

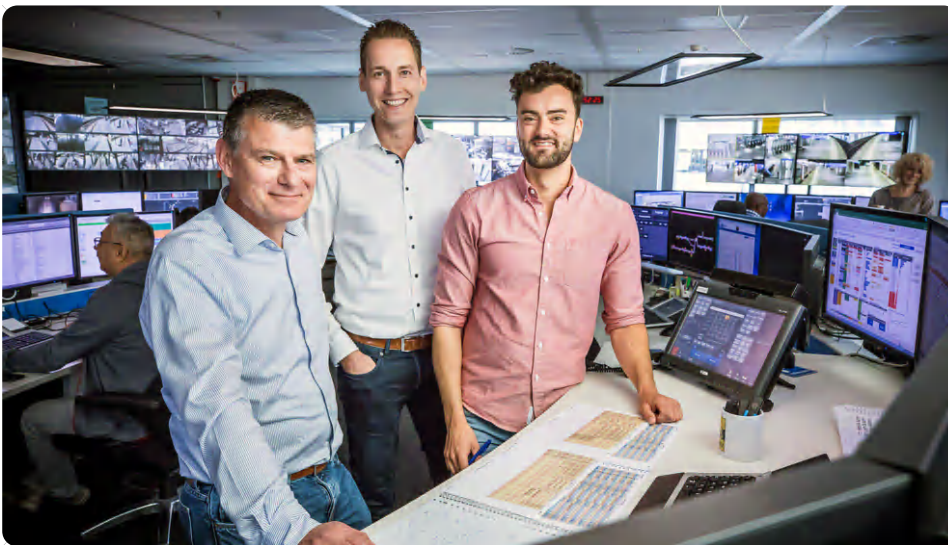
GVB Holding NV

Jaarverslag 2019



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 doorgroei mogelijkheden, 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

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.

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

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.

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.

We proberen ziekte te voorkomen met passend werk en rooster

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

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.

Verzuim gestegen ondanks focus op vitaliteit

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.

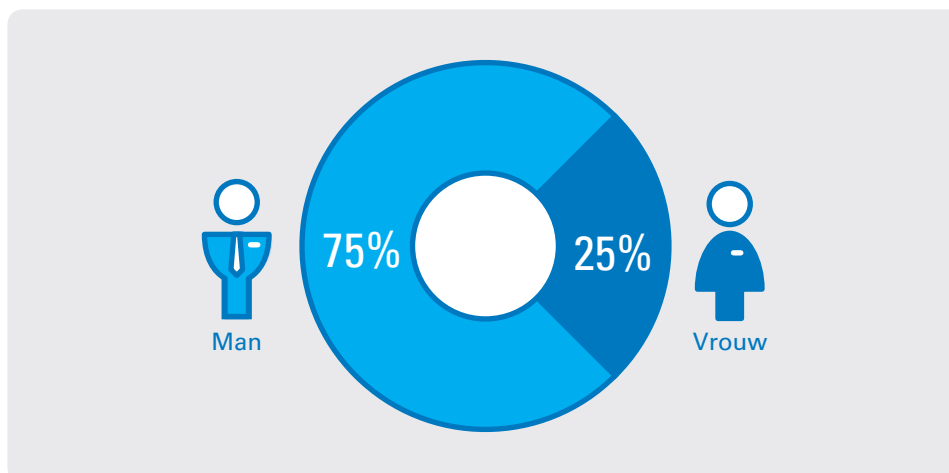
Programma voor bewustwording van omgangsvormen, integriteit en inclusiviteit

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%.

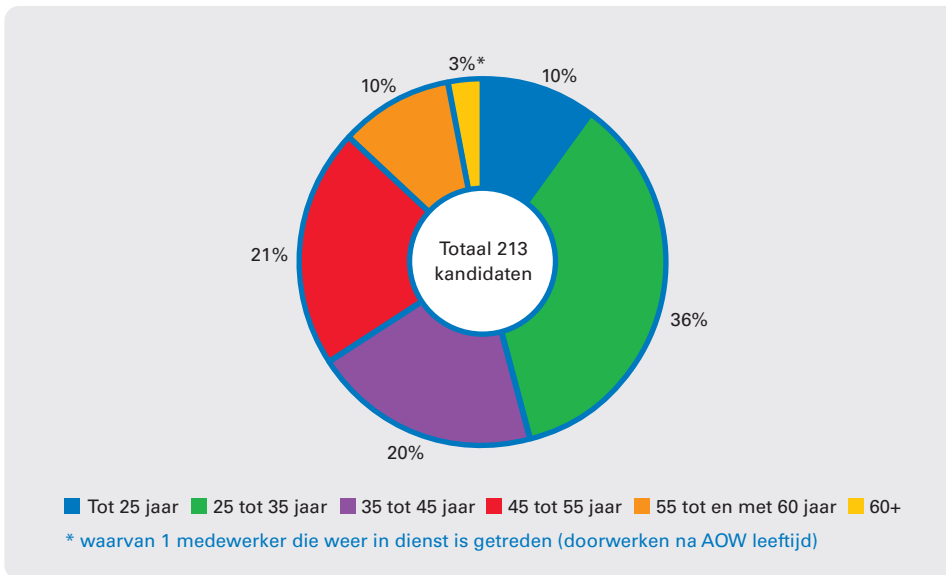
Iedereen staat open voor meer diversiteit, maar de praktijk is weerbarstig

Figuur 19 Verdeling aantal mannen en vrouwen in medewerkersbestand GVB

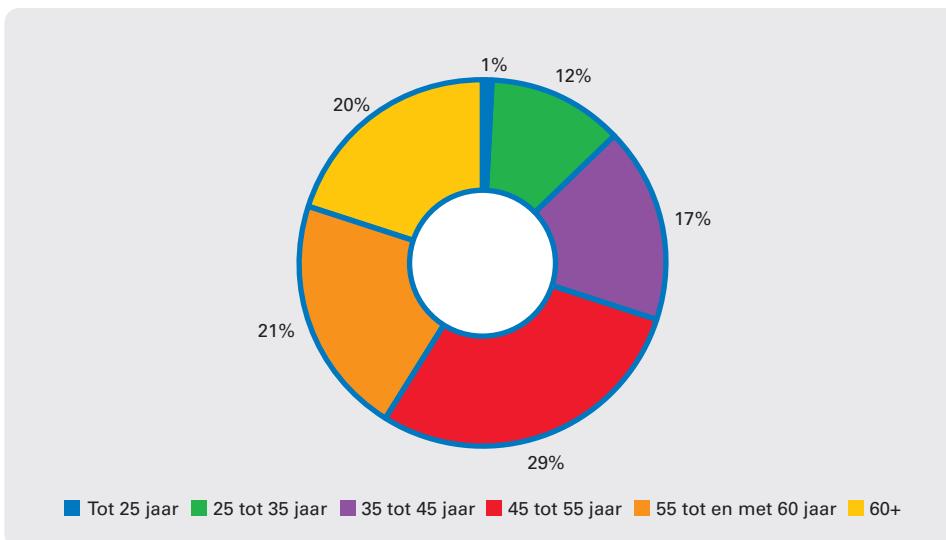


Wel is leeftijdsdiversiteit op orde, maar aandacht voor instroom van medewerkers in de leeftijd tot 25 jaar blijft nodig. Tijdens voorbesprekingen van vacatures staat iedereen open voor meer diversiteit, maar bij management- en staffuncties blijkt de praktijk toch weerbarstig, ondanks specifieke vacatureteksten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

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.

Roze Netwerk van start tijdens Pride Amsterdam



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

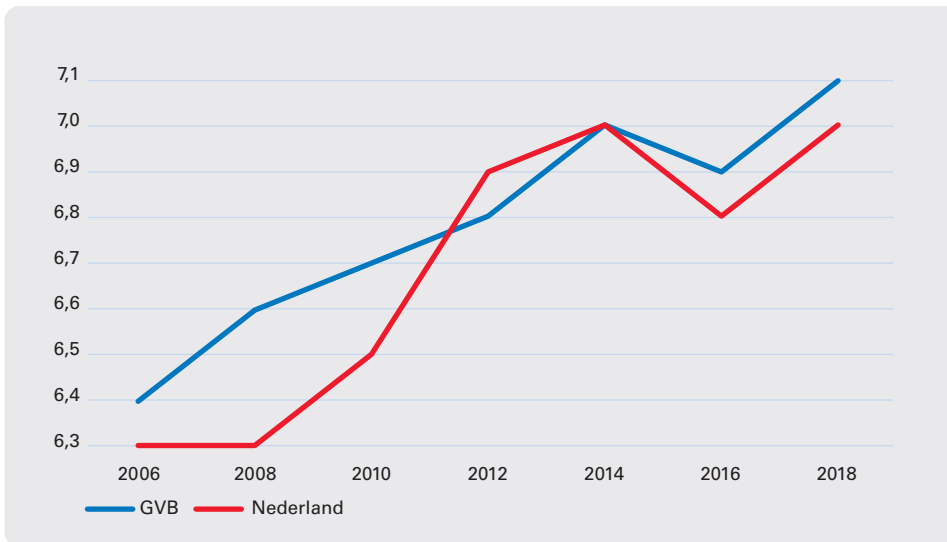
We hebben een begin gemaakt met het opleiden van veiligheidsambassadeurs bij Tram en Metro. De VGWM-werkgroepleden hebben in 2019 twee trainingdagen besteed aan de basisbeginselen van veiligheid en het beïnvloeden van de omgeving naar een proactieve veiligheidscultuur. In 2020 volgen nog twee trainingdagen.

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