

GVB Holding NV

# Jaarverslag 2020



# Voor iedereen bereikbaar

Onze strategie is erop gericht dat we een groeiend aanbod van openbaar vervoer voor een groeiend aantal passagiers aankunnen. En dat in een alsmaar uitdijende stad. Het lijkt lastig dit vol te houden in een periode waarin alle openbaarvervoerbedrijven steun ontvangen van de rijksoverheid. Toch hebben we dat wel zo goed als mogelijk gedaan.

## Onze strategische doelen

In 2022 wil GVB zes doelen hebben bereikt: een leefbare stad, betrouwbare dienstverlening, marktconformiteit, tevreden reizigers, uitstootvrij vervoer en goed werkgeverschap.

### Leefbare stad

Een stad als Amsterdam zonder openbaar vervoer is ondenkbaar. GVB houdt vrijwel alle hoeken en gaten van de stad bereikbaar en zorgt dat inwoners van en rond Amsterdam met elkaar verbonden blijven. Ons doel voor 2022 is dat alle Amsterdammers gemakkelijk toegang hebben tot het OV, waar nodig in combinatie met aanvullend openbaar vervoer. Dit vraagt flinke investeringen in onder meer de infrastructuur en het materieel.

GVB houdt vrijwel alle hoeken en gaten van de stad bereikbaar

### Betrouwbare dienstverlening

Reizigers moeten erop kunnen rekenen dat ze op tijd en veilig op hun bestemming komen. GVB streeft ernaar dat in 2022 de punctualiteit van onze dienstverlening en de uitval op orde zijn. We willen dat er minder vaak ritten uitvallen of materieel stilstaat.

Reizigers moeten kunnen rekenen op punctueel vervoer

We gingen 2020 in met de verwachting dat we met onze doelen aan het eind van dat jaar op koers zouden liggen. Maar we kwamen terecht in een nieuwe werkelijkheid: jarenlang groeide het gemiddelde aantal reizigers per werkdag met wel 5% per jaar (tot 938.000 in 2019), maar plotseling viel dit drastisch terug.

Hoewel er minder reizigers waren, bleef het OV functioneren. Het was een vaste waarde, een zekere factor voor Amsterdammers in onzekere tijden. GVB is blijven rijden, aanvankelijk vooral voor mensen met vitale beroepen. Daarom hebben we veel werk verzet om de betrouwbaarheid van onze dienstverlening in stand te houden. Het was belangrijk dat we voldoende medewerkers beschikbaar hielden voor de operatie en dat we onze dienstregeling voor zover dat kon bleven uitvoeren.

### Marktconforme organisatie

De bedrijfsvoering van GVB is maatgevend voor Vervoerregio Amsterdam bij het verlenen van de OV-concessie: onze kosten moeten vergelijkbaar zijn met die van andere vervoersorganisaties in Nederland. De overheidssubsidie is volledig afgebouwd en we richten onze organisatie zodanig in dat we snel kunnen inspelen op veranderingen om ons heen.

Al snel in 2020 werd duidelijk dat de marktconformiteit, die we vóór het uitbreken van de coronapandemie voor een groot deel hadden bereikt, in het geding kwam. Onze inkomsten vielen grotendeels weg, terwijl de kosten doorliepen. Daarnaast ontving GVB sinds begin 2020 geen exploitatiesubsidie meer. Wel ontvingen we een tegemoetkoming van de overheid om de gederfde inkomsten vanwege de crisis deels te compenseren, de zogenoemde beschikbaarheidsvergoeding. GVB waardeert het enorm dat de OV-sector deze vergoeding ontvangt.

### Tevreden reizigers

De tevredenheid van de reizigers vertelt ons of onze kwaliteit hoog genoeg is. Die reizigerstevredenheid wordt gemeten met de OV Klantenbarometer. GVB wil dat in 2022 minimaal 90% van de reizigers ons een 7 of hoger geeft. Ook willen we dat reizigers onze informatie bij verstoringen beoordelen met minimaal een 6,5. Dit cijfer komt doorgaans lager uit omdat reizigers ook bij goede informatieverstrekking de verstoring als negatief ervaren. Voor de sociale veiligheid willen we minimaal een 7,5 blijven halen. Hierbij spelen onze servicemedewerkers een belangrijke rol, maar ook alle digitale innovaties, die we steeds verder ontwikkelen.

We streven ernaar dat reizigers ons een 7 of hoger geven

### Uitstootvrij vervoer

Ons streven is om in 2025 volledig uitstootvrij vervoer aan te bieden. Dit doen we bijvoorbeeld door zoveel mogelijk met elektrische bussen te rijden. Meer over dit onderwerp staat in onze [mvo-strategie](#). We werken ook aan een volledig uitstootvrije bedrijfsvoering. GVB vraagt leveranciers hier een bijdrage aan te leveren. We gebruiken elektriciteit die duurzaam is opgewekt in Nederland en we besparen energie waar dat kan.

### Dé werkgever

GVB is een solide werkgever. Ons doel is om dé werkgever in Amsterdam te zijn. Bij GVB is iedereen welkom, ongeacht achtergrond, geslacht of geaardheid. Om onze medewerkers gezond en fit te houden, werken we aan duurzame inzetbaarheid. Ook besteden we veel aandacht aan vakmanschap en loopbaanontwikkeling. We werken toe naar niveau 4 van de zogeheten veiligheidsladder, die aangeeft hoezeer veilig werken in het bewustzijn en het handelen van alle medewerkers zit.

Bij GVB is iedereen welkom, ongeacht achtergrond

### Beleid rond het OV in Amsterdam

Over het beleid rond openbaar vervoer in Amsterdam vindt veel inhoudelijke afstemming plaats tussen gemeente Amsterdam, Vervoerregio Amsterdam en GVB. De Amsterdamse gemeenteraad en de Regioraad (het algemeen bestuur van de Vervoerregio) controleren het beleid van het college van B&W en het dagelijks bestuur van de Vervoerregio en voeren zo nodig wijzigingen door. Voor GVB is het belangrijk om goed op de hoogte te zijn van wat er politiek speelt en wat mogelijke gevolgen zijn voor onze reizigers en ons bedrijf.

### Nieuwe concessie

GVB verbindt de stad al ruim 120 jaar en doet er alles aan ook de komende periode een nieuwe concessie gegund te krijgen. Tot maart 2020 groeide GVB in rap tempo uit het jasje van de huidige concessie. Aan de evaluatiecriteria was ruimschoots voldaan en er was veel ambitie om in te spelen op de veranderende wensen van de stad. Deze wensen waren gebaseerd op de enorme groei van de aantallen bewoners, studenten, forensen, bezoekers en toeristen. Het leek daarom logisch om eerder met elkaar opnieuw in zee te gaan en niet te wachten tot de concessie zou verlopen (in 2024). Daarom startten Vervoerregio Amsterdam en GVB het gesprek over een vervroegde nieuwe concessie, met nieuwe, op de groei afgestemde voorwaarden. In de gemeenteraad en de Regioraad kregen het college van B&W en het dagelijks bestuur van de Vervoerregio steun voor deze opstelling.

Tijdens de coronacrisis is aan OV-bedrijven in het hele land gevraagd te blijven rijden, terwijl de bevolking werd gevraagd zoveel mogelijk thuis te blijven. GVB reed zonder exploitatiesubsidie, maar werd toen net als alle andere OV-bedrijven afhankelijk van de beschikbaarheidsvergoeding van de rijksoverheid, een compensatie van maximaal 95% van onze kosten. Maar de behoefte aan openbaar vervoer zal zich herstellen: er komen tienduizenden nieuwe woningen bij, de bevolking in de stad en regio blijft groeien, en Amsterdam houdt vast aan zijn autoluwe agenda. GVB verwacht daarom dat de groei na de crisis weer doorzet. We moeten daarop voorbereid zijn. GVB en de Vervoerregio blijven daarom van mening dat een vervroegde nieuwe concessie de beste optie is.

Een vervroegde  
nieuwe concessie blijft  
de beste optie



Amsterdam en omgeving mogen met recht trots zijn op hun openbaar vervoerder. GVB heeft in 2020 veerkracht getoond. De coronacrisis zorgde toen – en nog steeds – voor een ongekennde impact op het OV, met een enorme daling van het aantal passagiers in bus, tram en metro. Desondanks stond GVB er, met al z'n mensen. Ook als het tegenzat. Wendbaar, positief, meedenkend en met de blik vooruit. Zonder de reiziger uit het oog te verliezen. Kortom, een vervoerder waar je op kunt rekenen.

**Sharon Dijkma**

Oud-wethouder Mobiliteit gemeente Amsterdam

### Veiligheidsteam OV

Een belangrijk onderwerp voor GVB in 2020 was het besluit dat de Driehoek (burgemeester, politie en justitie) nam over het Veiligheidsteam OV. Dit team, dat sinds 2007 bestaat, zorgt voor de veiligheid in en rond het OV in Amsterdam. Met uitstekende resultaten. Politie, buitengewoon opsporingsambtenaren (boa's) van de gemeente en van GVB en het streekvervoer, en veiligheidsmensen van de NS werken in nauwe afstemming met elkaar samen, onder regie van de politie. Vanwege het capaciteitstekort bij de politie heeft de Driehoek besloten de inzet van de politie in het Team OV te beëindigen en de agenten te verspreiden over de wijkteams. Uit vrees voor versnippering en verlies van specialistische OV-kennis bij de politie hebben GVB en NS hun zorgen over dit besluit kenbaar gemaakt aan de politiek. Veiligheid en het veiligheidsgevoel van onze reizigers en medewerkers staan voor ons op de eerste plaats. We hopen dat ook in een nieuwe samenwerkingsvorm zoveel mogelijk van de werkwijze en kennis van het Team OV behouden blijft en dat er in elk geval bij de politie één aanspreekpunt voor het OV komt.

### Evaluatie: GVB in coronatijd

GVB is gericht op een dagelijkse taak: zorgen dat mensen veilig en op tijd op hun plaats van bestemming komen en de stad bereikbaar houden voor iedereen. Dat veranderde niet toen in maart de coronacrisis uitbrak: als vitaal bedrijf zijn we blijven voldoen aan deze opdracht. In opdracht van GVB heeft werkgeversvereniging AWWN onderzocht hoe we ons werk hebben gedaan in deze tijd van corona.

Drie punten zijn onderzocht: de werkwijze van de organisatie, de samenwerking en wendbaarheid, en de beleving van onze medewerkers die waren betrokken bij de aanpak van de crisis. Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van gesprekken met 45 mensen binnen GVB. De rapportage hierover draagt de titel *Veilig rijden*

*in de mist.* Behalve complimenten bevat het rapport een aantal aanbevelingen. Deze gebruiken we om beter te kunnen inspelen op wat er de komende tijd gaat gebeuren.

### Problemen praktisch aangepakt

De crisis speelde (en speelt) voor GVB op verschillende gebieden: de gezondheid van de medewerkers, de financiële liquiditeit, de operatie, de organisatie (verplicht thuiswerken) en het wegvallen van de sociale infrastructuur en sociale besturingssystemen. Volgens de evaluatie reageerde GVB effectief dankzij een aantal typische kernmerken van de organisatie. Onze benadering werd als zeer praktisch omschreven: we pakken problemen aan en geven ruimte aan mensen in de uitvoering om te handelen. Ook organisatorisch was GVB 'hands-on' als het gaat om het analyseren van de gevolgen van de crisis en het overleg met financiers, de Vervoerregio, de gemeente en andere OV-bedrijven. De formele communicatielijnen werden losgelaten, medewerkers namen initiatieven en zochten elkaar op. De dagelijkse overleggen met medewerkers in alle lagen van de organisaties en de focusteams die werden opgericht, vergrootten de saamhorigheid en de effectiviteit van de samenwerking.

### Aanbevelingen

Behalve complimenten voor de voortvarendheid en de gezamenlijke verantwoordelijkheid waarmee GVB deze extreme situatie het hoofd bood, deed AWWN ook aanbevelingen, onder meer voor onze werkwijze, de inrichting van de organisatie, de contacten met bijvoorbeeld medezeggenschap en de vakbonden, de cao en het werkgeverschap, en de verwerking van dit proces door onze medewerkers.

Een van de adviezen is om nieuwe afspraken te maken met de Vervoerregio over de financiële zelfstandigheid. Een andere aanbeveling betreft het feit dat GVB wel voorbereid is op calamiteiten en crises met een beperkte locatie, omvang, impact en tijdsduur, maar niet voor een grote crisis zoals corona. Er is een noodplan voor de hele organisatie nodig en niet alle lijnen zouden op directieniveau samen moeten komen. Dan is de druk op dit niveau in de organisatie te groot. Verder is aanbevolen om communicatie over de formele structuur heen, die ontstond tijdens de crisis, structureel in de organisatie op te nemen voor tijdelijke kwesties. Ten slotte is er de handreiking om terug te blikken met de medewerkers, die op uiteenlopende manieren stress hebben ervaren: van de groep 'brandblussers' tot de mensen in de operatie die zich zorgen maakten om hun gezondheid en die spanningen bij reizigers hebben ervaren. Ook is speciale ondersteuning van leidinggevenden in de operatie aanbevolen.

