GVB Holding NV

Jaarverslag 2019



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 op straat en in de voertuigen verder verbeterd

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.

Seintje

Seintje over geplande en ongeplande wijzigingen

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.

In 2020 verwachten we updates van de belangrijkste beheers- en signaleringssystemen, 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

Voorlichtings-campagnes richtten zich op lijn 51, werkzaamheden en nieuwe producten

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.

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 jaarabonnementen 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 meer abri'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 GVBeestje, 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-spuiters. 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 knooppuntpunctualiteit 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 nachtlijnen 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 'gevorkt' 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%.

Trams reden erg punctueel, ondanks drukte in de stad

In 2019 waren er opnieuw extreem drukke dagen en ontregelende 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.

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

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

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.

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

Aanpak zorgt voor minder uitval metroritten

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.

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 geaccomodeerd 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 steevast 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 specifieker 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

Slechts kleine aanpassingen nodig in nieuwe netwerk

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.

De klantwaardering steeg en er zijn geen grote problemen geconstateerd. Reisden 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%
Totaal[1]	**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%
Totaal[1]	**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

Nieuwe Amstelveenlijn in 2020 gereed

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.

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 heeftl 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

Proef met vraagafhankelijk OV verlengd

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.

Nieuw materieel

15G-trams

Nieuwe, ruimere 15G-tram gaat medio 2020 rijden

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.



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 techneuten 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 teruggevoed 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-dieselbussen vervangen, stromen in vanaf 2020. GVB zet hiermee een eerste stap naar volledig uitstootvrij busvervoer in Amsterdam in 2025. Deze emissieafspraak hebben GVB en gemeente Amsterdam vastgelegd in het duurzaamheidsconvenant.

Uitstootvrije elektrische bussen vervangen dieselbussen

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 Fietsersbond 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 reizigerskilometer**[1]

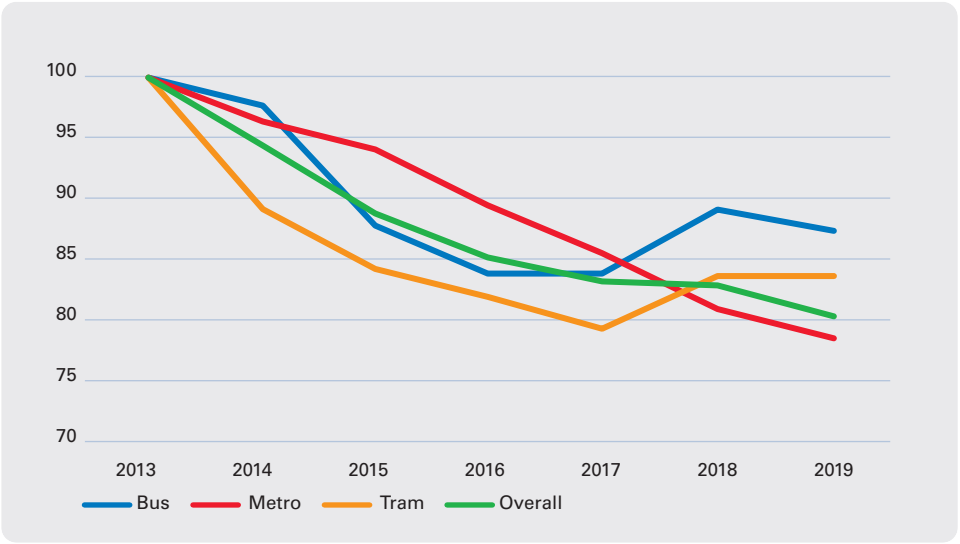
	2019	2018	2017	2016	2015
Bus					
Verbruik (kWh)	0,409	0,417	0,393	0,393	0,410
Efficiency-verbetering (t.o.v. peil 2013)	12,7%	11,0%	16,1%	16,1%	12,4%
Metro					
Verbruik (kWh)	0,171	0,177	0,186	0,195	0,205
Efficiency-verbetering (t.o.v. peil 2013)	21,5%	19,1%	14,6%	10,6%	6,0%
Tram					
Verbruik (kWh)	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 Slotermeerlaan en bij het Amstelstation hebben Energielabel A++. De voorziening aan de Slotermeerlaan is de eerste zonder gasaansluiting.

GVB gaat verder met vergroenen panden en infrastructuur

CO_2-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.

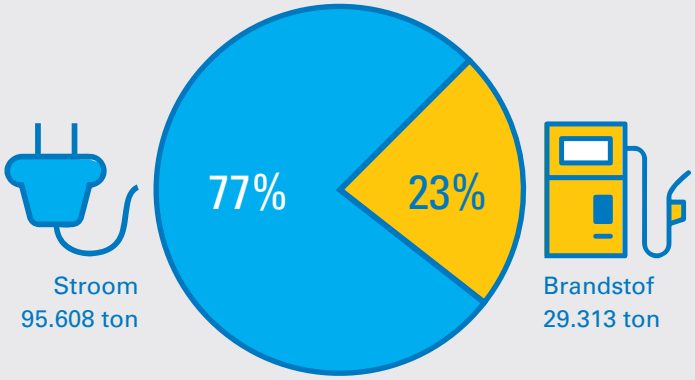
Voor 2020 verwachten we weer een daling van de uitstoot met de komst van de elektrische bussen – zie Nieuw materieel (zie pagina 44) – die de dieselbussen vanaf 2020 vervangen.

Tabel 11 **CO_2-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 CO_2-uitstoot GVB	**124.921**	**118.144**	**113.319**	**113.601**	**114.361**
Groene stroom met GVO[2]	*-95.606*	*-90.041*	*-84.163*	*-84.068*	*-84.125*
Zonnecellen (eigen opwek)	*-37*	*-39*	*-33*	*-13*	*-15*
Werkelijke CO_2-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 wordtaangetoond.

Figuur 17 **Verhouding energieverbruik in CO_2-waarde**



Totaal stroom/brandstof inclusief CO_2-waarde 2019: 124.921 ton

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 kantinelocaties is in 2019 voortgezet.

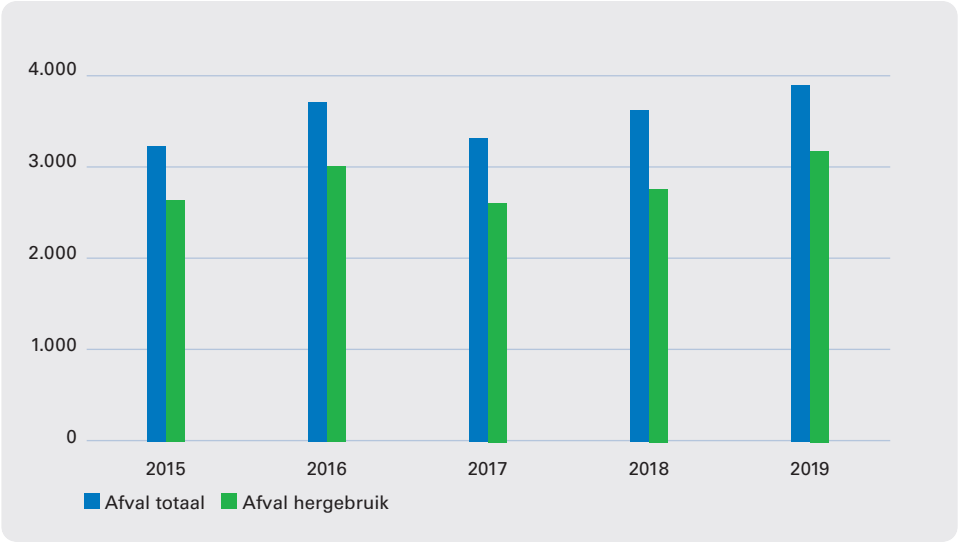
De totale hoeveelheid afgevoerd afval is ten opzichte van voorgaande jaren verder toegenomen. De belangrijkste oorzaak hiervan zijn de vele railinfrastructuur-projecten in de stad. Hierdoor wordt er meer ijzer afgevoerd. Ook voeren we meer gevaarlijk afval af bij het onderhoud en bij grote schoonmaakacties.

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 CO_2-reductie, bijvoorbeeld door het CO_2-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 dieselvoertuigen 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 doorgroeimogelijkheden, 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

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

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.

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.

We proberen ziekte te voorkomen met passend werk en rooster

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.

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

Verzuim gestegen ondanks focus op vitaliteit

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.

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.

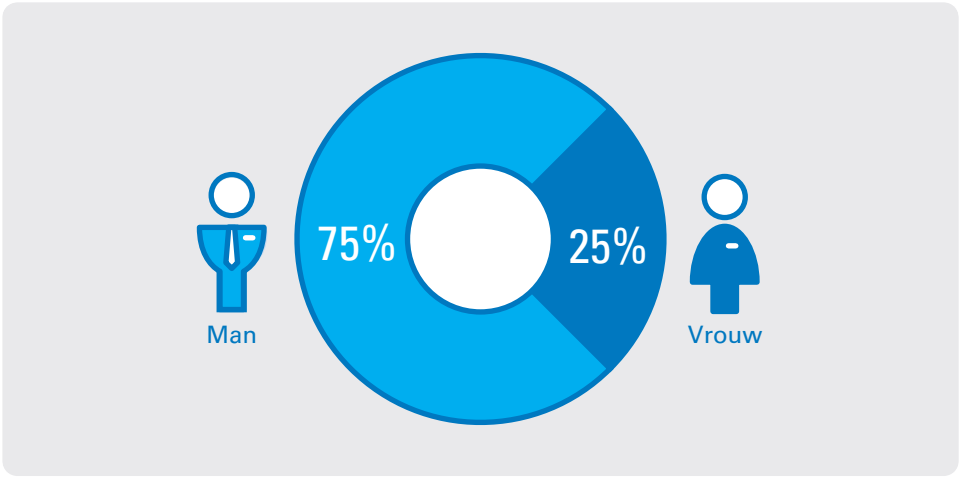
Programma voor bewustwording van omgangsvormen, integriteit en inclusiviteit

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%.

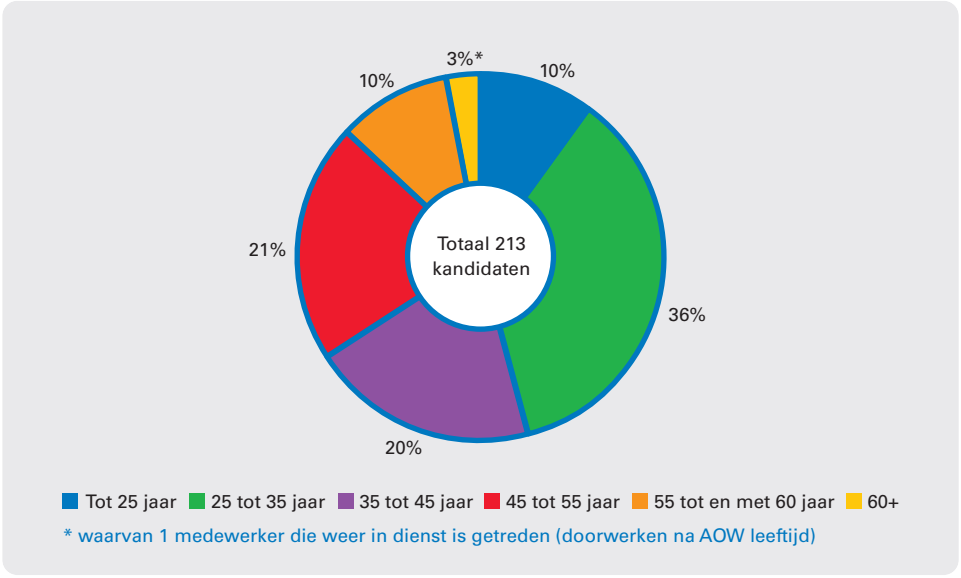
Iedereen staat open voor meer diversiteit, maar de praktijk is weerbarstig

Figuur 19 **Verdeling aantal mannen en vrouwen in medewerkersbestand GVB**

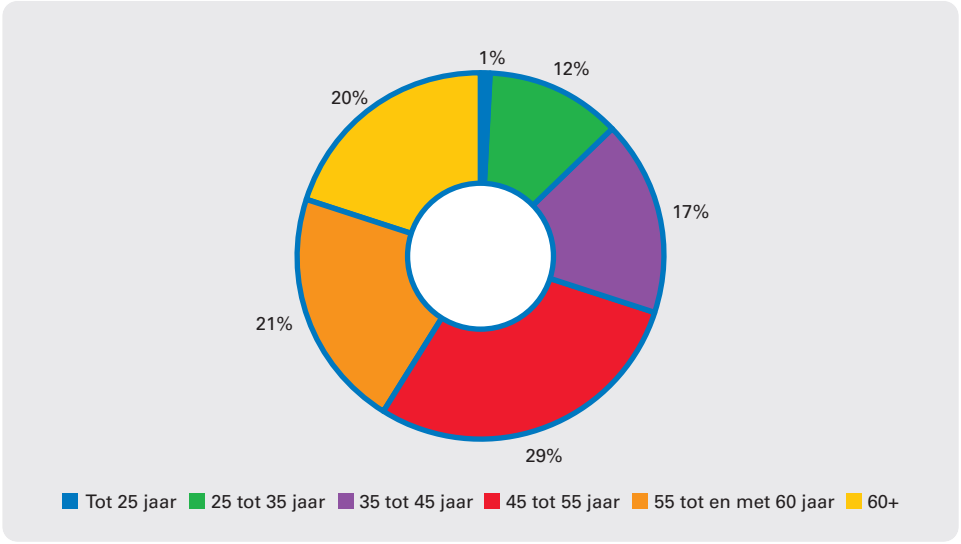


Wel is leeftijdsdiversiteit op orde, maar aandacht voor instroom van medewerkers in de leeftijd tot 25 jaar blijft nodig. Tijdens voorbesprekingen van vacatures staat iedereen open voor meer diversiteit, maar bij management- en staffuncties blijkt de praktijk toch weerbarstig, ondanks specifieke vacatureteksten 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 **Leeftijdsopbouw GVB-medewerkersbestand**



LHBTI-netwerk opgezet

Roze Netwerk van start tijdens Pride Amsterdam

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.



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

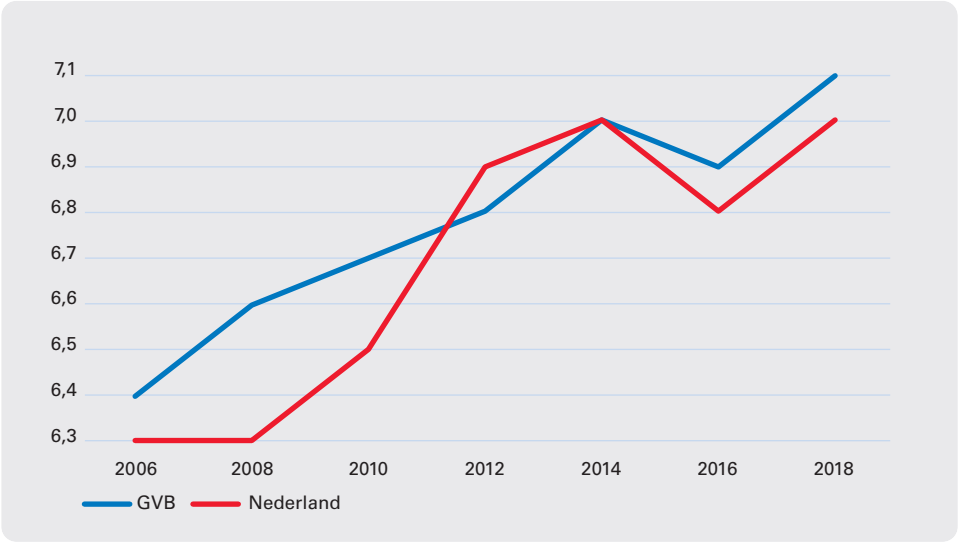
We hebben een begin gemaakt met het opleiden van veiligheidsambassadeurs bij Tram en Metro. De VGWM-werkgroepleden hebben in 2019 twee trainingsdagen besteed aan de basisbeginselen van veiligheid en het beïnvloeden van de omgeving naar een proactieve veiligheidscultuur. In 2020 volgen nog twee trainingsdagen.

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 kostendekkingsgraad 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 vervoerconsessie 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

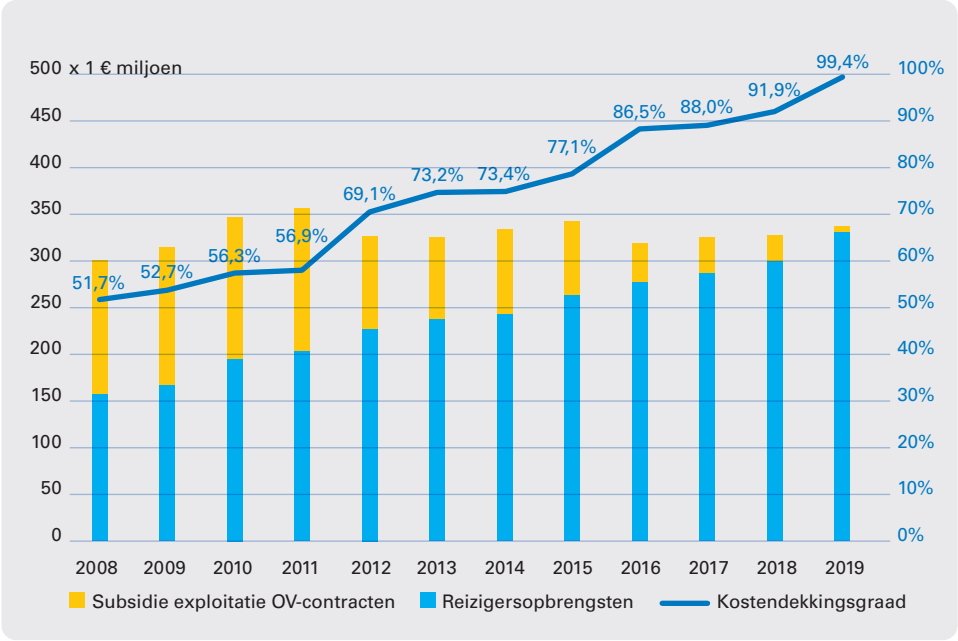
Kostendekkingsgraad verbeterd naar 99,4%

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

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

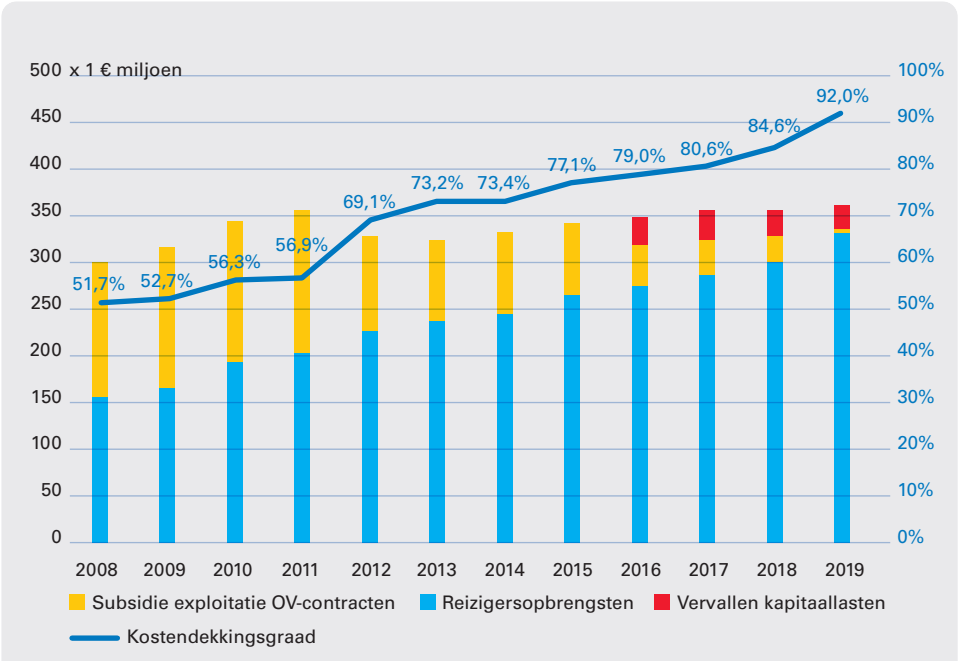
Kostendekkingsgraad verbeterd naar 99,4%

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

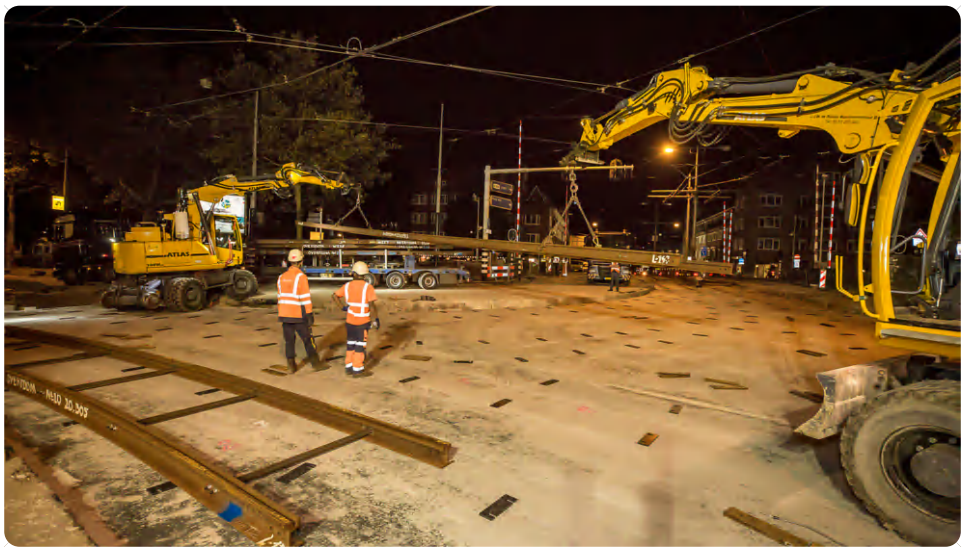
2020 wordt operationeel gezien een zeer uitdagend jaar. Grote evenementen staan ons te wachten. In augustus is het weer tijd voor SAIL, een spektakel dat naar verwachting meer dan 2 miljoen mensen op de been brengt. Dat zijn hoogtijdagen voor GVB. Het zijn ook dagen die ons op scherp zetten, dagen waarop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

Concessie wordt vervroegd vernieuwd

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.

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.


Uitgang
Bus
Tram

Governance

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

