

GVB Holding NV

Jaarverslag 2019



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 organisatie-model 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 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.