

GVB Holding NV

Jaarverslag 2019



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 lijnennet 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.

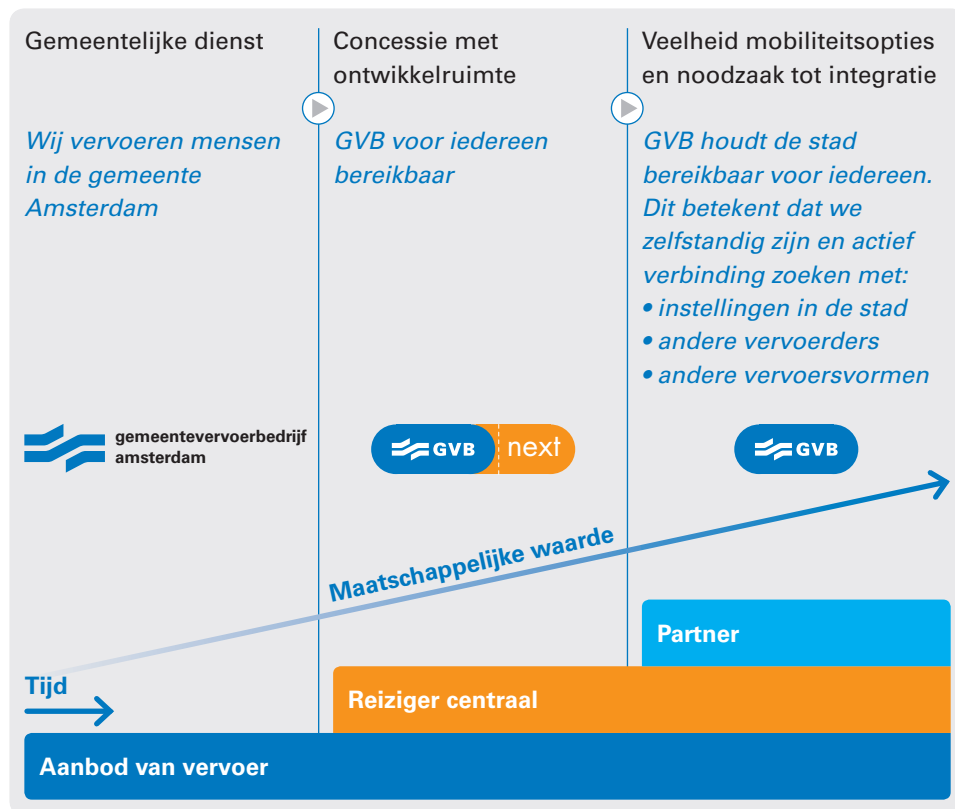
mensen met afstand tot de arbeidsmarkt aan werk te helpen, onder andere via de Participatiewet en met werkervaringsplaatsen voor statushouders. Dit alles maakt dat het personeelsbestand van GVB een afspiegeling van de samenleving is.

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



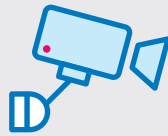
Reizigerstevredenheid

89%

% van reizigers die score hoger dan een 7 geven

2018

86,2%



Sociale veiligheid

7,9

2018

7,8

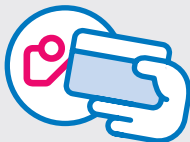


Reisinformatie bij verstoringen

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

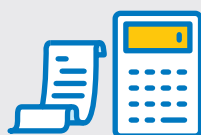


Bedrijfsresultaat

€ 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.



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.

