

GVB Holding NV

Jaarverslag 2019



Tevreden reizigers

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

OV-Klantenbarometer 2019

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

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

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

Tabel 3 Percentage 7 of hoger op de OV-Klantenbarometer

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

Tabel 4 Rapportcijfers OV-Klantenbarometer 2019

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

* Exclusief Veren.

Reisinformatie en reizigerscommunicatie

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

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

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

Reisinformatie op straat en in de voertuigen verder verbeterd

Seintje

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

Seintje over geplande en ongeplande wijzigingen

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

Reizigerscommunicatie

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

Voorlichtingscampagnes richtten zich op lijn 51, werkzaamheden en nieuwe producten

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

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

Integraal servicebeleid

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

Klantenservice

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

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

Het proces voor jaarabbonementen 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.

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.

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.

De hele vloot wordt volledig gelijkvloers

Zo veel mogelijk haltes toegankelijk maken voor rolstoelen en scootmobielen

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)