en haar deelnemingen en tussen de deelnemingen onderling heeft plaatsgevonden, worden geëlimineerd voor zover deze als niet gerealiseerd kunnen worden beschouwd. De niet gerealiseerde winst wordt geëlimineerd uit het resultaat van de onderneming. Deze correctie wordt verwerkt door eliminatie op het resultaat

deelneming en deze eliminatie in de balans in mindering te brengen op de waarde van de deelneming.

De onderneming realiseert de geëlimineerde winst als gevolg van verkoop aan derden, afschrijvingen of door middel van het verantwoorden van een bijzondere waardevermindering door de desbetreffende deelneming.

Als en voor zover GVB Holding NV geheel of gedeeltelijk instaat voor de schulden van de deelneming, dan wel het stellige voornemen heeft de deelneming tot betaling van haar schulden in staat te stellen, wordt hiervoor een voorziening getroffen. Als resultaat wordt verantwoord het bedrag waarmee de boekwaarde van de deelneming sinds de voorafgaande jaarrekening is gewijzigd als gevolg van het door de deelneming behaalde resultaat en van de eventuele verkoop van de deelneming. Als sprake is van een bijzondere waardevermindering vindt waardering plaats tegen de realiseerbare waarde (zie hiervoor de paragraaf 'Bijzondere waardeverminderingen van vaste activa'); afwaardering vindt plaats ten laste van de winst-en-verliesrekening.

Overige vorderingen

De grondslagen voor de overige financiële vaste activa zijn opgenomen onder de paragraaf 'Financiële instrumenten'.

Bijzondere waardeverminderingen van vaste activa

De vennootschap beoordeelt op balansdatum of er aanwijzingen zijn dat een vast actief aan een bijzondere waardevermindering onderhevig kan zijn. Als dergelijke indicaties aanwezig zijn, wordt de realiseerbare waarde van het actief vastgesteld. Van een bijzondere waardevermindering is sprake als de boekwaarde van een actief hoger is dan de realiseerbare waarde. De realiseerbare waarde is de hoogste van de opbrengstwaarde en de bedrijfswaarde.

De opbrengstwaarde wordt in eerste instantie ontleend aan een bindende verkoopovereenkomst. Als die er niet is, wordt de opbrengstwaarde bepaald met behulp van de actieve markt waarbij normaliter de gangbare biedprijs geldt als marktprijs. Een bijzondere waardevermindering wordt direct ten laste van het resultaat gebracht. Als op balansdatum wordt vastgesteld dat een bijzondere waardevermindering die in het verleden is verantwoord, niet meer bestaat of is afgenomen, wordt de toegenomen boekwaarde van dat desbetreffende actief niet hoger gesteld dan de boekwaarde die bepaald zou zijn als geen bijzondere waardevermindering voor het actief zou zijn verantwoord.

Bij financiële activa die gewaardeerd zijn tegen geamortiseerde kostprijs wordt de omvang van de bijzondere waardevermindering bepaald als het verschil tussen de boekwaarde van het actief en de best mogelijke schatting van de toekomstige kasstromen. Deze wordt contant gemaakt tegen de effectieve rentevoet van het financiële actief zoals die is bepaald bij de eerste verwerking van het instrument. Het waardeverminderingsverlies dat daarvoor opgenomen was, moet worden teruggenomen als de afname van de waardevermindering verband houdt met een objectieve gebeurtenis na afboeking.

De terugname wordt beperkt tot maximaal het bedrag dat nodig is om het actief te waarderen op de geamortiseerde kostprijs op het moment van de terugname, als geen sprake geweest zou zijn van een bijzondere waardevermindering. Het teruggenomen verlies wordt in de winst-en-verliesrekening verwerkt.

Financiële instrumenten

Financiële instrumenten omvatten investeringen in aandelen en obligaties, handels- en overige vorderingen, geldmiddelen, leningen en overige financieringsverplichtingen, afgeleide financiële instrumenten (derivaten), handelsschulden en overige te betalen posten. In de jaarrekening zijn de volgende categorieën financiële instrumenten opgenomen: verstrekte leningen, overige

vorderingen en overige financiële verplichtingen. De onderneming heeft geen in contracten besloten afgeleide financiële instrumenten.

Financiële activa en financiële verplichtingen worden in de balans opgenomen op het moment dat contractuele rechten of verplichtingen ten aanzien van dat instrument ontstaan. Een financieel instrument wordt niet langer in de balans opgenomen als een transactie ertoe leidt dat alle of nagenoeg alle rechten op economische voordelen en alle of nagenoeg alle risico's met betrekking tot de positie aan een derde zijn overgedragen.

Financiële instrumenten worden bij de eerste waardering verwerkt tegen reële waarde, waarbij (dis)agio en direct toerekenbare transactiekosten in de eerste opname worden meegenomen. Verstrekte leningen en overige vorderingen worden na eerste opname gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve-rentemethode, verminderd met bijzondere waardeverminderingverliezen. De effectieve rente en eventuele bijzondere waardeverminderingverliezen worden direct in de winst-en-verliesrekening verwerkt. Verstrekte leningen en overige vorderingen worden verantwoord op de transactiedatum. Kortlopende schulden en overige financiële verplichtingen worden na eerste opname gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve-rentemethode. De effectieve rente wordt direct in de winst-en-verliesrekening verwerkt.

Saldering van financiële instrumenten

Een financieel actief en een financiële verplichting worden gesaldeerd als de onderneming beschikt over een deugdelijk juridisch instrument om het financiële actief en de financiële verplichting gesaldeerd af te wikkelen en de onderneming het stellige voornemen heeft om het saldo als zodanig netto of simultaan af te wikkelen.

Als sprake is van een overdracht van een financieel actief dat niet voor verwijdering uit de balans in aanmerking komt, wordt het overgedragen actief en de daarmee samenhangende verplichting niet gesaldeerd.

Voorraden

De voorraden grond- en hulpstoffen ('verbruiksartikelen') en handelsgoederen worden gewaardeerd tegen de laatst bekende inkoopprijs, waarbij herwaardering van de voorraad plaatsvindt naar de voortschrijdend gemiddelde verkrijgingsprijs. Deze herwaardering wordt ten laste of ten gunste van het resultaat gebracht.

De voorraden vervangingsonderdelen worden gewaardeerd tegen vervaardigingsprijs of lagere opbrengstwaarde. De vervaardigingsprijs omvat alle kosten die samenhangen met de verkrijging of vervaardiging. Onder de kosten van vervaardiging vallen directe loonkosten, materiaalkosten en toeslagen voor aan de productie gerelateerde kosten. De vervangingsonderdelen worden door GVB zelf vervaardigd.

Gereed product en handelsgoederen betreft de voorraad hoppers voor de kaartautomaten, de kaarten waarvoor GVB als wederverkoper optreedt en de productiekosten voor de CT kaarten.

Een apart onderdeel van de voorraad betreft de nog te ontvangen goederen waarvoor de factuur al is betaald.

Handelskortingen, rabatten en soortgelijke (te) ontvangen vergoedingen met betrekking tot de inkoop van voorraden worden in mindering gebracht op de verkrijgingsprijs. De opbrengstwaarde is de geschatte verkoopprijs onder aftrek van direct toerekenbare verkoopkosten. Bij de bepaling van de opbrengstwaarde wordt rekening gehouden met de incurantheid van de voorraden.

Onderhanden projecten

De post onderhanden projecten in opdracht van derden bestaat uit het saldo van gerealiseerde projectkosten, toegerekende winst, een eventuele verliesvoorziening en gedeclareerde termijnen. Onderhanden projecten worden in de balans opgenomen onder de vlottende activa of kortlopende schulden al naar gelang de stand. In de toelichting wordt deze stand gesplitst naar debet- en creditsaldi.

De grondslagen voor de projectopbrengsten en projectkosten staan onder de grondslagen voor opbrengsten uit werken voor derden.

Vorderingen

De waardering voor vorderingen is toegelicht in de paragraaf 'Financiële instrumenten'. Waardevermindervingsverliezen wegens oninbaarheid worden bepaald op basis van individuele beoordeling van de vorderingen. De boekwaarde van vorderingen wordt verminderd met de voorziening voor dubieuze debiteuren. Vorderingen die niet incasseerbaar zijn worden afgeboekt van de voorziening. Andere toevoegingen en onttrekkingen aan de voorziening worden in de winst-en-verliesrekening verantwoord. Alle vorderingen hebben een looptijd korter dan één jaar.

Liquide middelen

Liquide middelen bestaan uit kas- en banktegoeden met een looptijd korter dan twaalf maanden. Als liquide middelen niet ter vrije beschikking staan, wordt hiermee rekening gehouden bij de waardering. Liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde. Liquide middelen die naar verwachting langer dan 12 maanden niet ter beschikking staan van de onderneming, worden gerubriceerd als financiële vaste activa.

Eigen vermogen

De algemene vergadering stelt de bestemming van het resultaat vast. Vooruitlopend op deze bestemming wordt het resultaat boekjaar toegevoegd of onttrokken aan het eigen vermogen als onverdeeld resultaat.

De door de aandeelhouders ingebrachte bedragen boven het nominaal aandelenkapitaal worden verantwoord als agio. Hieronder worden ook begrepen additionele vermogensstortingen door bestaande aandeelhouders zonder uitgifte van rechten tot het nemen of verkrijgen van aandelen van de onderneming.

Voorzieningen

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen die op de balansdatum bestaan, waarbij het waarschijnlijk is dat een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de omvang op betrouwbare wijze is te schatten.

De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de verplichtingen op balansdatum af te wikkelen. De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de netto contante waarde van de uitgaven die naar verwachting noodzakelijk zijn om de verplichtingen af te wikkelen, tenzij anders vermeld.

Als de verwachting is dat een derde de verplichtingen vergoedt, en als het waarschijnlijk is dat deze vergoeding wordt ontvangen bij de afwikkeling van de verplichting, wordt deze vergoeding als een actief in de balans opgenomen.

Bij het contant maken wordt de marktrente van hoogwaardige ondernemingsobligaties als disconteringsvoet gehanteerd. Daarbij wordt ook rekening gehouden met de verwachte looptijd. Als de marktrente van hoogwaardige ondernemingsobligaties negatief is wordt deze gelijk gesteld aan 0%.

Personeelsvoorzieningen

De voorziening **FLP** wordt bepaald aan de hand van salarismodel conform cao, medewerkers die recht hebben op toekomstige jaarlijkse bijdrages uit de FLP-regeling, prijspeil indexatie en blijf- en sterftekans.

De voorziening **Uitkering bij jubilea** wordt opgenomen tegen de contante waarde van de verwachte uitkeringen gedurende het dienstverband. De berekening van deze voorziening wordt bepaald door de uit te keren gratificaties of jubileumuitkeringen conform cao; dat is bij 25 jaar, 40 jaar en 50 jaar in dienst. Verder wordt rekening gehouden met toekomstige salarisontwikkelingen (cao-ontwikkelingen en toekomstige carrièreontwikkeling, de zogenoemde normperiodieken) en blijf- en sterftekans.

De voorziening **WGA** wordt bepaald door werknemers die minimaal 52 weken arbeidsongeschikt zijn, pensioenleeftijd, prijsindexatie, revalidatie percentage tijdens arbeidsongeschiktheid vanaf 52 weken en sterftekans.

De hoogte van de **overige personeelsvoorzieningen** wordt berekend aan de hand van actuele kosten, pensioenleeftijd, verwachte toelagen en uitvoeringskosten conform cao en indexatie.

Overige voorzieningen

Voorziening instandhoudingsverplichtingen

GVB Activa BV heeft verplichtingen richting gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam met betrekking tot de instandhouding van de strategische activa waaronder metro- en trammaterieel. De voorziening voor instandhoudingsverplichtingen is opgenomen voor de verwachte uitgaven in verband met het moeten voldoen aan instandhoudingsverplichtingen voor het metro- en trammaterieel ter hoogte van het bedrag dat op balansdatum als verplichting aanwezig is. Jaarlijks vindt een herijking plaats. Activiteiten ten behoeve van de instandhouding worden afzonderlijk van normale projectactiviteiten inzichtelijk gemaakt middels een separate order/projectinrichting. De kosten voor deze activiteiten komen ten lasten van de voorziening.

Voorziening voor negatief vermogen dochtermaatschappij

Bij een negatieve stand van het eigen vermogen van één van de dochters wordt de waarde van de deelneming in GVB Holding NV vennootschappelijk op nihil gewaardeerd. In dat geval wordt in GVB Holding NV vennootschappelijk een voorziening gevormd ter hoogte van de negatieve nettovermogenswaarde van de dochter omdat GVB Holding NV garant staat voor de schulden van de dochter en een feitelijke verplichting heeft de dochter in staat te stellen tot betaling van haar schulden.

Schulden

De waardering voor langlopende en kortlopende schulden is toegelicht in de paragraaf 'Financiële instrumenten'.

Operationele leasing

De vennootschap heeft leasecontracten waarbij een groot deel van de voor- en nadelen die aan de eigendom zijn verbonden niet bij de vennootschap ligt. Deze leasecontracten worden verantwoord als operationele leasing. De leaseobjecten worden niet geactiveerd op de balans. Verplichtingen uit hoofde van operationele leasing worden op lineaire basis verwerkt in de winst-en-verliesrekening over de looptijd van het contract, rekening houdend met ontvangen vergoedingen van de lessor.

Grondslagen voor bepaling van het resultaat

Algemeen

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de opbrengstwaarde van de geleverde prestaties en de kosten en andere lasten in het jaar. Baten worden in de winst-en-verliesrekening opgenomen wanneer een vermeerdering van het economische potentieel, samenhangend met een vermeerdering van een actief of een vermindering van een verplichting heeft plaatsgevonden waarvan de omvang betrouwbaar kan worden vastgesteld. Lasten worden verwerkt wanneer een vermindering van het economisch potentieel, samenhangend met een vermindering van een actief of een vermeerdering van een verplichting heeft plaatsgevonden waarvan de omvang betrouwbaar kan worden vastgesteld.

De opbrengsten en kosten worden toegerekend naar de periode waarop zij betrekking hebben.

Opbrengstverantwoording

Netto-omzet

Netto-omzet omvat de opbrengsten uit het verlenen van diensten (reizigersopbrengsten en contractopbrengsten) en opbrengst uit werken voor derden.

Verlenen van diensten

Opbrengsten uit het verlenen van diensten worden opgenomen in de netto-omzet tegen reële waarde van de ontvangen of te ontvangen vergoeding, na aftrek van kortingen. Opbrengsten uit het verlenen van diensten worden in de winst-en-verliesrekening verwerkt wanneer het bedrag van de opbrengsten op betrouwbare wijze kan worden bepaald en de inning van de ontvangen vergoeding waarschijnlijk is.

Reizigersopbrengsten

Reizigersopbrengsten zijn direct aan GVB toekomende opbrengsten uit het gebruik van de OV-chipkaart (het reizen op saldo, wegwerpkarten en GVB-netabonnementen) evenals indirect aan GVB toegerekende opbrengsten uit het aandeel van de landelijke en regionale verkoop van interoperabele abonnementen (OV-jaarkarten, Randstad-Noord zone-abonnementen). De indirecte opbrengsten worden bepaald op basis van diverse verdeelsystemen, gebaseerd op het via de OV-chipkaart gemeten reisgedrag. De definitieve afrekening van de opbrengst vierde kwartaal wordt verwacht in het eerste kwartaal van het jaar volgend op het verslagjaar. De in de jaarrekening opgenomen opbrengst voor interoperabele abonnementen is een zo betrouwbaar mogelijke inschatting gebaseerd op de laatst bekende informatie en toegerekend aan de periode waarop het reisrecht van toepassing is.

Contractopbrengsten

De contractopbrengsten betreffen subsidies voortvloeiend uit:

- het OV-concessiecontract tussen GVB en Vervoerregio Amsterdam voor de exploitatie van openbaar vervoer en de sociale veiligheid rond het openbaar vervoer;
- het contract tussen GVB en de afdeling Metro en Tram van gemeente Amsterdam voor het beheer en onderhoud van de railinfrastructuur;
- het contract tussen GVB en de afdeling Verkeer en Openbare Ruimte van gemeente Amsterdam voor vervoer met de GVB veren en ponten.

Alle contractopbrengsten worden verwerkt in het resultaat in de periode waarin de daaraan gerelateerde activiteiten zijn verricht. In de contracten zijn afspraken gemaakt over prestaties. Deze afspraken worden verwerkt in de winst-en-verliesrekening.

Opbrengsten uit werken voor derden

De opbrengsten uit de beheer- en onderhoudsprojecten railinfrastructuur die GVB voor derden verricht, zijn afzonderlijk gerubriceerd in de netto-omzet onder opbrengsten uit werken voor derden.

De voortgang van de verrichte prestaties wordt bepaald op basis van de tot de balansdatum gemaakte projectkosten in verhouding tot de geschatte totale projectkosten. Als het resultaat (nog) niet op betrouwbare wijze kan worden ingeschat, worden de opbrengsten als opbrengsten werken voor derden verwerkt in de winst-en-verliesrekening tot het bedrag van de gemaakte projectkosten dat waarschijnlijk kan worden verhaald; de projectkosten worden verwerkt in de winst-en-verliesrekening in de periode waarin ze zijn gemaakt.

Zodra het resultaat op betrouwbare wijze kan worden bepaald, vindt opbrengstverantwoording plaats volgens de PoC-methode naar rato van de verrichte prestaties op balansdatum.

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de projectopbrengsten en projectkosten. Projectopbrengsten zijn de contractueel overeengekomen opbrengsten en opbrengsten uit hoofde van meer- en minderwerk, claims en vergoedingen als en voor zover het waarschijnlijk is dat deze worden gerealiseerd en ze betrouwbaar kunnen worden bepaald. Projectkosten zijn de direct op het project betrekking hebbende kosten, die aan projectactiviteiten worden toegerekend en toegewezen kunnen worden aan het project, en andere kosten die contractueel aan de opdrachtgever kunnen worden toegerekend.

Als het waarschijnlijk is dat de totale projectkosten de totale projectopbrengsten overschrijden, worden de verwachte verliezen onmiddellijk in het resultaat verwerkt. De voorziening voor het verlies maakt deel uit van de post onderhanden projecten op de balans.

Overheidssubsidies

Overheidssubsidies bestaan uit exploitatiesubsidies en investeringsbijdragen. Exploitatiesubsidies worden verantwoord als opbrengst in het jaar waarin de gesubsidieerde kosten zijn gemaakt of opbrengsten zijn gederfd, of wanneer zich een gesubsidieerd exploitatietekort heeft voorgedaan. De subsidies worden verantwoord als het waarschijnlijk is dat deze worden ontvangen.

Investeringsbijdragen worden in mindering gebracht op de daarbij behorende investeringen. Investeringsbijdragen worden geamortiseerd. Deze amortisatie wordt als onderdeel van de afschrijvingen verwerkt in de winst-en-verliesrekening.

Kosten uitbesteed werk en andere externe kosten

Hieronder zijn begrepen de ten behoeve van de bedrijfsopbrengsten gemaakte kosten, voor zover deze kosten door derden in rekening zijn gebracht en niet zijn aan te merken als kosten van grond- en hulpstoffen.

Personeelsbeloningen

De beloningen van het personeel worden als last in de winst-en-verliesrekening verantwoord in de periode waarin de arbeidsprestatie wordt verricht en, voor zover nog niet uitbetaald, als verplichting op de balans opgenomen. Als de reeds betaalde bedragen de verschuldigde beloningen overtreffen, wordt het meerdere opgenomen als een overlopend actief voor zover er sprake zal zijn van terugbetaling door het personeel of van verrekening met toekomstige betalingen door de vennootschap. Voor de beloning met opbouw van rechten worden de verwachte lasten gedurende het dienstverband in aanmerking genomen.

Als een beloning wordt betaald, waarbij geen rechten worden opgebouwd worden de verwachte lasten verantwoord in de periode waarover deze beloning is verschuldigd. Voor op balansdatum bestaande verplichtingen tot het in de toekomst doorbetalen van beloningen aan personeelsleden die op balansdatum naar verwachting blijvend geheel of gedeeltelijk niet in staat zijn om werkzaamheden te verrichten door ziekte of arbeidsongeschiktheid wordt een voorziening opgenomen.

De verantwoorde verplichting betreft de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de desbetreffende verplichting op balansdatum af te wikkelen. De beste schatting is gebaseerd op contractuele afspraken met personeelsleden. Toevoegingen aan en vrijval van verplichtingen worden ten laste respectievelijk ten gunste van de winst-en-verliesrekening gebracht.

Ontslagvergoedingen

Ontslagvergoedingen zijn vergoedingen die worden toegekend in ruil voor de beëindiging van het dienstverband. Een uitkering als gevolg van ontslag wordt als last verwerkt als de onderneming zich aantoonbaar onvoorwaardelijk heeft verbonden tot betaling van een ontslagvergoeding.

Pensioenen

GVB Holding NV heeft een toegezegde pensioenregeling voor haar werknemers. De pensioenregeling is ondergebracht bij het Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds (ABP) en in de jaarrekening verwerkt volgens de verplichtingenbenadering. De over het verslagjaar verschuldigde premies worden als lasten verantwoord. GVB heeft geen verplichting tot het voldoen van aanvullende bijdragen in geval van een tekort bij het pensioenfonds, anders dan het effect van hogere toekomstige premies.

Medewerkers hebben op de pensioengerechtigde leeftijd recht op een pensioen dat is gebaseerd op het gemiddeld verdiende loon berekend over de jaren dat de werknemer pensioen heeft opgebouwd bij GVB.

ABP probeert elk jaar het pensioen te verhogen met de gemiddelde stijging van de lonen in de sectoren overheid en onderwijs. Het bestuur van ABP beoordeelt per jaar of het pensioen kan worden geïndexeerd. Dit is afhankelijk van de dekkingsgraad (het vermogen van het pensioenfonds gedeeld door zijn financiële verplichtingen). De dekkingsgraad van ABP is op 31 december 2019 97,8% (2018: 97,0%). De premies worden verantwoord als personeelskosten zodra deze zijn verschuldigd. Vooruitbetaalde premies worden opgenomen als overlopende activa als dit leidt tot een terug storting of tot een vermindering van toekomstige betalingen. Nog niet betaalde premies worden als verplichting op de balans opgenomen.

Financiële baten en lasten

Renteopbrengsten worden tijdsevenredig in de winst-en-verliesrekening verwerkt, rekening houdend met de effectieve rentevoet van de desbetreffende actiefpost. Rentelasten komen ten laste van het jaar waarover zij worden verschuldigd.

Vennootschapsbelasting

De vennootschapsbelasting wordt berekend over het resultaat voor belastingen in de winst-en-verliesrekening, rekening houdend met beschikbare, fiscaal compensabele verliezen uit voorgaande boekjaren en vrijgestelde winstbestanddelen en na bijtelling van niet-aftrekbare kosten.

De belastingen worden in de winst-en-verliesrekening opgenomen, behalve voor zover deze betrekking hebben op posten die rechtstreeks in het eigen vermogen worden opgenomen, in welk geval de belasting in het eigen vermogen wordt verwerkt, of op overnames.

De over het boekjaar verschuldigde en verrekenbare belasting is de naar verwachting te betalen belasting over de belastbare winst over het boekjaar, berekend aan de hand van belastingtarieven die zijn vastgesteld op verslagdatum, dan wel waartoe materieel al op verslagdatum is besloten, en eventuele correcties op de over voorgaande jaren verschuldigde belasting.

Resultaat uit deelnemingen

Het resultaat van de deelnemingen wordt bepaald aan de hand van de grondslagen van de groep.

Bepaling van de reële waarde

De reële waarde van een financieel instrument is het bedrag waarvoor een actief kan worden verhandeld of een passief kan worden afgewikkeld tussen ter zake goed geïnformeerde partijen, die tot een transactie bereid en van elkaar onafhankelijk zijn. De reële waarde van in de balans opgenomen financiële instrumenten benadert de boekwaarde daarvan.

Gebeurtenissen na balansdatum

Gebeurtenissen die nadere informatie geven over de feitelijke situatie per balansdatum en die blijken tot aan de datum van het opmaken van de jaarrekening worden verwerkt in de jaarrekening.

Gebeurtenissen die geen nadere informatie geven over de feitelijke situatie per balansdatum worden niet in de jaarrekening verwerkt. Als dergelijke gebeurtenissen van belang zijn voor de oordeelsvorming van de gebruikers van de jaarrekening worden de aard en de geschatte financiële gevolgen ervan toegelicht in de jaarrekening.

Grondslagen voor het kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode.

In het kasstroomoverzicht wordt onderscheid gemaakt in kasstromen uit operationele, investerings- en financieringsactiviteiten. De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uit kasmiddelen en banktegoeden. Alle banktegoeden kunnen worden beschouwd als liquide. Ontvangsten en uitgaven uit hoofde van rente en ontvangen dividenden zijn opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten. Betaalde dividenden zijn opgenomen onder de kasstroom uit financieringsactiviteiten. Transacties waarbij geen instroom of uitstroom van kasmiddelen plaatsvindt, zijn niet in het kasstroomoverzicht opgenomen.

Toelichting bij de geconsolideerde balans op 31 december 2019

1. Materiële vaste activa

Tabel 38

Bedragen in duizenden euro's	Terreinen	Bedrijfs-gebouwen	Rijdend materieel	Andere vaste bedrijfsmiddelen	Activa in aanbouw	2019	2018
<i>Percentage afschrijvingen</i>	<i>2%</i>	<i>2-20%</i>	<i>3,33%</i>	<i>5-25%</i>	<i>-</i>		
Aanschafwaarde	10.373	146.654	892.917	183.175	184.946	1.418.065	1.300.664
Investeringsbijdragen	-51	-47.854	-566.501	-41.788	-80.072	-736.266	-693.380
Cumulatieve afschrijvingen	-2.473	-99.045	-465.023	-154.717	-	-721.258	-667.595
Cumulatieve amortisatie investeringsbijdragen	6	24.113	161.679	39.164	-	224.962	182.016
Boekwaarde op 1 januari	7.855	23.868	23.072	25.834	104.874	185.503	121.705
Investeringsbijdragen	-	816	13.049	21.347	35.171	70.383	122.126
Terugbetaling investeringsbijdragen	-	-	-	-	52.000	52.000	-
Desinvesteringen aanschafwaarde	-36	-5.313	-14.874	-24.645	-	-44.868	-4.725
Desinvesteringen afschrijvingen	9	5.313	14.803	24.144	-	44.269	4.671
Desinvesteringen investeringsbijdragen	-	3.941	185	2.435	-	6.561	556
Desinvesteringen amortisatie investeringsbijdragen	-	-3.941	-143	-2.435	-	-6.519	-506
Afschrijvingen	-214	-2.836	-48.106	-10.674	-	-61.830	-58.334
Amortisatie investeringsbijdragen	1	947	42.541	857	-	44.346	43.712
Mutaties in boekwaarde	-240	-1.073	-420	10.504	85.460	94.231	63.798
Aanschafwaarde	10.337	142.157	891.092	179.877	220.117	1.443.580	1.418.065
Investeringsbijdragen	-51	-43.913	-574.191	-39.878	-29.783	-687.816	-736.266
Cumulatieve afschrijvingen	-2.678	-96.568	-498.326	-141.247	-	-738.819	-721.258
Cumulatieve amortisatie investeringsbijdragen	7	21.119	204.077	37.586	-	262.789	224.962
Boekwaarde op 31 december	7.615	22.795	22.652	36.338	190.334	279.734	185.503

Terreinen

GVB heeft op 1 januari 2007 terreinen in erfpacht gekregen van gemeente Amsterdam voor een periode van 50 jaar. De erfpachtcanon over deze periode is vooruitbetaald en wordt lineair afgeschreven.

Activa in aanbouw

Onder activa in aanbouw zijn ook begrepen de vooruitbetalingen op activa.

Investerings- en investeringsbijdragen

De investeringen bedragen in 2019 € 70,4 miljoen (2018: € 122,1 miljoen). Ter dekking van een deel van de investeringen hebben GVB Activa BV en GVB Veren BV in 2019 investeringsbijdragen ontvangen van respectievelijk Vervoerregio Amsterdam en Verkeer en Openbare Ruimte van gemeente Amsterdam ter hoogte van € 10,1 miljoen (2018: € 43,7 miljoen).

Tot en met 2018 had GVB investeringsbijdragen ontvangen voor het nieuwe tram- en metromaterieel van € 52,0 miljoen. In januari 2019 is besloten deze bijdrage als een bevoorschotting te beschouwen die terugbetaald moet worden.

Om de investeringen te kunnen financieren heeft GVB een kredietfaciliteit afgesloten.

Terugklapclausule

De strategische activa van GVB zijn ondergebracht in GVB Activa BV. In de 'Overeenkomst van geclausuleerde koop en overdracht GVB Activa BV' is vastgelegd in welke gevallen gemeente Amsterdam, GVB Holding NV kan verzoeken de aandelen in GVB Activa BV in eigendom aan haar over te dragen ('de terugklap'). Gemeente Amsterdam heeft een pandrecht op alle activa, vorderingen en de aandelen in GVB Activa BV. Voor de activa en bijbehorende vorderingen uit verzekeringspolissen en koopovereenkomsten die met investeringsbijdragen van Vervoerregio Amsterdam zijn gefinancierd, berust een pandrecht bij de Vervoerregio Amsterdam. Voor toekomstige investeringen zal volgens deze afspraken worden gehandeld. Op de registergoederen in GVB Activa BV rust een recht van hypotheek.

De strategische activa die betrekking hebben op de veren zijn ondergebracht in GVB Veren BV. In de 'Overeenkomst van geclausuleerde koop en overdracht GVB Veren BV' is vastgelegd in welke gevallen gemeente Amsterdam GVB Holding NV kan verzoeken de aandelen in GVB Veren BV in eigendom aan haar over te dragen (de 'terugklap'). Op alle activa, vorderingen en de aandelen in GVB Veren BV rust een pandrecht ten behoeve van gemeente Amsterdam. Op de registergoederen in GVB Veren BV rust een recht van hypotheek.

De 'terugklap' ziet toe op € 254,0 miljoen van de € 279,7 miljoen.

2. Financiële vaste activa

Tabel 39

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2019	31 december 2018
Latente belastingvorderingen	346	860
Achtergestelde lening	-	1.250
Totaal	346	2.110

Tabel 40

Bedragen in duizenden euro's	1 januari 2019	mutatie	31 december 2019
GVB Holding NV vennootschappelijk	237	-52	185
GVB Exploitatie BV	3.077	84	3.161
GVB Infra BV	-2.602	-543	-3.145
GVB Stations Retail & Ontwikkeling BV	154	11	165
GVB Commercieel Vervoer BV	-6	-14	-20
Totaal	860	-514	346

Latente belastingvorderingen

De latente belastingvorderingen zijn vanaf 2016 ontstaan als gevolg van de invoering van de vennootschapsbelasting en hebben betrekking op compensabele verliezen.

Achtergestelde lening

Op 31 december 2015 heeft GVB een achtergestelde lening verstrekt voor een periode van vijf jaar aan de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven U.A. tegen een rentepercentage van 0%. De verwachting is dat de lening, conform toezegging, op 31 december 2020 wordt afgelost. Daarom is deze lening in 2019 opgenomen onder de kortlopende vorderingen.

3. Voorraden

Tabel 41

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2019	31 december 2018
Grond- en hulpstoffen	27.095	26.991
Gereed product en handelsgoederen / voorraad kaarten	1.539	980
Vooruitbetaald op voorraden	315	249
Totaal	28.949	28.220

De post grond- en hulpstoffen betreft de waarde van de op balansdatum aanwezige magazijnonderdelen voor rijdend materieel en de railinfrastructuur. Er is een voorziening getroffen voor incurante voorraden van € 6,0 miljoen.

Gereed product en handelsgoederen betreft de verkrijgingsprijs van de voorraad kaarten.

4. Onderhanden projecten

Tabel 42

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2019	31 december 2018
Projectkosten	170.357	136.276
Toegerekende winst	2.611	1.992
Verliesvoorziening	-1.881	-471
Gedeclareerde termijnen	-151.889	-128.473
Stand op 31 december	19.198	9.324
Onderhanden projecten		
Onderhanden projecten vordering	28.563	22.938
Onderhanden projecten verplichting	-9.365	-13.614
Totaal	19.198	9.324

De post onderhanden projecten betreft met name het saldo van op 31 december 2019 lopende beheer- en onderhoudsprojecten aan de railinfrastructuur, in opdracht van de afdeling Metro en Tram van gemeente Amsterdam.

5. Vorderingen

Tabel 43

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2019	31 december 2018
Handelsdebiteuren	20.589	34.401
Overige vorderingen	23.676	15.332
Totaal	44.265	49.733

Handelsdebiteuren

Handelsdebiteuren bestaan voor € 12,3 miljoen (2018: € 26,3 miljoen) uit vorderingen op verbonden partijen, te weten gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam.

Voor handelsdebiteuren is geen voorziening getroffen.

Overige vorderingen

Overige vorderingen bestaat met name uit nog te ontvangen investeringsbijdragen van Vervoerregio Amsterdam € 3,2 miljoen (2018: € 1,4 miljoen) en van gemeente Amsterdam € 1,5 miljoen, nog te ontvangen inkomsten € 13,3 miljoen (2018: € 11,7 miljoen) en uit vooruitbetaalde bedragen € 5,7 miljoen (2018: € 2,2 miljoen).

Alle vorderingen hebben een looptijd korter dan één jaar.

6. Liquide middelen

De liquide middelen bestaan op 31 december 2019 voor € 31,1 miljoen (2018: € 5,3 miljoen) uit vrij opneembare banktegoeden en kasmiddelen. Een bedrag van € 10,0 miljoen (2018: € 20,2 miljoen) is ondergebracht in spaarproducten die vrij opneembaar zijn en een variabele rente hebben.

Toelichting bij het kasstroomoverzicht

Het bedrijfsresultaat is met € 2,5 miljoen positief gelijk aan vorig jaar.

Onder de kasstroom uit financieringsactiviteiten is het dividend opgenomen dat in het boekjaar is betaald aan de aandeelhouder van € 1,0 miljoen.

7. Groepsvermogen

Tabel 44

Bedragen in duizenden euro's	Gestort aandelenkapitaal	Agio	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	2019	2018
Boekwaarde op 1 januari	20.000	58.830	14.825	1.934	95.589	96.397
Dividenduitkering	-	-	-997	-	-997	-2.742
Resultaatbestemming	-	-	1.934	-1.934	-	-
Resultaat boekjaar	-	-	-	1.952	1.952	1.934
Boekwaarde op 31 december	20.000	58.830	15.762	1.952	96.544	95.589

Eigen vermogen

Het geconsolideerde eigen vermogen en resultaat wijkt af van het eigen vermogen en het resultaat volgens de vennootschappelijk jaarrekening. Het verschil wordt verklaard door negatieve deelnemingswaarde van GVB Stations Retail & Ontwikkeling BV die op basis van de grondslagen in de geconsolideerde jaarrekening op nihil wordt gewaardeerd.

Gestort aandelenkapitaal

Het maatschappelijk kapitaal van de vennootschap bedraagt € 100 miljoen, verdeeld in 100.000 gewone aandelen van nominaal € 1.000 per stuk. Er zijn 20.000 geplaatste aandelen die geheel zijn volgestort. Alle geplaatste aandelen zijn in handen van gemeente Amsterdam. De aandeelhouders zijn gerechtigd tot dividend dat jaarlijks wordt gedeclareerd op basis van het besluit van de algemene vergadering betreffende de resultaatbestemming. De aandeelhouders hebben het recht om per aandeel één stem uit te brengen tijdens vergaderingen van de vennootschap.

Agio

Het agio is ontstaan als gevolg van de inbreng van de boekwaarde van de activa en passiva op 1 januari 2007 van de gemeentelijke diensttakken GVB, Veren en MEA BV, boven de waarde van het geplaatste en gestorte kapitaal.

Overige reserves

De dividenduitkering die op 22 mei 2019 is vastgesteld door de algemene vergadering en in 2019 is uitbetaald aan de aandeelhouder, is onttrokken aan de overige reserves.

Voorstel tot resultaatbestemming

De jaarrekening 2018 is vastgesteld in de algemene vergadering gehouden op 22 mei 2019. De algemene vergadering heeft de bestemming van het resultaat vastgesteld conform het voorstel van het bestuur.

Aan de algemene vergadering wordt voorgesteld het resultaat over 2019 van € 2,0 miljoen toe te voegen aan de overige reserves.

8. Voorzieningen

Tabel 45

Bedragen in duizenden euro's	1 januari 2019	Dotatie	Onttrekking	Vrijval	31 december 2019
Personeelsvoorzieningen					
FLP	3.746	250	613	-368	3.015
Uitkering bij jubilea	3.810	930	484	-	4.256
WGA	1.172	2.315	88	-	3.399
Overige personeelsvoorzieningen	6.981	1.597	2.104	-320	6.154
Totaal personeelsvoorzieningen	15.709	5.092	3.289	-688	16.824
Overige voorzieningen					
Instandhoudingsverplichtingen	29.599	-	3.485	-992	25.122
Totaal	45.308	5.092	6.774	-1.680	41.946

Personeelsvoorzieningen

De dotatie voor uitkering bij jubilea bestaat voor € 29.000 uit rentetoevoeging. Voor verdere toelichting op de personeelsvoorzieningen verwijzen we naar de tekst in de grondslagen.

Overige voorzieningen: instandhoudingsverplichtingen

GVB Activa BV heeft verplichtingen richting gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam met betrekking tot de instandhouding van de strategische activa waaronder metro- en trammaterieel. Voor verdere toelichting op deze voorziening verwijzen we naar de tekst in de grondslagen.

Tabel 46 Specificatie van de voorzieningen naar verwachte looptijd

Bedragen in duizenden euro's	< 1 jaar	> 1 jr < 5 jr	> 5 jaar	Totaal
Personeelsvoorzieningen				
FLP	1.345	1.274	396	3.015
Uitkering bij jubilea	309	757	3.190	4.256
WGA	986	1.508	905	3.399
Overige personeelsvoorzieningen	5.079	536	539	6.154
Totaal personeelsvoorzieningen	7.719	4.075	5.030	16.824
Overige voorzieningen				
Instandhoudingsverplichtingen	6.072	19.050	-	25.122
Totaal	13.791	23.125	5.030	41.946

9. Langlopende schulden

Tabel 47

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2019	31 december 2018
Lening bij BNG en Waterschapsbank	75.000	-
Financieringskosten	-362	-
Totaal	74.638	-

GVB heeft in samenwerking met Vervoerregio Amsterdam in oktober 2019 een externe revolverende kredietfaciliteit van € 400 miljoen afgesloten bij de BNG Bank NV en de Nederlandse Waterschapsbank NV. De beschikbaarheidsperiode van deze revolverende faciliteit loopt tot eind 2024. Het rentetarief over een lening onder de revolverende faciliteit wordt bepaald per trekking. Vervoerregio Amsterdam heeft een onafhankelijke en doorlopende garantie verstrekt aan de kredietverstrekkers met betrekking tot € 400 miljoen ten behoeve van GVB.

In oktober 2019 heeft GVB het maximale bedrag voor 2019 van € 75 miljoen 'getrokken' uit deze kredietfaciliteit met een looptijd van 31 oktober 2019 tot en met 30 april 2020 tegen een rentepercentage van 0,243% negatief. Vervoerregio Amsterdam vergoedt aan GVB de kapitaallasten van de lening.

De financieringskosten zijn in mindering gebracht op de hoogte van de langlopende schulden.

10. Kortlopende schulden

Tabel 48

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2019	31 december 2018
Vooruitontvangen bedragen	58.081	51.534
Schulden aan leveranciers	12.717	25.030
Belastingen en premies sociale verzekeringen	18.861	16.641
Schulden terzake van pensioenen	3.295	3.205
Overige schulden	107.540	63.112
Totaal	200.494	159.522

Vooruitontvangen bedragen

In december 2019 heeft GVB € 30,7 miljoen vooruitontvangen van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap voor de OV-studentenkaart 2020 (2018: € 31,6 miljoen). GVB heeft € 6,7 miljoen vooruitontvangen van afdeling Verkeer & Openbare Ruimte van gemeente Amsterdam voor het Veren contract en € 11,6 miljoen voor verkopen van jaarabonnementen in 2019 waarvan het reisrecht betrekking heeft op 2020 (2018: € 12,3 miljoen).

Belastingen en premies sociale verzekeringen

De af te dragen loonheffing en premie sociale verzekeringen bedraagt € 13,6 miljoen (2018: € 13,3 miljoen). De af te dragen omzetbelasting bedraagt € 5,2 miljoen (2018: € 3,3 miljoen).

Overige schulden

De overige schulden bestaan met name uit een terug te betalen bevoorschotting investeringsbijdragen aan Vervoerregio Amsterdam van € 32,0 miljoen, van Vervoerregio Amsterdam teveel ontvangen subsidie voor de exploitatie van het openbaar vervoer en sociale veiligheid van € 10,6 miljoen (2018: € 4,4 miljoen), een schuld aan personeel € 25,8 miljoen (2018: € 25,7 miljoen) en nog te betalen kosten met betrekking tot 2019 waarvoor nog geen facturen zijn ontvangen € 29,5 miljoen (2018 € 29,6 miljoen).

Alle kortlopende schulden hebben een looptijd korter dan één jaar.

Niet uit de balans blijkende rechten en verplichtingen

I Toekomstige financiële verplichtingen operationele lease, langlopende huurcontracten en investeringen

Operationele lease en langlopende huurcontracten

De nominale waarde van de op 31 december 2019 resterende termijnen voor operationele lease en langlopende huurcontracten bedraagt € 7,1 miljoen.

Het betaalschema luidt als volgt:

Tabel 49

Bedragen in duizenden euro's	Operationele lease	Langlopende huurcontracten	Totaal per jaar
Jaar			
2020	894	1.126	2.020
2021	589	1.112	1.701
2022	297	1.046	1.343
2023	194	967	1.161
2024 en verder	35	841	876
Totaal	2.009	5.092	7.101

De operationele leasecontracten hebben betrekking op 139 leaseauto's.

Gedurende het verslagjaar zijn leasebetalingen in de winst-en-verliesrekening verwerkt voor een bedrag van € 1,1 miljoen.

De langlopende huurcontracten betreffen vastgoed, zoals het kantoor aan de Arlandaweg, Service & Tickets aan het Stationsplein CS en enkele eindpunthuisjes op verschillende locaties in Amsterdam. Gedurende het verslagjaar zijn huurbetalingen in de winst-en-verliesrekening verwerkt voor een bedrag van € 1,5 miljoen.

Investeringsen

Op 31 december 2019 staat een bedrag van € 170,6 miljoen uit aan verplichtingen voor investeringen in materiële vaste activa. Dit betreft verplichtingen voor de trams, metro's, elektrische bussen en IJveren.

II Concessie

De Wet aanbestedingsvrijheid OV grote steden is op 1 januari 2013 in werking getreden. Daarbij is de verplichting tot aanbesteding van de OV-concessie Amsterdam vervallen. Het dagelijks bestuur van Vervoerregio Amsterdam kreeg daarbij de keuzevrijheid tussen aanbesteden of inbesteden. Het Dagelijks Bestuur heeft de voorkeur gegeven aan het realiseren van de afspraken in de huidige aan GVB gegunde concessie. De ambitie om meer ontwikkelvrijheid aan de vervoerder te geven is hierbij toegevoegd.

Het dagelijks bestuur van Vervoerregio Amsterdam heeft op 5 december 2013 besloten om de openbaarvervoerconcessie Amsterdam 2012 aan te passen.

III Contract Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur (BORI)

Op grond van de door het college van B&W van gemeente Amsterdam vastgestelde strategie voor contractering (12 januari 2010) is de duur van de Overeenkomst Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur verbonden aan de duur van de concessie Openbaar

Vervoer. De duur van de Overeenkomst Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur is daarom ook aangepast tot en met 2024.

Op 3 december 2013 heeft het college van B&W van gemeente Amsterdam het besluit genomen met GVB het contract "Hoofdlijnen tot wijziging van Overeenkomst Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur 2013/2014 en opstellen Overeenkomst Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur 2015-2024" aan te gaan.

Op 11 september 2015 is de Overeenkomst Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur door gemeente Amsterdam en GVB getekend.

IV GVB Activa BV

De strategische activa van GVB zijn ondergebracht in GVB Activa BV. In de 'Overeenkomst van geclausuleerde koop en overdracht GVB Activa BV' is vastgelegd in welke gevallen gemeente Amsterdam, GVB Holding NV kan verzoeken de aandelen in GVB Activa BV in eigendom aan haar over te dragen (de 'terugklap').

Gemeente Amsterdam heeft een pandrecht op alle activa, vorderingen en de aandelen in GVB Activa BV. Voor de activa en bijbehorende vorderingen uit verzekeringspolissen en koopovereenkomsten die met investeringsbijdragen van Vervoerregio Amsterdam zijn gefinancierd, berust een pandrecht bij de Vervoerregio Amsterdam. Voor toekomstige investeringen zal volgens deze afspraken worden gehandeld. Op de registergoederen in GVB Activa BV rust een recht van hypotheek.

GVB Activa BV moet jaarlijks bepalen of sprake is van zaken/omstandigheden, die niet direct verband houden met het reguliere onderhoudsprogramma, waardoor de instandhouding of functionaliteit van het activum voor de resterende technische levensduur niet meer is gewaarborgd.

V GVB Veren BV

De strategische activa die betrekking hebben op de veren zijn ondergebracht in GVB Veren BV. In de 'Overeenkomst van geclausuleerde koop en overdracht GVB Veren BV' is vastgelegd in welke gevallen gemeente Amsterdam GVB Holding NV kan verzoeken de aandelen in GVB Veren BV in eigendom aan haar over te dragen (de 'terugklap').

Op alle activa, vorderingen en de aandelen in GVB Veren BV rust een pandrecht ten behoeve van gemeente Amsterdam. Op de registergoederen in GVB Veren BV rust een recht van hypotheek.

GVB Veren BV moet ten aanzien van de IJveren jaarlijks bepalen of sprake is van zaken of omstandigheden die niet direct verband houden met het reguliere onderhoudsprogramma, waardoor de instandhouding of functionaliteit van het materieel voor de resterende technische levensduur niet meer is gewaarborgd.

Op 18 december 2018 is B&W akkoord gegaan met het nieuwe contract tussen afdeling Verkeer en Openbare Ruimte van gemeente Amsterdam en GVB Veren BV. Op 19 december 2018 heeft de formele ondertekening van het contract plaatsgevonden. Het nieuwe contract is op 1 januari 2019 ingegaan en kent een looptijd van 6 jaar.

Dit contract is mede gebaseerd op de afspraken die gemeente Amsterdam in 2013 heeft gemaakt met de gemeenten Velsen, Haarlemmerliede en Spaarnwoude en Zaanstad om minimaal de komende dertig jaar zorg te dragen voor instandhouding van de huidige (veer)verbindingen. Dit betreft de verbindingen tussen Zaanstad en Amsterdam (Hempont), Velsen-Noord en Velsen-Zuid (Velserpont) en Assendelft en Spaarndam (Buitenhuizerpont), zoals vastgelegd in het contract Dienstbetoon pontveren tussen betrokken gemeenten.

Parallel daaraan heeft gemeente Amsterdam, als opdrachtgever voor het onderhoud van de infrastructuur, voor dezelfde periode een contract met GVB Veren BV afgesloten voor het beheer en onderhoud van de benodigde infrastructuur en (varende) activa.

VI Garantierechten en verplichtingen

GVB verleent bij specifieke projecten garantie op de verrichte werkzaamheden aan de infrastructuur. De looptijd van de garantietermijnen verschilt per project. De omvang van deze verplichting kan niet worden ingeschat.

GVB heeft diverse contractuele garantierechten, waaronder de garantierechten ten aanzien van de aanschaf van rijdend materieel.

De aandeelhouder heeft in 2015 ingestemd met het voorstel om statutaire vrijwaring op te nemen in de statuten van GVB Holding NV. Daarmee zijn (oud-)bestuurders en (oud-)commissarissen gevrijwaard voor boetes, kosten en schadeclaims, tenzij er sprake is van opzettelijk, bewust roekeloos of ernstig verwijtbaar gedrag.

VII Aansprakelijkstelling artikel 2:403 BW

GVB Holding NV heeft voor GVB Exploitatie BV en GVB Infra BV een aansprakelijkstelling in overeenstemming met artikel 2:403 BW afgegeven.

VIII Fiscale eenheid omzetbelasting

GVB Holding NV vormt een fiscale eenheid voor de omzetbelasting met GVB Exploitatie BV, GVB Infra BV, GVB Activa BV en GVB Stations Retail & Ontwikkeling BV, waarbij GVB Holding NV het hoofd van de fiscale eenheid is.

IX Fiscale eenheid vennootschapsbelasting

GVB Holding NV vormt een fiscale eenheid voor de vennootschapsbelasting met GVB Exploitatie BV, GVB Infra BV, GVB Stations Retail & Ontwikkeling BV, GVB Commercieel Vervoer BV en MEA BV, waarbij GVB Holding NV het hoofd van de fiscale eenheid is. Op grond van de Invorderingswet zijn de vennootschap en de met haar gevoegde dochteronderneming ieder hoofdelijk aansprakelijk voor ter zake door de combinatie verschuldigde belasting. Deze belastinglast wordt via de rekening-courantverhoudingen met de dochterondernemingen afgerekend. De belastinglast bij de dochterondernemingen wordt bepaald uitgaande van commercieel is fiscaal resultaat.

X Kredietfaciliteit

GVB heeft in samenwerking met Vervoerregio Amsterdam in oktober 2019 een externe kredietfaciliteit van maximaal € 400,0 miljoen afgesloten bij BNG bank en NWB bank. Deze faciliteit is bedoeld ter financiering van investeringen in rollend materieel en andere strategische activa van GVB Activa BV, met een looptijd tot eind 2024. Er is géén aflossingsverplichting; de lening heeft een revolverend karakter. Vervoerregio Amsterdam staat garant voor de lening en vergoedt aan GVB de kapitaallasten.

GVB heeft in samenwerking met Vervoerregio Amsterdam in oktober 2019 een rekening courant faciliteit, Ancillary, als onderdeel van de revolverende faciliteit, met de BNG Bank NV afgesloten voor dagelijks gebruik. Deze heeft een limiet van € 40,0 miljoen met een rentepercentage van 1-maands Euribor plus 25 basispunten.

GVB heeft in samenwerking met Vervoerregio Amsterdam in oktober 2019 nog twee langlopende leningen afgesloten bij de BNG Bank NV en de Nederlandse Waterschapsbank NV:

De eerste lening bedraagt € 142,0 miljoen met als startdatum 16 december 2024. Deze lening kent een lineaire aflossing met een looptijd van 30 jaar en een rentepercentage van 0,952%.

De tweede lening bedraagt € 56,0 miljoen met als startdatum 16 december 2024. Deze lening kent een lineaire aflossing met een looptijd van 12 jaar en een rentepercentage van 0,765%.

Toelichting bij de geconsolideerde winst- en-verliesrekening over 2019

11. Netto-omzet

Tabel 50

Bedragen in duizenden euro's	2019	2018
Reizigersopbrengsten	331.768	300.697
Contractopbrengst exploitatie openbaar vervoer *	1.769	23.541
Contractopbrengst exploitatie veren **	15.982	14.950
Contractopbrengst dagelijks onderhoud en beheer infrastructuur **	46.655	46.439
Contractopbrengst meerjarenvervangingsplan infrastructuur tram en metro **	27.980	22.803
Contractopbrengst sociale veiligheid *	19.553	19.052
Opbrengst uit werken voor derden	28.682	45.137
Totaal	472.389	472.619
Waarvan: mutatie in onderhanden projecten	-9.874	-2.099
Totaal	462.515	470.520

De contractopbrengsten aangeduid met een * betreffen het contract exploitatie openbaar vervoer inclusief sociale veiligheid met Vervoerregio Amsterdam voor € 21,3 miljoen (2018: € 42,6 miljoen). Contractopbrengsten met ** betreffen de contractopbrengsten van gemeente Amsterdam voor € 90,6 miljoen (2018: € 84,2 miljoen).

De gehele omzet wordt in Nederland, in de regio Amsterdam gerealiseerd.

12. Overige bedrijfsopbrengsten

De overige bedrijfsopbrengsten betreffen onder andere een vergoeding van Trans Link Systems BV voor oplaadtransacties op de OV-chipkaarten en schade-uitkeringen.

13. Kosten voor grond- en hulpstoffen

Tabel 51

Bedragen in duizenden euro's	2019	2018
Materiaalverbruik en voorraadkosten	19.229	21.383
Inventariskosten	2.838	2.942
Overige grond- en hulpstoffen	1.300	817
Totaal	23.367	25.142

14. Kosten uitbesteed werk en andere externe kosten

Tabel 52

Bedragen in duizenden euro's	2019	2018
Tijdelijk ingehuurd personeel	43.145	45.788
Uitbesteed werk aannemers	30.553	30.964
Energiekosten	24.034	20.489
Overige externe kosten	71.283	75.909
Totaal	169.015	173.150

De overige externe kosten betreffen met name onderhoud aan en schoonmaakkosten van gebouwen en middelen, belastingen, verzekeringen, huur en OV-chipkaart gerelateerde kosten.

15. Lonen en salarissen

Tabel 53

Bedragen in duizenden euro's	2019	2018
Salarissen	203.768	203.596
Overige personeelskosten	10.941	9.506
Totaal	214.709	213.102

Tabel 54 **Personeelsaantallen**

	2019	2018
FTE (jaargemiddelde)	3.591	3.705
FTE (ultimo jaar)	3.557	3.637
Aantal eigen personeelsleden (jaargemiddelde)	3.811	3.928
Aantal eigen personeelsleden (ultimo jaar)	3.774	3.858

Hiervan waren 0 werknemers werkzaam buiten Nederland (2018 0).

Aan bezoldigingen met inbegrip van pensioenlasten als bedoeld in artikel 2:383 lid 1 BW, is in het boekjaar ten laste gekomen van de onderneming en zijn dochtermaatschappijen voor bestuurders en voormalige bestuurders een bedrag van:

Tabel 55 **Bezoldiging bestuurders en commissarissen**

Bedragen in duizenden euro's	2019	2018
Algemeen directeur		
* Reguliere beloning	159	167
* Mobiliteitsvergoeding	4	4
* Pensioenlasten	21	20
* Compensatie pensioenregeling	9	10
Financieel directeur*		
* Reguliere beloning	56	155
* Mobiliteitsvergoeding	2	3
* Pensioenlasten	7	18
* Compensatie pensioenregeling	-	10
Directeur Techniek en Operatie		
* Reguliere beloning	180	180
* Mobiliteitsvergoeding	4	4
* Pensioenlasten	22	20
Totaal bestuurders	464	591
Commissarissen	107	103
Totaal	571	694

* De financieel directeur is per 1 september 2019 benoemd.

16. Sociale lasten en pensioenlasten

Tabel 56

Bedragen in duizenden euro's	2019	2018
Premies sociale verzekeringen	25.761	24.764
Pensioenbijdragen	29.474	29.080
Totaal	55.235	53.844

De pensioenbijdragen betreffen vooral de premie voor de ouderdomspensioenregeling die is ondergebracht bij ABP.

17. Afschrijvingen op materiële vaste activa

Tabel 57

Bedragen in duizenden euro's	2019	2018
Afschrijvingen	61.830	58.334
Boekresultaat desinvesteringen	557	-15
Amortisatie investeringsbijdragen	-44.346	-43.712
Totaal	18.041	14.607

De samenstelling van de posten afschrijvingen op materiële vaste activa en amortisatie van investeringsbijdragen is te vinden in de toelichting op de balans met betrekking tot de materiële vaste activa.

18. Overige bedrijfskosten

Tabel 58

Bedragen in duizenden euro's	2019	2018
Vrijval voorzieningen	-992	-
Totaal	-992	-

De vrijval betreft de herijking van de voorziening instandhoudingsverplichtingen.

Honorarium accountantsorganisatie

In het boekjaar zijn de volgende bedragen aan accountantshonoraria ten laste van het resultaat gebracht:

Tabel 59

Bedragen in duizenden euro's	2019 KPMG	2019 overige	2018 overige
Controle van de jaarrekening	362	-	211
Andere controlewerkzaamheden	115	57	194
Totaal controlewerkzaamheden	477	57	405
Fiscale advisering	-	23	16
Andere niet-controle diensten	-	-	-
Totaal	477	80	421

Bovenstaande honoraria betreffen de werkzaamheden die bij de vennootschap en de in de consolidatie betrokken maatschappijen zijn uitgevoerd door accountantsorganisaties en onafhankelijke externe accountants zoals bedoeld in artikel 1, lid 1 Wta (Wet toezicht accountantsorganisaties) en de in rekening gebrachte honoraria van het gehele netwerk waartoe de accountantsorganisatie behoort die kunnen worden toegerekend aan het verslagjaar.

19. Financiële baten en lasten

Tabel 60

Bedragen in duizenden euro's	2019	2018
Financiële baten	-	1
Financiële lasten	56	176
Totaal	56	175

20. Vennootschapsbelasting

Met betrekking tot verliezen van de fiscale eenheid geldt een voorwaartse verliesverrekening van negen jaar. Een uitgestelde belastingvordering wordt opgenomen voor zover het op basis van prognoses waarschijnlijk is dat in de toekomst voldoende belastbare winsten beschikbaar zullen zijn die voor de realisatie van de actiefpost kunnen worden aangewend. De prognoses zijn gebaseerd op het meest recente meerjarenplan.

Ten aanzien van de grondslag voor het belastbaar bedrag binnen de fiscale eenheid is GVB momenteel nog in bespreking met de Belastingdienst. Er is nog geen duidelijkheid over de uitkomst. In de jaarrekening heeft GVB rekening gehouden met de beste inschatting rondom de grondslag en de te betalen vennootschapsbelasting, rekening houdend met commercieel is fiscaal resultaat.

Tabel 61

Bedragen in duizenden euro's	2019	2018
GVB Holding NV vennootschappelijk	52	-5
GVB Exploitatie BV	-84	-271
GVB Infra BV	543	740
GVB Activa BV	2	-29
GVB Veren BV	6	10
GVB Stations Retail & Ontwikkeling BV	-11	-51
GVB Commercieel Vervoer BV	14	8
MEA BV	-	-
Totaal	522	402
Toepasselijk belastingtarief	25,0%	25,0%
Effectief belastingtarief	21,1%	17,2%

Het toepasselijke belastingtarief is het van toepassing zijnde statutaire Nederlandse vennootschapsbelastingtarief. Het effectieve belastingtarief wijkt af van het toepasselijke belastingtarief. De verschillen betreffen:

Tabel 62

Bedragen in duizenden euro's	2019	2018
Resultaat voor belastingen	2.474	2.336
Belasting o.b.v. toepasselijk belastingtarief	-619	-584
Belasting o.b.v. effectief belastingtarief	-522	-402
Verschil	97	182
Verschil betreft:		
Permanente verschillen (niet aftrekbare kosten)	-172	-174
Cost-plus-methode GVB Activa BV	-1	-10
Toepassing objectvrijstelling GVB Veren BV	269	334
Correctie vpb voorgaande jaren	1	32
Totaal	97	182

Risicobeheersing

De onderneming maakt in de normale bedrijfsuitoefening gebruik van uiteenlopende financiële instrumenten die de onderneming blootstelt aan markt-, valuta-, rente-, kasstroom-, krediet-, en liquiditeitsrisico's. Om deze risico's te beheersen heeft de onderneming een beleid inclusief een stelsel van limieten en procedures opgesteld om de risico's van onvoorspelbare ongunstige ontwikkelingen op de financiële markt en daarmee de financiële prestaties van de onderneming te beperken. De onderneming zet geen afgeleide financiële instrumenten in.

Renterisico

GVB loopt renterisico over het spaarsaldo onder de liquide middelen en rentedragende vorderingen en schulden.

Kredietrisico

GVB heeft een significante concentratie van zijn opbrengstenstroom bij gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam (VRA), beide overheidsinstellingen. Gemeente Amsterdam is bovendien de enige aandeelhouder van GVB Holding NV. Het kredietrisico van GVB is hierdoor nihil. De liquide middelen staan uit bij banken met minimaal een A-rating. Gedurende 2019 heeft GVB externe financiering afgesloten als gevolg van vernieuwde afspraken met VRA rondom het aanschaf en vergoedingen van het materieel. Deze financiering heeft er toe geleid dat het risicoprofiel en balansratio's rondom krediet is gewijzigd ten opzichte van voorgaande jaren. GVB ontvangt een kapitaallasten vergoeding vanuit VRA, waardoor het kredietrisico beperkt is.

Marktrisico, liquiditeitsrisico, kasstroomrisico en overige risico's

GVB heeft contractuele afspraken met gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam over de jaarlijkse subsidies voor de exploitatie van het openbaar vervoer en het beheer & onderhoud van de railinfrastructuur over de periode tot en met 2024 en over de financiering van de investeringsverplichtingen door middel van kredietfaciliteiten bij derden. Een verdere uiteenzetting over de subsidiestromen is opgenomen bij de toelichting op de continuïteit. GVB loopt geen risico's ten aanzien van buitenlandse valuta en maakt geen gebruik van derivaten en soortgelijke financiële instrumenten.

Gebeurtenissen na balansdatum

De gevolgen en impact van de intrede van het coronavirus (COVID-19) in maart 2020 is behandeld als een gebeurtenis na balansdatum die geen effect heeft op de jaarrekening over 2019. Voor verdere informatie inzake de gevolgen van het coronavirus (COVID-19) verwijzen wij naar de continuïteit paragraaf.

Vennootschappelijke jaarrekening 2019

Vennootschappelijke balans op 31 december 2019 (voor resultaatbestemming)

Tabel 63

Bedragen in duizenden euro's		31 december 2019	31 december 2018
Activa			
Vaste activa			
21	Financiële vaste activa	111.632	129.942
Totaal vaste activa		111.632	129.942
Vlottende activa			
22	Vorderingen	62.354	62.467
23	Liquide middelen	20.158	19.683
Totaal vlottende activa		82.512	82.150
Totaal activa		194.144	212.092
Passiva			
24	Eigen vermogen	96.636	95.649
25	Langlopende schulden	47.754	47.754
26	Kortlopende schulden	49.754	68.689
Totaal passiva		194.144	212.092

Deze pagina maakt integraal deel uit van de jaarrekening.

Vennootschappelijke winst-en-verliesrekening over 2019

Tabel 64

Bedragen in duizenden euro's	2019	2018
Overige baten en lasten, na belastingen	155	-15
Aandeel in resultaat van ondernemingen waarin wordt deelgenomen, na belastingen	1.829	2.101
Netto resultaat	1.984	2.086

Deze pagina maakt integraal deel uit van de jaarrekening.

Toelichting bij de vennootschappelijke jaarrekening

De vennootschappelijke jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW en de stellige uitspraken van de 'Richtlijnen voor de jaarverslaggeving', uitgegeven door de Raad voor de Jaarverslaggeving.

Voor de grondslagen van de waardering van activa en passiva en voor de bepaling van het resultaat wordt verwezen naar de opgenomen toelichting op de geconsolideerde balans en winst-en-verliesrekening met uitzonering van de hierna genoemde grondslagen.

Financiële vaste activa

Deelnemingen in groepsmaatschappijen worden gewaardeerd volgens de nettovermogenswaarde in overeenstemming met de grondslagen voor waardering van activa en passiva

Financiële instrumenten

In de vennootschappelijke jaarrekening worden financiële instrumenten gepresenteerd op basis van hun juridische vorm.

Resultaat deelnemingen

Het aandeel in het resultaat van ondernemingen waarin wordt deelgenomen omvat het aandeel van de onderneming in de resultaten van deze deelnemingen. Resultaten op transacties waarbij overdracht van activa en passiva tussen de onderneming en haar deelnemingen en tussen deelnemingen onderling heeft plaats gevonden, zijn geëlimineerd voor zover deze als niet gerealiseerd kunnen worden beschouwd.

Belastingen

De onderneming is hoofd van de fiscale eenheid. De vennootschapsbelasting is opgenomen voor dat deel dat de onderneming als zelfstandig belastingplichtige verschuldigd zou zijn, rekening houdend met de toerekening van de voordelen van de fiscale eenheid.

Toelichting bij de vennootschappelijke balans op 31 december 2019

21. Financiële vaste activa

Tabel 65

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2019	31 december 2018
Latente belastingvorderingen	346	860
Deelnemingen in dochtermaatschappijen	57.246	75.042
Vorderingen op dochtermaatschappijen	54.040	54.040
Totaal	111.632	129.942

Latente belastingvorderingen

De latente belastingvorderingen zijn vanaf 2016 ontstaan als gevolg van de invoering van de vennootschapsbelasting en hebben betrekking op compensabele verliezen. Voor de verloopstaat verwijzen we naar de toelichting in de geconsolideerde jaarrekening.

Deelnemingen in dochtermaatschappijen

De waarde van de deelnemingen in dochtermaatschappijen is toegenomen door de resultaten van de dochtermaatschappijen en afgenomen door de ontvangen dividenduitkeringen van de dochtermaatschappijen.

Tabel 66

Deelnemingen in dochtermaatschappijen	1 januari 2019	Resultaat boekjaar	Dividend uitkering	31 december 2019
GVB Exploitatie BV	43.296	-988	-	42.308
GVB Infra BV	24.077	1.676	-15.258	10.495
GVB Activa BV	18	-	-	18
GVB Veren BV	6.377	1.098	-4.367	3.108
GVB Commercieel Vervoer BV	19	43	-	62
MEA BV	1.255	-	-	1.255
Totaal	75.042	1.829	-19.625	57.246

Vorderingen op dochtermaatschappijen

De vordering op 31 december 2019 betreft een langlopende lening aan GVB Activa BV van € 54,0 miljoen en een langlopende lening aan GVB Commercieel Vervoer BV van € 40.000.

De rente voor de leningen aan GVB Activa BV wordt jaarlijks op 1 januari bepaald op basis van het Euribor-twaalfmaandspercentage, verhoogd met 100 basispunten. De rente voor de andere lening wordt verhoogd met 140 basispunten. Er is geen aflossingsverplichting overeengekomen. Aflossing geschiedt zodra en voor zover de vrije kasstroom van GVB Activa BV en GVB Commercieel Vervoer BV dat toelaat.

22. Vorderingen

Tabel 67

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2019	31 december 2018
Vorderingen op dochtermaatschappijen	59.387	62.466
Overige vorderingen	2.967	1
Totaal	62.354	62.467

GVB Holding NV heeft een kortlopende vordering op GVB Activa BV en GVB Infra BV. De rente voor de leningen aan GVB Activa BV en GVB Infra BV wordt maandelijks op de eerste dag van de maand bepaald op basis van het Euribor-1maandspercentage, verhoogd met 100 basispunten. Er is geen aflossingsverplichting overeengekomen. Aflossing geschiedt zodra en voor zover de vrije kasstroom van GVB Activa BV en GVB Infra BV dat toelaat.

Deze vorderingen hebben een looptijd korter dan één jaar.

23. Liquide middelen

De liquide middelen bestaan op 31 december 2019 voor € 10,2 miljoen (2018: € 0,0 miljoen) uit vrij opneembare banktegoeden. Een bedrag van € 10,0 miljoen (2018: € 19,7 miljoen) is ondergebracht in spaarproducten waarbij de rente variabel is en de bedragen vrij opneembaar zijn.

24. Eigen vermogen

Tabel 68

Bedragen in duizenden euro's	Gestort aandelenkapitaal	Agio	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	2019	2018
Boekwaarde op 1 januari	20.000	58.830	14.733	2.086	95.649	96.305
Dividenduitkering	-	-	-997	-	-997	-2.742
Resultaatbestemming	-	-	2.086	-2.086	-	-
Resultaat boekjaar	-	-	-	1.984	1.984	2.086
Boekwaarde op 31 december	20.000	58.830	15.822	1.984	96.636	95.649

Eigen vermogen

Het geconsolideerde eigen vermogen en resultaat wijkt af van het eigen vermogen en het resultaat volgens de vennootschappelijk jaarrekening. Het verschil wordt verklaard door negatieve deelnemingswaarde van GVB Stations Retail & Ontwikkeling BV die op basis van de grondslagen in de geconsolideerde jaarrekening op nihil wordt gewaardeerd.

Gestort aandelenkapitaal

Het maatschappelijk kapitaal van de vennootschap bedraagt € 100 miljoen, verdeeld in 100.000 gewone aandelen van nominaal € 1.000 per stuk. Er zijn 20.000 geplaatste aandelen die geheel zijn volgestort. Alle geplaatste aandelen zijn in handen van gemeente Amsterdam. De aandeelhouders zijn gerechtigd tot dividend dat jaarlijks wordt gedeclareerd op basis van het besluit van de algemene vergadering betreffende de resultaatbestemming. De aandeelhouders hebben het recht om per aandeel één stem uit te brengen tijdens vergaderingen van de vennootschap.

Agio

Het agio is ontstaan als gevolg van de inbreng van de boekwaarde van de activa en passiva op 1 januari 2007 van de gemeentelijke diensttakken GVB, Veren en MEA BV, boven de waarde van het geplaatste en gestorte kapitaal.

Overige reserves

De dividenduitkering die op 22 mei 2019 is vastgesteld door de algemene vergadering en in 2019 is uitbetaald aan de aandeelhouder, is onttrokken aan de overige reserves.

Voorstel tot resultaatbestemming

De jaarrekening 2018 is vastgesteld in de algemene vergadering gehouden op 22 mei 2019. De algemene vergadering heeft de bestemming van het resultaat vastgesteld conform het voorstel van het bestuur.

Aan de algemene vergadering wordt voorgesteld het resultaat over 2019 van € 2,0 miljoen toe te voegen aan de overige reserves.

25. Langlopende schulden

De langlopende schuld aan GVB Exploitatie BV bedraagt op 31 december 2019 € 47,8 miljoen. Deze lening is voor onbepaalde tijd verstrekt en kan op elk moment door GVB Holding NV worden verhoogd of verlaagd. De lening is niet direct opeisbaar. Er is geen aflossingsschema overeengekomen. Aflossing geschiedt zodra en voor zover de vrije kasstroom van GVB Holding NV dat toelaat. De rente wordt jaarlijks op 1 januari bepaald op basis van het Euribor-twaalfmaandspercentage, verhoogd met 100 basispunten.

26. Kortlopende schulden

De kortlopende schulden bestaan uit schulden aan dochtermaatschappijen. Over deze leningen is rente verschuldigd. Deze schulden hebben een looptijd korter dan één jaar.

Personeelsaantallen

In 2019 zijn 0 werknemers in dienst (2018: 0) en 0 werknemers werkzaam buiten Nederland (2018: 0).

Tot slot

Aansprakelijkstelling

GVB Holding NV heeft ten aanzien van de volgende vennootschappen een aansprakelijkstelling in overeenstemming met artikel 2:403 BW afgegeven voor GVB Exploitatie BV en GVB Infra BV.

Gebeurtenissen na balansdatum

Sinds maart 2020 heeft de intrede van het coronavirus een kenmerkende financiële impact op resultaten en liquiditeit van GVB. De directie is van mening dat voldoende maatregelen kunnen worden getroffen om de operationele en financiële impact als gevolg van het coronavirus (COVID-19) te mitigeren en om te blijven voldoen aan haar verplichtingen. De directie bewaakt de effecten op continue basis en treft waar nodig aanvullende maatregelen. Op basis van deze verwachting is de jaarrekening opgesteld op basis van going concern grondslagen.

Dividenduitkering

Aan de algemene vergadering van 20 mei 2020 wordt voorgesteld over 2019 geen dividend aan de aandeelhouder uit te keren. Het dividendvoorstel is niet verwerkt in de jaarrekening.

Amsterdam, 17 april 2020

Directie

Drs. K. Beeckmans
Ir. M.C.J.M. Lohmeijer

Raad van commissarissen

Drs. S.J. van Aken
A.H. Bruins Slot MBA
Drs. D. del Canho
Mr. E.F. van Galen
Drs. P.H. Smink

Overige gegevens

Statutaire regeling inzake de resultaatbestemming

Conform artikel 19 lid 1c van de statuten van GVB Holding NV stelt de algemene vergadering de bestemming van het resultaat vast.

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de Algemene Vergadering en Raad van Commissarissen van GVB Holding N.V.

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen financiële overzichten

Ons oordeel

Wij hebben de financiële overzichten 2019 van GVB Holding N.V. te Amsterdam (hierna: 'de financiële overzichten') gecontroleerd.

Naar ons oordeel geven de betreffende financiële overzichten een getrouw beeld van de grootte en samenstelling van het vermogen van GVB Holding N.V. per 31 december 2019 en van het resultaat over 2019, in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW).

De financiële overzichten bestaat uit:

- 4 de geconsolideerde en enkelvoudige balans per 31 december 2019;
- 5 de geconsolideerde en enkelvoudige winst- en verliesrekening over 2019; en
- 6 de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de financiële overzichten'.

Wij zijn onafhankelijk van GVB Holding N.V. (hierna: 'de vennootschap') zoals vereist in de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta), de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

De impact van de onzekerheden als gevolg van COVID-19 op onze controle

Zoals vermeld in het onderdeel 'Continuïteit' in de toelichting van de jaarrekening, wordt de vennootschap door COVID-19 geraakt hetgeen leidt tot bepaalde onzekerheden voor de toekomstige financiële positie en prestaties van de vennootschap. Onzekerheden in verband met de mogelijke effecten van COVID-19 zijn relevant voor het begrip van onze controle van de jaarrekening. In alle controles worden de redelijkheid van de door de vennootschap gemaakte schattingen, de daarmee verband houdende toelichtingen en de geschiktheid van het hanteren van de continuïteitsveronderstelling in de jaarrekening geëvalueerd en kritisch bevraagd. De geschiktheid van het hanteren van de continuïteitsveronderstelling hangt af van de beoordeling van de toekomstige economische omgeving en de toekomstige vooruitzichten en prestaties van de vennootschap. De COVID-19-pandemie stelt de mensheid en de economie wereldwijd voor een ongekende uitdaging.

De gevolgen hiervan zijn op de datum van deze controleverklaring onderhevig aan een belangrijke mate van onzekerheid. Wij hebben de situatie en de onzekerheden zoals beschreven in de eerdergenoemde toelichting geëvalueerd en beschouwen de toelichting als toereikend. Echter, een controle kan niet de onbekende factoren, of alle

mogelijke toekomstige implicaties voor een entiteit voorspellen en dit is in het bijzonder het geval met COVID-19.

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Naast de financiële overzichten en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaarverslag andere informatie, die bestaat uit:

- het bestuursverslag;
- het verslag raad van commissarissen
- de overige gegevens.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- met de financiële overzichten verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- alle informatie bevat die op grond van Titel 9 Boek 2 BW is vereist.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de controle van de financiële overzichten of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in Titel 9 Boek 2 BW en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de financiële overzichten.

De directie is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag en de overige gegevens in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de financiële overzichten

Verantwoordelijkheden van de directie en de raad van commissarissen voor de financiële overzichten

De directie is verantwoordelijk voor het opmaken en het getrouw weergeven van de financiële overzichten in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW. In dit kader is de directie verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als de directie noodzakelijk acht om het opmaken van de financiële overzichten mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de financiële overzichten moet de directie afwegen of de onderneming in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemd verslaggevingsstelsel moet de directie de financiële overzichten opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij de directie het voornemen heeft om de vennootschap te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. De directie moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de onderneming haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de financiële overzichten.

De raad van commissarissen is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de vennootschap.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de financiële overzichten

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid, waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van de financiële overzichten nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel-kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de financiële overzichten afwijkingen van materieel belang bevatten als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de vennootschap;
- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving, en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door de directie en de toelichtingen die daarover in de financiële overzichten staan;
- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de financiële overzichten en de daarin opgenomen toelichtingen; en
- het evalueren of de financiële overzichten een getrouw beeld geven van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Gegeven onze eindverantwoordelijkheid voor het oordeel zijn wij verantwoordelijk voor de aansturing van, het toezicht op en de uitvoering van de groepscontrole. In dit kader hebben wij de aard en omvang bepaald van de uit te voeren werkzaamheden voor de groepsonderdelen of de activiteiten. Bepalend hierbij zijn de omvang en/of het risicoprofiel van de groepsonderdelen of de activiteiten. Op grond hiervan hebben wij de groepsonderdelen of de activiteiten geselecteerd waarbij een controle of beoordeling van de volledige financiële informatie of specifieke posten noodzakelijk was.

Wij communiceren met de met governance belaste personen onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Den Haag, 17 april 2020

KPMG Accountants N.V.
U.C. van Zessen RA

Bijlagen

Over dit verslag

Het jaarverslag 2019 van GVB Holding NV is een geïntegreerde verantwoording over financiële en maatschappelijke prestaties. Hierin leggen we verantwoording af aan onze stakeholders over onze prestaties als openbaarvervoerbedrijf voor de stad Amsterdam en omstreken.

Stakeholders

Tot onze belangrijkste stakeholders rekenen we de reizigers, Vervoerregio Amsterdam, gemeente Amsterdam en onze medewerkers.

Grondslagen en uitgangspunten voor de verslaggeving

De geconsolideerde jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW en de stellige uitspraken van de 'Richtlijnen voor de jaarverslaggeving', die zijn uitgegeven door de Raad voor de Jaarverslaggeving.

Voor de niet-financiële prestatie en resultaten rapporteren we op basis van het rapportageframework van het International Integrated Reporting Council (IIRC),

Materialiteit en onderwerpkeuze

Om aan het materialiteitsprincipe te voldoen hebben we in 2018 een intern materialiteitsonderzoek gedaan en dit boekjaar een light update daarvan. De strategische thema's zijn ons uitgangspunt. We hebben bekeken wat onze collega's in het ov rapporteren en wat er over ons in de media wordt geschreven. Onze conclusie is dat we behoorlijk compleet zijn en dat op de thema's die we in 2018 hebben vastgesteld geen aanpassing nodig is. In de paragraaf Wat onze stakeholders belangrijk vinden staan de belangrijkste aandachtspunten per stakeholdergroep.

GVB en de Sustainable Development Goals

GVB heeft de relevantie van de doelen bepaald vanuit de bedrijfsstrategie. Op welke Sustainable Development Goals heeft de uitvoering van onze strategie de meeste impact? We hebben hiervoor eerst een relevantiescore toegekend aan elk subdoel. Die scores zijn opgeteld en gemiddeld per hoofddoel. Vervolgens hebben we gekeken welke subdoelen elkaar overlappen. Op basis van de hoogste gemiddelde scores en de 'ontdubbeling' hebben we de onderstaande vier Sustainable Development Goals gekozen:



Het GVB richt zich op 4 SDG-hoofddoelen

Per hoofddoel zijn er subdoelen. Hieronder staan de zes meest relevante subdoelen vanuit GVB. De onderstreepte onderwerpen linken naar de betreffende resultaatparagrafen waar je meer kunt lezen over hoe GVB bijdraagt.

- **7.2** - Tegen 2030 in aanzienlijke mate het aandeel hernieuwbare energie in de globale energiemix verhogen.
- **7.3** - Tegen 2030 de globale snelheid van verbetering in energie-efficiëntie verdubbelen.

- **8.5** - Tegen 2030 komen tot een volledige en productieve tewerkstelling en waardig werk voor alle vrouwen en mannen, ook voor jonge mensen en personen met een handicap, alsook een gelijk loon voor werk van gelijke waarde.
- **11.2** - Tegen 2030 is er toegang tot veilige, betaalbare, toegankelijke en duurzame transportsystemen voor iedereen, door het verbeteren van veiligheid van wegen (met name via de groei van het openbaar vervoer) met bijzondere aandacht voor de behoeften van mensen in kwetsbare posities zoals vrouwen, kinderen, invalide personen en ouderen.
- **12.5** - Tegen 2030 de afvalproductie aanzienlijk beperken via preventie, vermindering, recyclage en hergebruik.
- **12.6** - Bedrijven aanmoedigen, in het bijzonder grote en transnationale bedrijven, om duurzame praktijken aan te nemen en duurzaamheidsinformatie te integreren in hun rapporteringscyclus.

Interne en externe toetsing

Onze afdeling Interne Audit controleert de in dit verslag gepresenteerde data. We laten de niet-financiële prestaties in dit jaarverslag nog niet toetsen door een externe accountant. Dit is wel onze intentie voor de toekomst. We willen echter eerst de kwaliteit van de verslaggeving op het juiste niveau brengen.

Andere verslagen

Naast dit groepsverslag publiceren we de jaarverslagen van onze juridische entiteiten GVB Veren BV en GVB Activa BV op onze website over.gvb.nl.

Colofon

Fotografie

Amsterdam Explorer, André van Beuzekom, Eric Buis, Lex Draijer, Gé Dubbelman, Jolanda Fisser, GVB, Holland Shipyards Group (artist impression NZK-ponten), Nina Albada Jelgersma, Arjo Frank Kievits, Frans Lemmens (Hollandse Hoogte), Sabine Joosten (Hollandse Hoogte), lechatnoir (iStock) en funky-data (iStock).

Ontwerp en vormgeving

Knoeff communicatie-ontwerp.

Projectmanagement

Bondt Communicatie.

Eindredactie

GVB.

Copyright

De in dit jaarverslag opgenomen informatie mag worden overgenomen onder bronvermelding van 'Jaarverslag GVB Holding NV 2019'.

GVB

Arlandaweg 106
1043 HP Amsterdam
020 460 6060
www.gvb.nl

Begrippenlijst

Aandeelhouder

Gemeente Amsterdam is 100% aandeelhouder van GVB Holding NV.

BORI-contract

Contract voor Beheer en Onderhoud Railinfrastructuur. Deze overeenkomst is gesloten tussen de afdeling Metro en Tram van gemeente Amsterdam en GVB. Vervoerregio Amsterdam stelt de middelen voor dit contract ter beschikking aan afdeling Metro en Tram. Dankzij dit contract kan GVB zelf zorgen voor een veilige, beschikbare en comfortabele railinfrastructuur voor de exploitatie van metro en van tram.

CO₂-Prestatieladder

Duurzaamheidsinstrument dat bedrijven en overheden helpt bij het reduceren van CO₂ en kosten. Binnen de bedrijfsvoering, in projecten en in de keten. De prestatieladder wordt als CO₂-managementsysteem, als aanbestedingsinstrument en voor handhaving gebruikt.

Concessiehouder

GVB Exploitatie BV.

Consessieverlener

Vervoerregio Amsterdam is opdrachtgever voor het openbaar vervoer in Amsterdam.

Current ratio

De verhouding tussen de vlottende activa en de vlottende passiva.

EBITDA

Resultaat voor aftrek van interest, belastingen en afschrijvingen.

GRI

Global Reporting Initiative.

GVB Activa BV

Eigenaar en beheerder van de strategische activa en toezichthouder op het gebruik ervan door GVB Exploitatie BV.

GVB Infra BV

Bedrijfsonderdeel dat zorgt voor een veilige, beschikbare en voor de reiziger comfortabele metro- en traminfrastructuur. De tram- en metro-infrastructuur is eigendom van gemeente Amsterdam. Het onderhoud ervan is uitbesteed aan GVB. De uitvoering van onderhoud is de taak van GVB Infra BV.

GVB Veren BV

Bedrijfsonderdeel dat verantwoordelijk is voor het exploiteren van diverse veerverbindingen over het IJ en het Noordzeekanaal, in opdracht van Verkeer en Openbare Ruimte van gemeente Amsterdam.

IIRC

International Integrated Reporting Council

Inhouse-constructie

Gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam hebben een convenant gesloten om de inhouse-constructie te bewerkstelligen. In het convenant is bepaald dat Vervoerregio Amsterdam doorslaggevende zeggenschap toekomt in specifieke besluitvorming met betrekking tot GVB Exploitatie BV.

Investeringsagenda OV

Om een sterker en sneller lijnennet mogelijk te maken, investeert Vervoerregio Amsterdam € 400 miljoen in een aantal cruciale bovengrondse knelpunten in de infrastructuur. Gemeente Amsterdam financiert ook een deel en draagt zorg voor de uitvoering. GVB is nauw betrokken als exploitant.

Kostendekkingsgraad

De indicator die aangeeft in welke mate GVB buiten exploitatiesubsidies in zijn eigen kosten kan voorzien.

MBO

Medewerkerbetrokkenheidsonderzoek.

OV-Klantenbarometer

Jaarlijks landelijk onderzoek van CROW-KpVV naar de mening van reizigers in het stads- en streekvervoer, inclusief regionale trein en boot.

Personeelskosten

Lonen, salarissen, sociale lasten en inhuur.

Reizigersadviesraad

Onafhankelijk adviesorgaan voor het openbaar vervoer, afgekort RAR. De RAR brengt gevraagd en ongevraagd adviezen uit aan Vervoerregio Amsterdam en de openbaarvervoerbedrijven. In de RAR hebben vertegenwoordigers zitting van consumentenorganisaties die betrokken zijn bij het openbaar vervoer.

Rendement op gemiddeld kapitaal

Het bedrijfsresultaat (voor financiële baten en lasten) als percentage van de gemiddelde totale activa over het huidige en het voorgaande verslagjaar.

RONA (Return on Net Assets)

Het bedrijfsresultaat (voor financiële baten en lasten) als percentage van de som van materiële vaste activa plus werkkapitaal.

Signalling & Control

Het nieuwe beveiligings- en verkeersleidingsstelsel. De Noord/Zuidlijn heeft dit stelsel al, het bestaande net krijgt dit stelsel ook.

Solvabiliteit

Het eigen vermogen als percentage van het totaal vermogen.

Vervoerconcessie Amsterdam

Opdracht om uitvoering te geven aan openbaar vervoer met tram, metro en bus, handhaving van de sociale veiligheid, beheer en onderhoud van materieel, facilitaire zaken en ICT.

Wmo

Wet maatschappelijke ondersteuning.