GVB Holding NV

Jaarverslag 2019



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

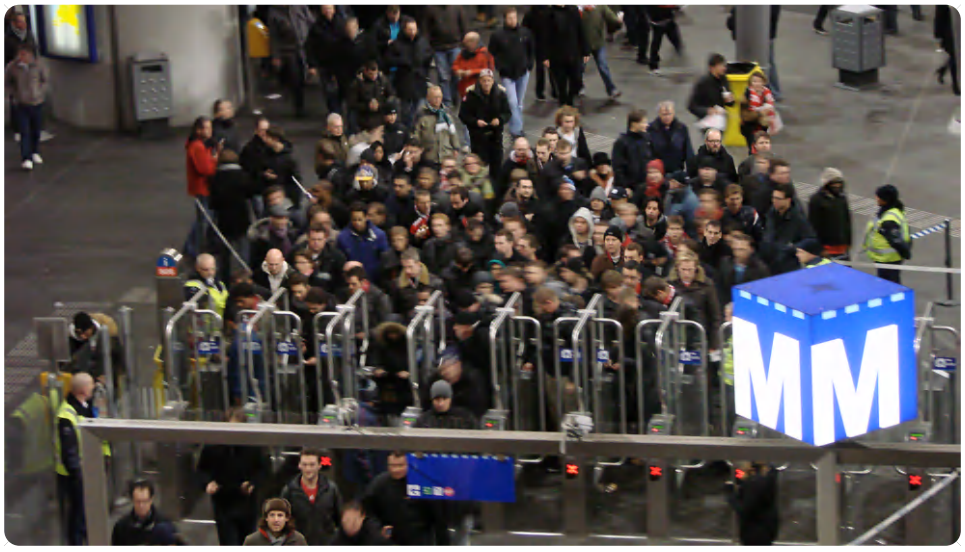
GVB opereert in en om de grootste stad van Nederland. Amsterdam is een stad met een enorme aantrekkingskracht: veel mensen willen er wonen, werken of studeren, talloze anderen komen op bezoek. Tegelijk wordt er elke dag aan de stad getimmerd. Al die ontwikkelingen hebben invloed op onze bedrijfsvoering 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 deelvervoer, 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 CO_2-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 markt-conform tarief;
- GVB is flexibel en vernieuwt steeds het aanbod;
- GVB schept vertrouwen door transparantie en voor-spelbare (betrouw-bare) 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, bijvoor-beeld 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 opleidingsmogelijk-heden;
- 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 slibt 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 pauzelocaties 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)



Waardecreatiemodel

Input

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

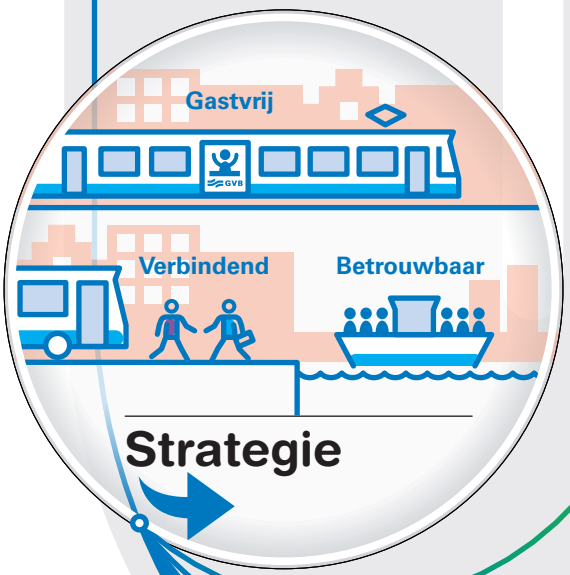
OV-netwerk
- 541 voer- en vaartuigen
- Railinfra- en voertuigtechniek
- Verkeersleiding
- Vervoerplanning
- Kennis van de stad

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.

OV-netwerk
GVB draagt bij aan een leefbaar en bereikbaar Amsterdam.

Milieu
We dragen bij aan een schonere stad en minimaliseren onze CO_2-uitstoot en andere emissies.

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	Dekkingsgraad 99% (binnen concessie-normen)	Uitstoot 29.278 ton CO_2	Medewerker-betrokkenheid 7,7
Sociale veiligheid 7,9	Punctualiteit Bus 90,3% Metro 92,8% Tram 91,1%	Kosten-dekkingsgraad* 99,4%	Reizigersritten 938.000 per gemiddelde werkdag	Vermeden uitstoot door duurzame op-wekking 95.643 ton CO_2	Arbeidsverzuim 7,0%
Reisinformatie bij verstoringen 5,8	Productiviteit Bus 61,9% Metro 47,4% Tram 65,2%			Vermindering energieverbruik per reizigers-kilometer 19,7% t.o.v. 2013	Veiligheids-ladder niveau 2
					Instroom participanten 12 (totaal: 59 sinds 2012)

Resultaten

Tevreden reiziger
Betrouwbaar
Marktconform
Leefbare stad
Uitstootvrij
Dé werkgever

* Exclusief investeringsbijdrage


rai
inspiring people

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?

