

GVB Holding NV

Jaarverslag 2020



GVB in 2020

2020 is een crisisjaar waarin de wereld en zeker ook die van GVB volledig op zijn kop werd gezet. We waren voorgesorteerd op steeds verdere onstuimige groei van het aantal reizigers. Tot alles door de coronapandemie letterlijk tot stilstand kwam. Het aantal reizigers halveerde. Onze inkomsten daalden sterk. We moesten scherpe keuzes maken op wat wél mogelijk was. En ondanks alles zijn we blijven rijden en varen.

Leefbare stad

GVB draagt bij aan een leefbare en bereikbare stad. Dat is een uitdaging als het erg druk is, maar ook als alles abrupt tot stilstand komt, zoals we in maart zagen gebeuren. Maar waar er zand in de raderen van de samenleving werd gestrooid, bleven de wielen van GVB draaien en voeren de veren door. Ook werkten we verder aan het vernieuwen van onze vloot en het OV-netwerk: als het weer drukker wordt en de groei van de stad doorzet, zijn we daar klaar voor.

OV-netwerk en dienstregeling

GVB vervoert Amsterdammers en bezoekers naar alle uithoeken van de stad. Forenzen, studenten, toeristen, theaterbezoekers, mensen die hun familie en vrienden bezoeken: velen die zich door de stad bewegen, gebruiken het OV. En al moesten we onze dienstverlening door de coronacrisis aanvankelijk beperken, ons doel bleef en blijft om Amsterdam voor alle reizigers bereikbaar te houden.



Tabel 3 **Aantal reizigersritten**

Jaartotaal, naar vervoersvorm, x 1 miljoen	2020	2019	% verschil
Bus	29,1	51,5	-43,5%
Metro	54,3	111,3	-51,2%
Tram	50,7	110,4	-54,1%
Subtotaal	134,1	273,3	-50,9%
Veren	19,5	22,4	-12,9%
Totaal¹	153,6	295,7	-48,1%

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 4 Reizigerskilometers

Jaartotaal, naar vervoersvorm, x 1 miljoen	2020	2019	% verschil
Bus	101,9	181,7	-43,9%
Metro	271,2	549,3	-50,6%
Tram	140,0	301,9	-53,6%
Totaal¹	513,1	1.032,8	-50,3%

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.

Aangepaste en nieuwe dienstregeling

We waren al extra ritten gaan rijden in de avonduren om de drukte op te vangen toen de wereld tot stilstand kwam. Omdat we een sector zijn met een vitale functie voor de samenleving, hebben we alles in het werk gesteld om te blijven rijden, wat ook onze opdracht is. Het aantal reizigers daalde snel vanwege de coronamaatregelen: van half maart 2020, het begin van de eerste lockdownperiode, tot en met half april 2020 hadden we 86% minder reizigers dan in dezelfde periode een jaar eerder, in 2019. Vanaf 22 maart 2020 voerden we een basisdienstregeling in. Dat betekende dat we op de drukke lijnen 4 keer per uur reden en op de minder drukke lijnen 2 keer per uur. Op 1 juni 2020 hebben we de dienstregeling weer uitgebreid, maar om de drukte te spreiden werd het maximale aantal reizigers per voertuig beperkt tot 40% van het normale aantal.

We hebben alles in het werk gesteld om te blijven rijden

Na de zomervakantie is de dienstregeling stapsgewijs opgevoerd. In samenspraak met de gemeente hebben we met instellingen voor mbo en hbo en met universiteiten in de stad afspraken gemaakt over de roosters: zo voorkomen we dat het op bepaalde tijdstippen te druk wordt.

Omdat er minder reizigers zijn en we kosten moeten besparen, is in het Vervoerplan voor 2021 de dienstregeling aangepast met 12% minder ritten. Ook zijn in 2020 een aantal lijnen vervallen die in 2021 niet terugkomen: tramlijn 11, de spitsbussen 222, 240 en 265 en snelbus 248. Het nieuwe Vervoerplan is op 5 november 2020 goedgekeurd door de Vervoerregio, en de nieuwe dienstregeling is op 3 januari 2021 ingegaan.

Coronamaatregelen in voer- en vaartuigen

Luchtverversing is belangrijk om besmetting met het coronavirus te voorkomen. Daarom doen de bestuurders van trams en bussen bij elke halte alle deuren open en rijden we zo veel mogelijk met open ramen. Op de veren blijven de passagiersdeuren tijdens de vaart open voor ventilatie. Bij de metro gaan de deuren al standaard altijd open.

Ook hebben we in de bus en de tram de voorste rijen stoelen afgezet met lint en zijn er kuschermatten geplaatst. Zo is er zo min mogelijk contact tussen de bestuurders en de reizigers. De voertuigen worden veelvuldig en goed schoongemaakt. Verder werden vanaf 1 juni 2020 reizigers verplicht een mondkapje te dragen in het openbaar vervoer. Per 1 december 2020 gold die verplichting ook voor haltes, stations en perrons.

Vanaf 1 juni 2020 waren reizigers verplicht mondkapjes te dragen



Brede Metrostudie

Samen met de gemeente en Vervoerregio Amsterdam zijn we in 2020 begonnen met de Brede Metrostudie. We hebben een beter perspectief op het toekomstige metronet nodig en willen samenhangende keuzes kunnen maken over bijvoorbeeld de lengte van de metro's, het beveiligingssysteem en het aantal rijkstroken. In 2020 hebben we stappen gezet in het bepalen hoe we in de toekomst het metrosysteem willen inrichten. We bekijken hoe we met de bestaande metro's en infrastructuur de hoogste kwaliteit voor de reizigers kunnen leveren en welke eerste verbeteringen nodig zijn om op bepaalde plekken meer mensen te kunnen vervoeren of vaker te rijden.

We hebben bredere visie op toekomstig metronet nodig

Aanvullend OV en doelgroepenvervoer

Aantal reizigers gedaald door lage bezetting kantoorgebouwen

GVB Commercieel Vervoer BV biedt vervoerconcepten die per klantwens worden ontwikkeld onder de noemer Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV). Zo verzorgen we het last-mile busvervoer op bedrijventerrein Rieker Business Park (RBP) van en naar de metro en richting Schiphol in opdracht van de bedrijven op RBP. Voor RBP heeft de opdrachtgever besloten om in de spits minder frequent te rijden en de bedieningstijden niet te wijzigen, zodat medewerkers alsnog de hele dag van en naar hun werkplek kunnen reizen.

Rondom Winkelcentrum Gelderlandpleinlijn bieden we AOV in opdracht van de Kroonenberg Groep. Een groot deel van de reizigers komt normaal van kantoreengebied Zuidas. Het aantal reizigers is in 2020 met 80% gedaald ten opzichte van 2019. Als gevolg van de coronamaatregelen werkten de meeste mensen thuis en waren de kantoren slechts minimaal bezet. De frequente bediening van de kantoormedewerkers vanaf de Zuidas hebben we verminderd in afwachting van de verlichting van de coronamaatregelen.

Werk aan bruggen en kades heeft gevolgen voor dienstregeling

Impact werkzaamheden en OV-projecten

Bruggen en kademuren

De gemeente is begonnen met het herstellen van bruggen en kademuren. Dit is nodig om de veiligheid en de bereikbaarheid van de stad te garanderen. Het is een omvangrijke klus en een grote opgave voor de stad, die jarenlang gaat duren. Omdat de technische staat van bruggen of kademuren dan niet meer toestaat dat er bussen of trams rijden of niet meer in de gebruikelijke frequentie, en er dan herstelwerkzaamheden volgen, kan dit grote gevolgen hebben voor onze dienstregeling. Om dit in goede banen te leiden, werkt GVB nauw samen met de gemeente. Voorgenomen herstelwerkzaamheden worden snel met ons afgestemd en

er is vooralsnog goed zicht op de effecten voor het OV. Er worden doorgangen (corridors) vastgesteld, waardoor de belangrijkste en drukste routes voor de stad bereikbaar blijven. Dit geeft ons de mogelijkheid om omleidingen te plannen. Een aantal bruggen op de route naar onze werkplaats in Diemen zijn inmiddels gestut, zodat we veilig kunnen rijden.

Vervangend vervoer bij projecten

In de zomer van 2020 zijn grote bouwprojecten uitgevoerd op de Amstelveenseweg, de Amstelstroomlaan en het Amstelstation. Daardoor kon de metro op sommige delen van de trajecten in de zomer van 2020 niet rijden. Bij deze projecten heeft GVB grootschalig vervangend busvervoer ingezet. Het waren ingewikkelde projecten. Al een paar jaar geleden waren we begonnen met afstemmen en voorbereiden. Dankzij de goede samenwerking tussen ProRail, gemeente Amsterdam, NS en GVB is de uitvoering soepel verlopen.



“Vóór corona maakte ik dagelijks gebruik van de pont. Nu een stuk minder omdat ik thuis werk. Mag ik van de gelegenheid gebruikmaken om te zeggen dat de NDSM-pont wel wat vaker mag varen?”

Miranda en Marjory
Amsterdammers

Amstelveenlijn

Op 13 december is lijn 25, de vernieuwde Amstelveenlijn, gaan rijden tussen Westwijk (Amstelveen) en Amsterdam-Zuid. Dit is een waardevolle lijn. Sinds 1990 reden er sneltrams. Omdat die verouderd en vaak te vol waren, is besloten tot de aanleg van lijn 25. Deze lijn kan veel vaker rijden, is veiliger en is technisch beter dus minder gevoelig voor storingen. Voor de reizigers is de verbinding Amstelveen-Amsterdam veel prettiger, veiliger en betrouwbaarder geworden. Dit resultaat is onder mee bereikt door de aanleg van drie ongelijkvloerse kruisingen.

Amstelveenlijn is op tijd en binnen budget van start gegaan

Het project is zeer succesvol verlopen en is binnen de geplande tijd en het vastgestelde budget uitgevoerd. Er is een grote prestatie geleverd dankzij de goede samenwerking met onder meer de Vervoerregio en het projectteam Amstelveenlijn van de gemeente Amsterdam. Daar zijn we trots op.

De opening van de nieuwe tramlijn betekende ook de ingebruikname van de langverwachte 15G-tram. Zie voor meer informatie: [Nieuw materieel](#).



De opening van de nieuwe tramlijn betekende ook de ingebruikname van de langverwachte 15G-tram.

Nieuw materieel

We vinden het belangrijk dat onze voertuigen veilig, toegankelijk en comfortabel zijn voor onze reizigers en dat ze zo min mogelijk CO₂ uitstoten. De techniek blijft zich ontwikkelen, waardoor er steeds beter materieel beschikbaar komt.

Nieuwe IJveren

In mei 2020 kwam IJveer 64 in de vaart, in oktober gevolgd door IJveer 65. Het zijn (serie-)hybride veren die veel minder CO₂ uitstoten dan diesilveren. Deze nieuwe, grotere veren waren dit jaar extra welkom, omdat er vanwege de coronamaatregelen minder mensen op mochten en uitbreiding van de capaciteit dus hard nodig was. Toen in de zomer veel meer mensen gingen fietsen, werd het op de veren erg druk, vooral in het weekend. In overleg met de gemeente Amsterdam hebben we een maximale capaciteit van 60% aangehouden en mondkapjes verplicht gesteld. We hebben verder de aanbesteding afgerond voor 5 volledig elektrische veerponten. Meer hierover in [Uitstootvrij vervoer](#).

Nieuwe IJveren stoten veel minder CO₂ uit dan diesilveren



Claudia Zuiderwijk doopt in oktober IJveer 65

15G-trams

2020 kende veel mijlpalen rond de nieuwe 15G-trams. Deze trams gaan oudere modellen vervangen. Ze zijn voor het eerst in de dienstregeling ingezet op de vernieuwde Amstelveenlijn (lijn 25). Op 13 december maakten deze trams daar hun debuut. Tijdens het proefbedrijf van lijn 25, een paar dagen voor de officiële opening, kregen reizigers de kans alvast in de spiksplinternieuwe trams mee te rijden. Op lijn 25 rijden de 15G trams gekoppeld.

15G-tram maakt entree op vernieuwde Amstelveenlijn

In de eerste helft van 2020 werden de 15G-trams uitgebreid getest en op 13 juli ontvingen we de indienststellingsvergunning voor deze trams. Op 5 november volgde de vergunning voor het gekoppeld rijden.

In mei stemde de Regioraad in met de aanschaf van 9 extra 15G-trams (boven op de 63 bestelde trams). Dit na een analyse van GVB en de Vervoerregio van de behoefte aan trams in de komende jaren. Er komen in totaal 72 nieuwe trams naar Amsterdam. Eind 2020 waren er 30 nieuwe 15G's afgeleverd, waarvan 23 in R-net-kleurstelling en 7 in het blauw/wit van GVB.

M7-metro's

Begin 2020 startte de bouw van de eerste nieuwe M7-metro, maar niet lang daarna werd de bouw stilgelegd vanwege corona. Wel konden we met fabrikant CAF laatste ontwerpdetails afronden. Een belangrijk onderdeel van het ontwerptraject was het treinbeveiligingssysteem dat in de M7 moet worden ingebouwd. In november kwam er positief nieuws: de bouw was weer opgestart. We verwachten de eerste M7 medio 2021 in Nederland te testen.

Eerste M7-metro kan medio 2021 worden getest

Elektrische bussen

Op de buslijnen 15, 22, 61 en 231 rijden elektrische bussen. In 2020 zijn er in totaal 31 elektrische bussen geleverd en in gebruik genomen. We hebben onze bestuurders hiervoor extra opgeleid. Ze zijn zeer tevreden. Ook de eerste signalen van onze reizigers zijn positief. De komende jaren blijven er elektrische bussen instromen. In 2025 rijden we uitstootvrij.

In 2020 hebben we 31 elektrische bussen in gebruik genomen

Voor de aanschaf van meer elektrische bussen hebben we subsidie ontvangen uit de Connecting Europe Facility (CEF) van de Europese Commissie. Zie Uitstootvrij vervoer.

Gekoppelde trams

Er wordt flink gebouwd op IJburg en Zeeburgereiland en de populariteit van lijn 26 groeit gestaag mee. Om grote aantallen reizigers te kunnen vervoeren, rijden we sinds september 2020 op lijn 26 met twee trams aan elkaar. Dit zogenoemde gekoppeld rijden is nodig, omdat er op deze lijn niet vaker mag worden gereden vanwege veiligheidseisen in de Piet Heintunnel: per rijrichting mag daar maar één tram tegelijk doorheen. Ook op lijn 25, de Amstelveenlijn, rijden de trams gekoppeld.

Op IJburglijn 26 rijden we sinds september met gekoppelde trams

Met twee trams aan elkaar rijden klinkt eenvoudig, maar het heeft heel wat voeten in de aarde. Zo moesten onder andere de 20 jaar oude Combino-trams worden aangepast en is de IJtramstalling uitgebreid om er 32 trams (16 gekoppelde sets) kwijt te kunnen. Verder waren op het gebied van veiligheid en ICT veel aanpassingen nodig.

Betrouwbare dienstverlening

Onze reizigers willen erop kunnen vertrouwen dat bussen, trams, metro's en veren op tijd vertrekken en aankomen. Die punctualiteit moet GVB elke dag, elke minuut opnieuw waarmaken.

Vertrekpunctualiteit en uitval

Tabel 5 Vertrekpunctualiteit

percentage, per vervoersvorm (inclusief knooppunt punctualiteit bij Bus en Tram)	2020	2019	2018	2017	2016
Bus		90,3	88,3	88,9	88,5
Metro ¹	95,3	92,8	92,8	91,5	92,4
Tram	91,6	91,1	88,1	86,4	86,6
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 en 2020 rapporteren we de Noord/Zuidlijn als vast onderdeel bij Metro*

Tabel 6 Uitval

percentage, per vervoersvorm (inclusief capaciteitsuitval bij Bus en Metro)	2020	2019	2018	2017	2016
Bus	0,97	0,96	1,18	1,20	0,92
Metro ¹	0,84	1,22	3,03	2,30	2,25
Tram	1,05	1,22	1,64	1,39	1,31
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 en 2020 rapporteren we de Noord/Zuidlijn als vast onderdeel bij Metro.

Bus

De positieve ontwikkelingen van begin 2020 werden tenietgedaan door de gevolgen van corona. Door een tekort aan personeel steeg het uitvalpercentage in maart heel sterk. Daarna nam het af steeg het vervolgens weer door de diverse corona-ontwikkelingen. Uiteindelijk is het uitvalpercentage uitgekomen op 0,97%.

De vertrekpunctualiteit over 2020 is uitgekomen op 90,0%. Voor enkele lijnen, zoals lijn 44, blijft de vertrekpunctualiteit sterk achter, maar dat is toe te schrijven aan het zwakke signaal bij de halte Holendrecht. De gemeten vertrekpunctualiteit wijkt hierdoor nog steeds af van de werkelijke punctualiteit. We zoeken naar een oplossing.

Vertrekpunctualiteit komt over heel 2020 uit op 90 procent

Metro

De positieve trend van de operationele prestaties van Metro is in 2020 doorgezet. Begin 2020 stond de vertrekpunctualiteit nog wel onder druk. Uiteraard heeft corona ook impact gehad op met name uitval. Door aanpassing van de dienstregeling en de nieuwe werkelijkheid is dit snel hersteld.

Tram

Mede dankzij het weinige verkeer op straat was 2020 met een punctualiteit van rond de 92% een uitermate succesvol jaar. Wanneer we de ongeplande uitval in de eerste coronagolf (maart tot en met juni) buiten beschouwing laten, was 2020 ook op het gebied van uitval een prima jaar: we kwamen in totaal uit op 1,05%.

Op individuele lijnen is er ruimte voor verbetering. Zowel op lijn 25 als op lijn 26 zien we nog wat kinderziektes: lijn 25 (de Amstelveenlijn) heeft nieuw materieel en nieuwe infrastructuur, lijn 26 (IJburg) rijdt nu 'gekoppeld'.



Lijn 26 naar IJburg rijdt nu 'gekoppeld'

“

In alle opzichten was 2020 een spannend jaar, zeker ook voor het openbaar vervoer. GVB heeft laten zien er te staan voor onze reizigers, ondanks de enorme impact van corona op het werk en de resultaten. Het vertrouwen en het partnership dat in het afgelopen jaar tussen Vervoerregio en GVB is gegroeid wil ik graag versterken.

Thea de Vries

Secretaris-directeur Vervoerregio Amsterdam

Transportveiligheid

Veiligheid vinden we belangrijk: voor de reizigers, voor onze medewerkers en voor de medeweggebruikers. Daarom doen we ons uiterste best om aanrijdingen te voorkomen en iedereen veilig naar de eindbestemming te brengen.

Aanrijdingen

Tijdens de lockdowns was het veel rustiger in de stad: het aantal aanrijdingen is enorm afgenomen.

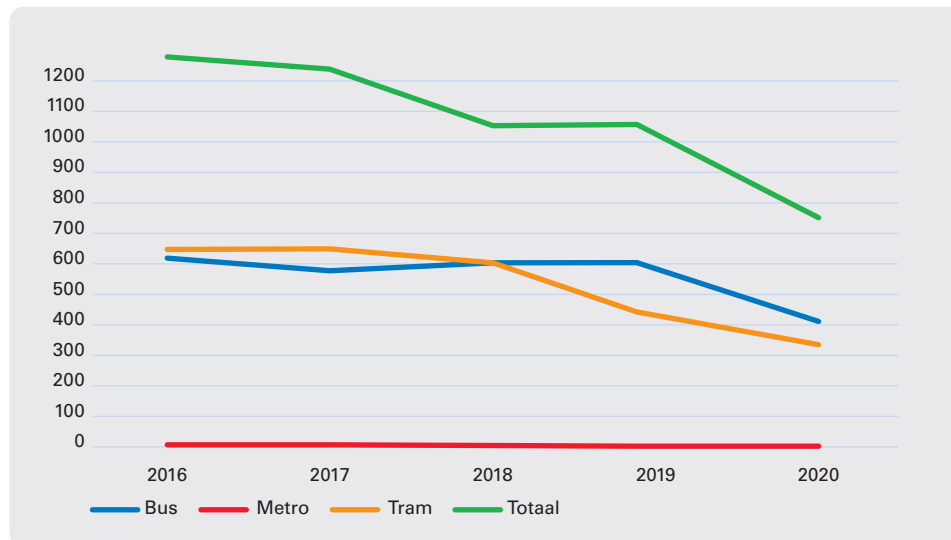
Aantal aanrijdingen tijdens lockdown fors afgenomen

De plekken in de stad waar meerdere aanrijdingen zijn geweest, brengen we met posters en schermen onder de aandacht van de bestuurders. We sturen veiligheidsmemo's rond over terugkerende probleempunten en leggen onze medewerkers uit hoe ze daarmee om kunnen gaan.

Aanvaringen

In november vond een aanvaring plaats tussen IJveer 64 en een binnenvaartschip, waarbij twee mensen lichtgewond raakten. Aanvaringen en aanrijdingen worden altijd onderzocht, dus ook deze.

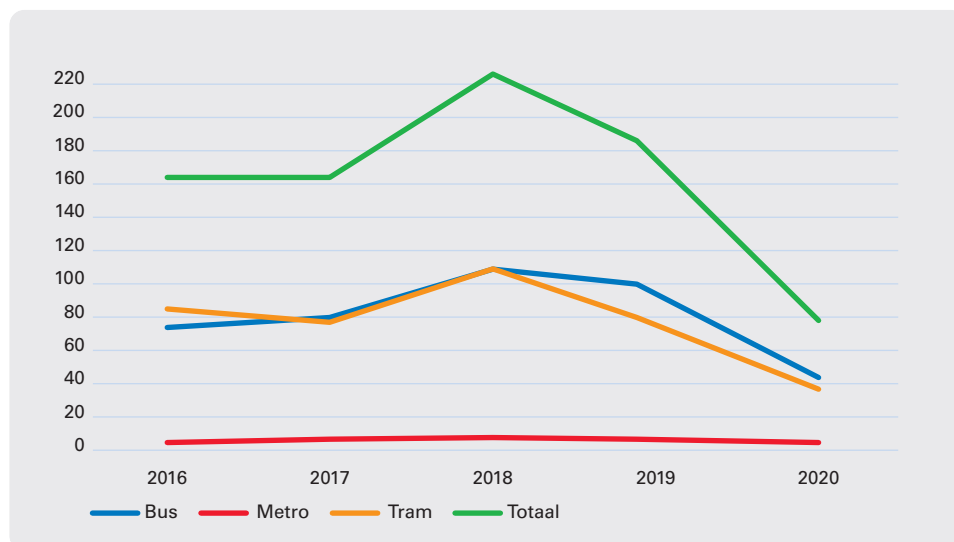
Figuur 1 Aantal aanrijdingen



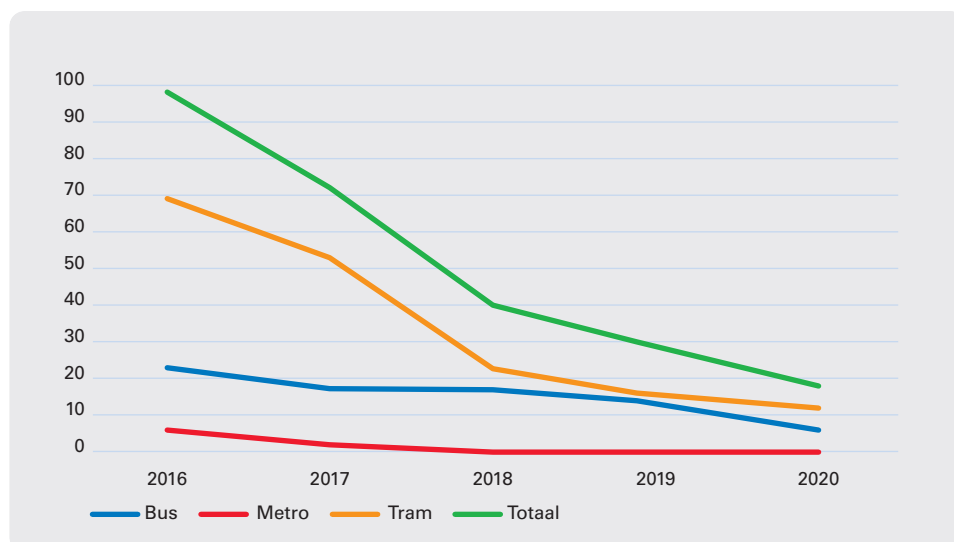
Tabel 7 Aanrijdingen en aanvaringen

	2020	2019	% verschil
Bus	412	605	-32%
Metro	3	4	-25%
Tram	337	444	-24%
Veren	1	4	-75%
Totaal	752	1.057	-29%

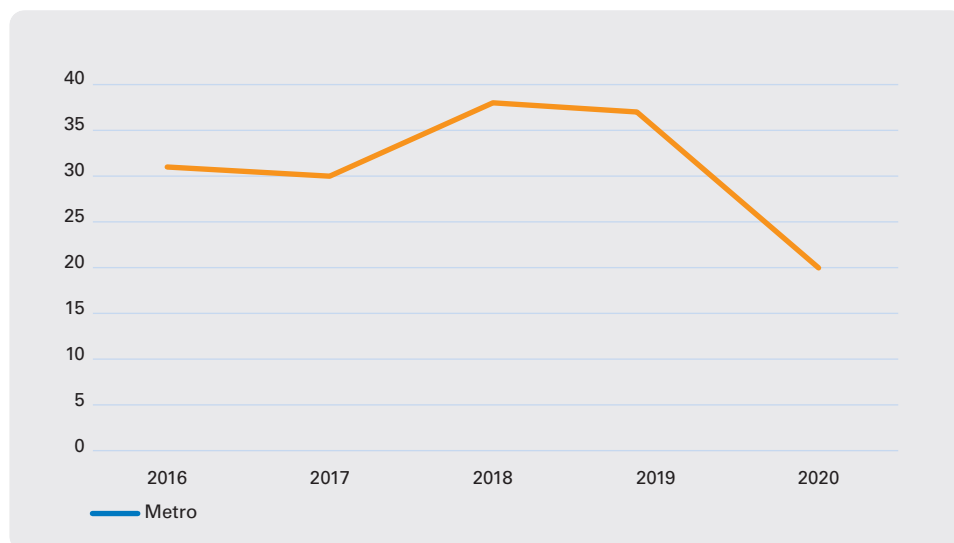
Figuur 2 **Aantal gewonde reizigers**



Figuur 3 **Aantal gewonde medeweggebruikers**



Figuur 4 **Aantal gewonden in stations of op perrons**



Tabel 8 Aantal gewonde reizigers (exclusief onwelwordingen)

	2020	2019	% verschil
Bus	44	100	-66%
Metro	5	7	-29%
Tram	37	79	-53%
Totaal	86	186	-46%
Gewonden in stations of perrons			
Metro	20	37	-46%
Gewonde medeweggebruikers			
Bus	6	14	-57%
Metro	0	0	0%
Tram	12	16	-25%
Totaal aantal gewonden	18	30	-40%

In 2020 waren geen ongevallen met dodelijke afloop.

De sterke dalingen in aanrijdingsincidenten bij Tram en Bus ten opzichte van 2019 zijn te herleiden naar drie hoofdoorzaken. Ten eerste is de werkwijze voortgezet die we in 2018 en 2019 hebben doorgevoerd: bestuurders die de afgelopen jaren meermalen bij een incident waren betrokken, krijgen extra begeleiding met een verbetertraject. Daarnaast heeft GVB in 2020 minder kilometers gereden omdat de dienstregeling werd afgeschaald en was er substantieel minder verkeer op de weg vanwege corona.

De invloed van de minder gereden kilometers kunnen we filteren door het aantal aanrijdingen in de afgelopen jaren te bekijken per miljoen verreden wagenkilometers. Ook dan zien we een gestage verbetering door de jaren heen (zie tabel 3). De invloed van de andere twee oorzaken (incidentfocus van GVB en minder overig verkeer) kan niet bepaald worden.

Tabel 9 Aantal aanrijdingen met andere verkeersdeelnemers of obstakels per miljoen wagenkilometers

	2020	2019	2018
Bus	27	38	42
Metro	0,6	0,7	1,1
Tram	30	36	51
GVB	24	30	38

Passages stoptonend sein

Als een metro of tram door een stoptonend sein (STS) rijdt, vergelijkbaar met 'door rood rijden', kan er een gevaarlijke situatie ontstaan. In 2020 heeft 20 keer zo'n STS-passage plaatsgevonden, 4 keer minder dan in 2019. Volgens de procedure melden we elke STS-passage aan de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT). Er volgt dan altijd een onderzoek.

Metro's en trams rijden minder door rood dan in 2019

Ontsporingen en versporingen

In 2020 is het 16 keer voorgekomen dat een tram tijdens exploitatie is ontspoord (minimaal één wiel verlaat het spoor) of verspoord (niet alle assen van de tram volgen hetzelfde spoor). Dit is evenveel als in 2019. Vijf van de incidenten vonden plaats op de Strawinskylaan bij het keerpunt nabij station Zuid. Een technische oplossing om deze incidenten te voorkomen wordt onderzocht. In 80% van de gevallen speelde rijgedrag een rol bij het incident. Bij metro waren in 2020 geen ontsporingen of versporingen.

Beveiligingssysteem

Het was onze bedoeling om in 2020 het nieuwe metrobeveiligingssysteem in te voeren op alle lijnen. Dit systeem verhoogt de veiligheid en verbetert de verkeersleiding. De invoering is vertraagd vanwege corona en technische complicaties en gebeurt nu in 2021.

Invoering
beveiligingssysteem
uitgesteld door corona

De Noord/Zuidlijn rijdt al vanaf het begin met het nieuwe beveiligingssysteem. De aanleg van het systeem op bestaand spoor is veel ingewikkelder dan op een nieuw spoor, zoals bij de Noord/Zuidlijn. Daarbij ging het bovendien om één lijn en nu gaat het om een netwerk van metrolijnen.

Vernieuwd veiligheidscertificaat

De Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) heeft in 2020 ons systeem voor veiligheidsmanagement voor het tram- en metrovoervoer beoordeeld, zoals is voorgeschreven in de Wet lokaal spoor. GVB is met vlag en wimpel geslaagd. Na het positieve advies van de ILT hebben we van Vervoerregio Amsterdam opnieuw voor 5 jaar het veiligheidscertificaat gekregen voor het tram- en metrovoervoer.



“

Vóór corona ging je overal zitten, nu let je toch meer op. Lijn 52 is nog steeds best druk in de spits.

Boyd en Daria

Amsterdammers

Tevreden reizigers

GVB wil dat de reizigers tevreden zijn over de dienstverlening. Daarom werken we continu aan de veiligheid, goede reisinformatie, toegankelijke voertuigen en het gemak waarmee reizigers een vervoerbewijs kunnen aanschaffen.

OV-Klantenbarometer 2020

Onze ambitie is dat 90% van de reizigers ons een 7 of hoger geeft in de OV-Klantenbarometer. Dit is een landelijk onderzoek naar reizigerstevredenheid. Normaal gesproken peilt deze barometer elk kwartaal de tevredenheid onder onze reizigers, maar vanwege corona is dit alleen in het eerste kwartaal van 2020 gebeurd. Het aantal metingen is niet voldoende om betrouwbare uitspraken te doen over het hele jaar. In 2019 gaven de reizigers ons een 7,9. En 89% gaf ons een 7 of hoger.

We kunnen geen uitspraak doen over tevredenheid in 2020

Tabel 10 Percentage cijfer 7 of hoger op de OV-Klantenbarometer

	2020	2019	2018	2017
GVB	n.v.t.	89,0	86,2	85,2

Tabel 11 Rapportcijfers OV-Klantenbarometer

	2020**	2019*	2018	2017
Landelijk gemiddelde	n.v.t.	7,8	7,7	7,6
GVB	n.v.t.	7,9*	7,7	7,6
Bus	n.v.t.	7,8	7,6	7,8
Metro	n.v.t.	7,9	7,7	7,4
Tram	n.v.t.	8,0	7,7	7,5
Veren	8,3	n.v.t.	8,3	8,1

* Exclusief Veren. De tevredenheid over de veren is in 2019 niet gemeten.

** De OV-Klantenbarometer is 2020 niet uitgevoerd behalve voor Veren.

Eigen GVB-onderzoek

In juli is onderzoek gedaan onder GVB-reizigers naar reisgedrag en reisbeleving in coronatijd. We wilden weten welke drempels reizigers ervaren om met het OV te reizen.

Maatregelen die reizigers wensten, waren:

- meer controle op naleving van de coronaregels;
- looproutes om afstand te kunnen houden;
- inzicht in de drukte.

Naar aanleiding hiervan hebben we versneld de drukte-informatie in de GVB-app en op de website opgenomen. In de reisplanners kan iedereen zien wat de voorspelde drukte is op een bepaald traject.

Informatie over drukte hebben we versneld in app gezet

Programma Integraal Serviceconcept

In 2019 zijn we begonnen met het Integraal Serviceconcept. Met dit programma willen we organisatiebreed de dienstverlening verbeteren door een hechte onderlinge samenwerking. Omdat we in 2020 vooral aandacht hebben besteed aan de continuïteit van het vervoer, is dit programma weliswaar voortgezet, maar in afgeslankte vorm.

“

Rover heeft grote waardering voor de inzet van het GVB-personeel om in deze moeilijke tijden toch zo goed en zo veel mogelijk te blijven rijden. Gebruik die spirit om in 2021 de grote groep reizigers weer te verwelkomen.

Marinus de Jong

Voorzitter Rover afdeling regio Amsterdam

Reisinformatie



Kwaliteit van reizigersinformatie

Reizigers willen graag actuele, betrouwbare en consistente reisinformatie. Hoe goed ze de kwaliteit van de reisinformatie vinden is een bepalende factor in de algehele tevredenheid over GVB.

Ons doel is om in 2021 minimaal een 6 te krijgen voor onze informatievoorziening bij verstoringen. Dit wordt gemeten in de OV-Klantenbarometer. Omdat de OV-Klantenbarometer in 2020 alleen in het eerste kwartaal is uitgevoerd, hebben we zelf aanvullend online onderzoek gedaan. Hieruit blijkt dat de score op de kwaliteit van de reisinformatie bij verstoringen vergelijkbaar is met die in 2019 (5,8). Een van de initiatieven om deze score te verbeteren is de introductie van de vernieuwde GVB-app die reizigers direct op de hoogte brengt van actuele verstoringen. De nieuwe app is maart 2021 gelanceerd.

Communicatie over corona

Belangrijk in 2020 was het informeren van de reizigers over aangepaste dienstregelingen en coronamaatregelen. Dit hebben we volgens de landelijke OV-

afspraken gedaan, onder andere via de nieuwsbrief, de website, de GVB-app, persoonlijke service en met uitleg in de voertuigen en op de haltes.

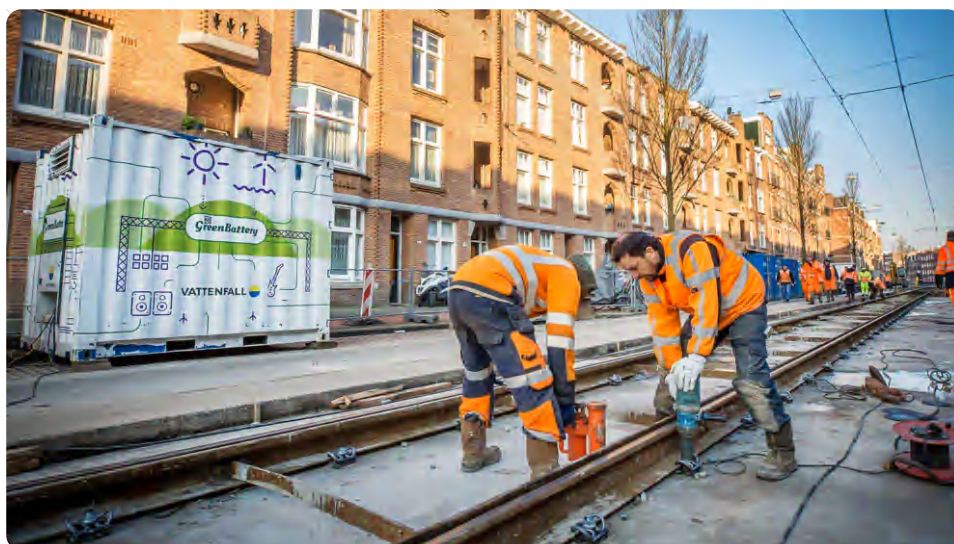
ICT voor betrouwbare informatie

In 2020 zijn we een aantal langlopende ICT-projecten gestart om de kwaliteit van de reisinformatie te verbeteren. Het planningssysteem voor dienstregelingen wordt in 2021 vernieuwd. Met dit nieuwe systeem bereiken we een efficiënter proces en een stabielere reisinformatieketen. Bij Bus en Tram krijgen we met een systeemverbetering een grotere voorspelbaarheid voor reisinformatie: de positie van de voertuigen wordt 4 maal per minuut doorgegeven in plaats van 1 maal. We gaan werken aan verbetering van de software-omgeving voor de reisinformatie op de schermen in de voertuigen en voor de automatische halte-afroep. Verder lopen er twee landelijke projecten voor de standaardisering van reisinformatie.

ICT-projecten gestart om reisinformatie te verbeteren

Informatie over werkzaamheden

Over de grote werkzaamheden in de zomerperiode hebben we veel gecommuniceerd, zoals over het project aan de Amstelstroomlaan half juli 2020. Dat geldt ook voor de bouw van de Amstelveenlijn en de overlast daaromheen. Verder hebben we de opening van deze lijn (13 december 2020) ruimschoots onder de aandacht gebracht.



In samenwerking met Vattenfall gebruiken we voor werkzaamheden in de stad een slimme accu. Hierdoor is een dieselaggregaat niet meer nodig is.

Klantenservice

Dienstverlening op peil

De dienstverlening aan de reizigers is op peil gebleven, terwijl er achter de schermen veel gebeurde: de medewerkers van de Klantenservice moesten vanuit huis gaan werken. Bovendien veranderde het telefoonsysteem. Die omslag is goed volbracht. De waardering van reizigers over de doorlooptijd en de bereikbaarheid van GVB is sinds maart zelfs gestegen. Meer aandacht voor kwaliteit en coaching heeft daaraan bijgedragen.

Dienstverlening van Klantenservice is op peil gebleven

Sneller antwoord op vragen

Sinds maart 2020 krijgen reizigers bij onze Klantenservice en de balies van Service & Tickets sneller en duidelijker antwoord op hun vragen, omdat we zijn gaan werken met een centrale kennisbank. Daarin staat alle actuele informatie op één plaats bij elkaar. Die is dus gemakkelijker te vinden voor de GVB-medewerkers.

Minder vragen

Doordat er veel minder mensen met het OV reisden, nam het aantal vragen en klachten met ongeveer 50% af. In de begintijd van de coronacrisis gingen de vragen vooral over de abonnementen en wat daarmee te doen. Later kwamen er meer vragen over maatregelen, mondkapjes, handhaving en ventilatie van de voertuigen. In 2020 is het aandeel van vragen via WhatsApp, Facebook Messenger en Twitter verder toegenomen: inmiddels stellen ongeveer evenveel mensen via die media hun vragen als via de reguliere telefoonlijn.

Aantal vragen en klachten tijdens lockdown gehalveerd

Toegankelijkheid

Iedereen moet zelfstandig met het OV kunnen reizen. Toegankelijkheid van voertuigen en haltes is dan ook van groot belang, net als de toegankelijkheid van informatie. Dit heeft in verschillende projecten van GVB een rol gespeeld.

Iedereen moet optie hebben om zelfstandig met OV te reizen

De toegankelijkheid van onze informatie is verbeterd. De GVB-app is aangepast zodat die gemakkelijker is te gebruiken voor mensen met een beperking. Op de website melden we sinds begin 2021 ook waar er verstoringen bij liften of roltrappen zijn. Dat gebeurt vanaf het tweede kwartaal 2021 ook in de app. Ook is er een druktemeter ontwikkeld: die geeft bij het plannen van een reis inzicht in de drukte in de voertuigen.

Toegankelijke voertuigen en haltes

Een aantal leden van de Reizigers Advies Raad, een onafhankelijk adviesorgaan voor het openbaar vervoer, hebben de 15G-tram getest op toegankelijkheid. Het bleek dat de elektrische rolstoelplank, die wel aan alle wettelijke eisen voldoet, niet toereikend was voor een specifiek type rolstoel. Het projectteam werkt hard aan een oplossing.

De oude 11G- en 12G-trams, die alleen toegankelijk waren via de middelste deur en niet beschikten over een rolstoelplank, worden in 2021 uitgefaseerd. Alle bussen en alle Combino- en 15G-trams zijn gelijkvloers en hebben een rolstoelplank.

Alle bussen en nieuwe trams hebben rolstoelplank

GVB werkt mee aan initiatieven van Vervoerregio Amsterdam en de gemeente Amsterdam om toegankelijkheid te vergroten. Een daarvan is de Combiband. Dit is een extra binnenrand bij de gecombineerde halte, waardoor deze bij zowel bus als tram hoog genoeg is voor een goede instap.

De Halteknop is in ontwikkeling. Daarmee kunnen reizigers met een beperking een lamp op de halte aandoen, zodat de bestuurder of de conducteur weet dat er extra hulp gewenst is bij het instappen.

Ook doen we mee met het samenwerkingsprogramma OV-Coach. De OV-Coach leert mensen met een beperking zelfstandig reizen met het openbaar vervoer.

Klacht over rolstoelplank

Over de rolstoelplank van buslijn 55, de lijn die reed tijdens de werkzaamheden aan de Amstelveenlijn, heeft GVB van een rolstoelgebruiker klachten ontvangen omdat de plank met regelmaat niet werkte. We hebben deze klacht zeer serieus genomen. Vanaf de eerste melding hebben we extra maatregelen genomen, zowel op technisch gebied als met extra instructie voor onze medewerkers. Hierdoor is de toegankelijkheid verbeterd op deze lijn en ook op onze andere lijnen. De rolstoelgebruiker heeft naar aanleiding van zijn klachten ook een oordeel van Geschillencommissie en College voor de Rechten van de Mens gevraagd. De klachten werden als gegrond beschouwd. Het College van de Rechten van de Mens oordeelde dat GVB verboden onderscheid heeft gemaakt op grond van handicap of chronische ziekte.

Reiziger krijgt gelijk in klacht over rolstoelplank buslijn 55



Via de Reizigers Advies Raad en Cliëntenbelang Amsterdam zijn we ook dit jaar weer veel in gesprek geweest met GVB over de toegankelijkheid van bus, tram en metro voor mensen met een lichamelijke beperking. Het ging over liften die het opeens niet meer doen, te zacht sprekende reisinformatiepanelen, haperende omroepen in de bus, de oude trams op lijn 19 die voor veel rolstoelers niet te gebruiken zijn, maar nu snel worden vervangen, de kinderziekten rond uitschuifplanken in nieuwe 15G tram, over de haltes van lijn 25 in Amstelveen, of over die ene boom die op de halte net te dicht langs de geleidelijn voor blinden staat.

GVB is voor ons altijd een benaderbare gesprekspartner met een open oor, die samen met ons naar oplossingen zoekt.

Vanwege corona konden dit jaar helaas de ervaringstrainingen die mensen uit onze doelgroep geven aan bus- en trambestuurders niet doorgaan. Laten we hopen dat we ook die weer snel kunnen oppakken.

Lex Hendriksen

Lid van de Reizigers Advies Raad namens Cliëntenbelang Amsterdam

Reisproducten en betaalgemak

GVB Flex

In 2020 hebben we GVB Flex gepromoot. Daarmee kunnen reizigers zonder saldo flexibel door heel Nederland reizen. Bij GVB krijgen ze bovendien korting. Nu er minder wordt gereisd met het OV, sluit de behoefte van de reizigers beter aan bij GVB Flex dan bij abonnementen met afgekocht reisrecht. De abonnementen GVB Only en GVB Zone zijn we aan het uifaseren.

GVB Flex past bij tijd waarin reizigers minder OV gebruiken

Kaartverkoop

Voor de kaartverkoop startte het jaar goed. Maar doordat toeristen en dagjesmensen na maart massaal de stad meden, is de verkoop van GVB dagkaarten in een vrije val terechtgekomen. In 2020 daalde de omzet voor de GVB dag- en uurskaarten in de hotelmarkt met 77% en voor GVB totaal met 71%.

Introductie reizen met barcode uitgesteld tot 2021

Ook op de zakelijke markt begon het jaar voorspoedig. Klanten van Online Travel Agents (OTA), zoals Get Your Guide en Tiqets, boekten voor hun bezoek aan Amsterdam van tevoren dagkaarten bij GVB. De verkoop in hotels verliep goed via onze partners Tours & Tickets en Hotel Guest Service. De vooruitzichten waren uitstekend met de naderende grote evenementen, festivals en internationale congressen, maar in maart stortten de hotelomzetten in. Ook onze wederverkopers leverden in omdat bezoekers wegbleven.

Barcode en betaalpas

De introductie van reizen met een barcode stond gepland voor 2020, maar door corona is dit niet gelukt. In 2021 wordt dit alsnog mogelijk, naast het reizen met de OV-

chipkaart. Reizen met barcode gaat voor reizigers veel gemak opleveren. De metropoortjes zijn in 2020 uitgerust met barcodelezers en bankpasscanners. Voor eind 2021 vervangen we ook alle kaartlezers in trams en bussen. Deze zijn dan gereed voor (toekomstige) betaling met bijvoorbeeld mobiele telefoon, barcode, betaalpas of creditcard.

Sociale veiligheid

Service & Veiligheid

GVB wil dat reizigers en medewerkers zich prettig voelen in de voertuigen, op de veren, op de perrons en in de stations. We hebben daarvoor de afdeling Service & Veiligheid, die bestaat uit het Serviceteam Vervoer (STV) en OV-zorg. Onze teams handhaven de huisregels en houden toezicht op de sociale veiligheid in en rondom het openbaar vervoer. Medewerkers van het Serviceteam helpen reizigers op weg met de juiste informatie. In 2020 was er vooral aandacht voor de 1,5 meter afstand op de stations en het dragen van mondkapjes.

Onze teams houden toezicht op sociale veiligheid in het OV

OV-zorg streeft ernaar om binnen 7 minuten ter plaatse te zijn bij meldingen van incidenten met prioriteit. In 2020 was de gemiddelde aanrijdtijd 6,33 minuten. Daarmee is de doelstelling gehaald. OV-zorg werkt bij handhaving samen met het team Veilig Openbaar Vervoer van de politie. De politie heeft besloten om dit team in 2021 op te heffen. Zie ook [Beleid rond het OV in Amsterdam onder Voor iedereen bereikbaar](#).

Mondkapjesplicht

Op 1 juni 2020 werd het verplicht om mondkapjes te dragen in het OV. Met die verplichting waren we blij, want die gaf duidelijkheid. En reizigers voelen zich veiliger als iedereen mondkapjes draagt. Onze medewerkers kunnen reizigers erop aanspreken dat ze een mondkapje moeten dragen. OV-zorg ziet erop toe dat dit gebeurt. De bestuurder kan weigeren te vertrekken als de veiligheid van andere reizigers in het geding is. In het najaar is het aantal meldingen van het niet dragen van mondkapjes gedaald. Het invoeren van de algehele mondkapjesplicht voor openbare ruimtes sinds 1 december heeft hierbij geholpen.

Incidenten

Vanuit onze centrale verkeersleiding voeren we de regie over het afhandelen van incidenten, storingen, calamiteiten en evenementen met impact op het OV. Het aantal gemelde incidenten in 2020 is ten opzichte van 2019 van 2057 gestegen naar 2181 meldingen. Het aantal meldingen van betalingsproblemen is sterk toegenomen, terwijl het aantal meldingen van overlast gedaald is.

De mondkapjesplicht leidde tot incidenten, waaronder een zeer ernstig incident. In oktober werd een bestuurder van buslijn 21 zwaar mishandeld door een reiziger die niet van plan was een mondkapje te dragen. Dit heeft tot grote woede en verontwaardiging geleid binnen GVB, bij de gemeente en in de stad. We hebben hier samen met toenmalig wethouder Dijkema veel aandacht voor gevraagd, ook in de media. Een dergelijke daad is onacceptabel. GVB is als één blok achter de chauffeur gaan staan.

Mondkapjesplicht leidde op bus 21 tot mishandeling chauffeur

In maart en april heeft een 16-jarige jongen meermalen vrouwelijke buschauffeurs bespuugd, nadat hij eerst door het afzettingslint in de bus was gelopen. Vervolgens riep hij dat hij corona had. Omdat GVB camerabeelden kon delen met de politie, is de jongen opgespoord en opgepakt.

Zwartrijden

GVB moet elk jaar voldoende kaartcontroles uitvoeren om een representatieve steekproef te nemen voor het aantal zwartrijders. Door corona is er niet altijd genoeg

personeel beschikbaar geweest om op zwartrijden te controleren. Daarom zijn de gegevens over 2020 minder betrouwbaar dan die over voorgaande jaren. Het gemeten percentage ligt in 2020 op 1,4% volgens de Rapportage Zwartrijden 2020 van MuConsult. De Vervoerregio heeft GVB voor 2020 ontheffing gegeven voor deze KPI.

In de periode waarin busreizigers niet voorin bij de chauffeur konden instappen en er op de tram geen conducteur meereed, kwam het regelmatig voor dat reizigers 'vergeten' in te checken.

Scholierenvoorlichting

Voorlichters van GVB bezoeken middelbare scholen in Amsterdam om met leerlingen in gesprek te gaan over (on)wenselijk en (on)veilig gedrag in en rond het openbaar vervoer. In 2020 bezochten we 8 scholen.

Uitstootvrij vervoer

In 2025 wil GVB met volledig uitstootvrij openbaar vervoer rijden en varen. De eerste elektrische bussen hebben we in 2020 in gebruik genomen. De elektriciteit die we nodig hebben wordt volledig opgewekt door windmolens in Nederland. Ook onze infrastructuur en gebouwen maken we zo duurzaam mogelijk.

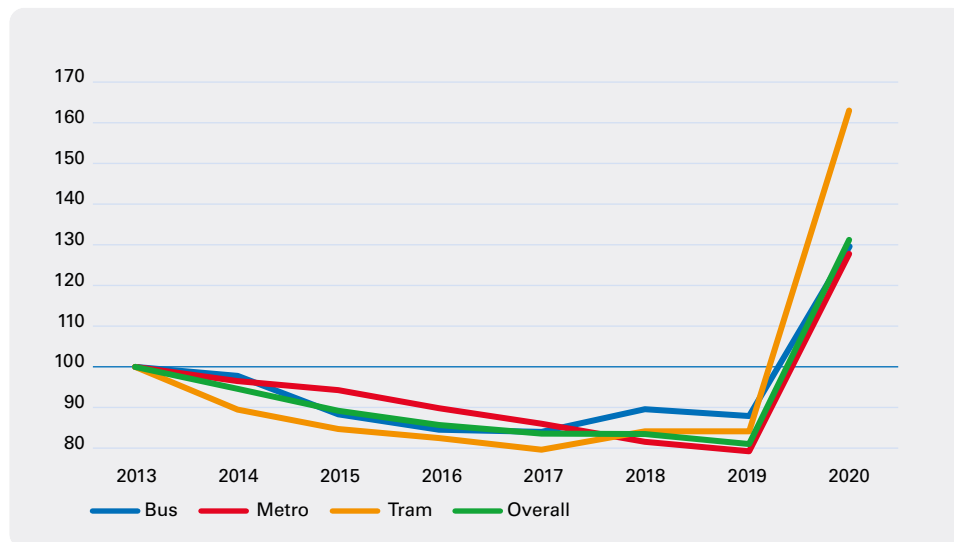
Energieverbruik

We gaan efficiënt om met de energie voor het openbaar vervoer. Het doel is om 35% efficiënter te zijn in 2030 ten opzichte van 2013. Dit bereiken we via een jaarlijkse efficiencyverbetering van 2% per reizigerskilometer.

Deze doelstellingen hebben we in 2020 helaas niet kunnen behalen. De coronacrisis heeft grote impact op onze energieprestaties. Het aantal reizigers is dit jaar drastisch gedaald. Ook het aantal ritten daalde, maar niet zo sterk als de reizigersaantallen. Hierdoor is de verhouding tussen energieverbruik en reizigerskilometers compleet anders dan in de voorgaande jaren. Sinds 2013 hebben we elk jaar onze energieprestatie kunnen verbeteren. In 2020 waren we echter 87% minder energie-efficiënt dan in 2019. De verwachting is dat het nog enkele jaren duurt voordat we weer het niveau van 2019 bereiken.

Coronacrisis heeft grote impact op energieprestaties

Figuur 5 **Energieverbruik per reizigerskilometer**





In 2020 hebben we 31 elektrische bussen in gebruik genomen

Tabel 12 **Energieverbruik per reizigerskilometer¹**

	2020	2019	2018	2017	2016
Bus					
Verbruik (kWh)	0,646	0,409	0,417	0,393	0,393
Energie efficiency (t.o.v. peil 2013)	-41,7%	12,7%	11,0%	16,1%	16,1%
Metro					
Verbruik (kWh)	0,324	0,171	0,177	0,186	0,195
Energie efficiency (t.o.v. peil 2013)	-48,8%	21,5%	19,1%	14,6%	10,6%
Tram					
Verbruik (kWh)	0,315	0,147	0,147	0,140	0,144
Energie efficiency (t.o.v. peil 2013)	-79,0%	16,4%	16,4%	20,7%	18,1%
Bus, Metro en Tram (incl. DRIS-panelen)					
Verbruik (kWh)	0,386	0,206	0,213	0,213	0,219
Efficiency-efficiency (t.o.v. vorig jaar)	-87,4%	3,1%	0,4%	2,4%	4,1%
Energie efficiency (t.o.v. peil 2013)	-50,2%	19,7%	17,3%	16,9%	14,9%

¹ De reizigerskilometer is de eenheid in het OV die aangeeft dat één reiziger één kilometer gebruik heeft gemaakt van een bepaalde vervoersvorm.

Duurzame energie

Op de nieuwe uitbouw van de tramremise Havenstraat zijn 90 zonnepanelen geplaatst. Eerder waren al zonnepanelen geplaatst op de busgarage in Amsterdam-West. Ook hebben we in 2020 op 13 metrostations zonnepanelen gelegd. De energie die wordt opgewekt op deze locaties staat gelijk aan het jaarlijkse stroomverbruik van ruim 400 huishoudens.

Remise Havenstraat
voorzien van
90 zonnepanelen

In het voorjaar van 2020 heeft GVB bij onderhoudsprojecten van afdeling Rail Services een pilot uitgevoerd met elektrische accu's van Vattenfall. Deze vervangen dieselaggregaten. De pilot is geslaagd: we willen we deze duurzame energievoorziening in de toekomst bij meer projecten inzetten.

Terugdringing CO₂-uitstoot

Elektrische bussen en hybride veren en ponten

GVB werkt aan verdere elektrificering van de busvloot en de inzet van hybride en elektrisch aangestuurde veren. Bussen die op diesel rijden en die aan het einde van hun levensduur zijn vervangen we door nieuwe elektrisch aangedreven bussen.

In 2020 hebben we 31 bussen in gebruik genomen en zijn twee bestellingen geplaatst voor in totaal 44 additionele elektrische bussen. GVB heeft hiermee een flinke stap gezet naar volledig uitstootvrij busvervoer in Amsterdam in 2025. Deze emissieafspraken hebben GVB en gemeente Amsterdam vastgelegd in het duurzaamheidsconvenant uit 2015. Zo dragen we bij aan schone lucht voor Amsterdam en omgeving.

In januari 2020 hebben we de aanbesteding afgerond voor 5 volledig elektrische veerponten over het Noordzeekanaal. De opdracht is gegund aan Holland Shipyards Group, ook de bouwer van de (serie-)hybride IJveren in de 60-serie. Het contract ondertekenden we op 13 maart 2020. De nieuwe veerponten vervangen de huidige die dateren uit de jaren dertig. In 2021 gaat de eerste elektrische veerpont uit deze nieuwe serie varen. Er is op de 41 meter lange veerponten plaats voor 20 auto's, 4 vrachtwagens of 400 passagiers.

Elektrische veren gaan in 2021 varen op Noordzeekanaal



Voor de overgang van diesel naar elektrische aandrijving zijn stevige aanpassingen op de aanlandingen nodig. Er komen oplaadarmen en de stroomtoevoer wordt aangelegd. Deze projecten zijn apart aanbesteed.

Europese subsidie

GVB heeft een subsidie van € 13,7 miljoen toegekend gekregen uit de Connecting Europe Facility (CEF) van de Europese Commissie. Als aan de toekenningsvoorwaarden wordt voldaan, kan een deel van de investering voor nieuwe elektrische bussen en laadinfrastructuur worden betaald. Deze subsidie is een extra impuls voor onze duurzaamheidsambitie om in 2025 alle dieselbussen te hebben vervangen door elektrische bussen.

Hernieuwbare brandstofeenheden

Met het opladen van elektrische bussen produceert GVB hernieuwde brandstofeenheden (HBE's). Eén hernieuwbare brandstof eenheid staat gelijk aan 1 gigajoule duurzame energie geleverd aan de vervoersmarkt. Het is een marktsysteem om de vervoersmarkt in Nederland te verduurzamen. Deze HBE's worden door GVB

verkocht aan bedrijven die hun brandstofverbruik voor vervoer willen vergroenen. In 2020 heeft GVB zo'n 8.500 HBE's geproduceerd, dit staat gelijk aan 4.466 ton CO₂.

CO₂-Prestatieladder

GVB heeft in januari 2021 het certificaat voor niveau 3 van de CO₂-Prestatieladder behaald. Voor de komende jaren hebben we een plan voor de verdere reductie van CO₂-uitstoot en energieverbruik vastgelegd. Dit plan is goedgekeurd door een certificerende instelling. Voor meer informatie over onze inspanningen voor de CO₂-Prestatieladder zie onze [website](#).

GVB haalt certificaat
Prestatieladder voor
CO₂-terugdringing

CO₂-voetafdruk

De CO₂-voetafdruk (footprint) wordt berekend met behulp van emissiefactoren. Een emissiefactor staat voor de uitstoot die wordt veroorzaakt door het verbruik van een bepaalde brandstof. De verbranding van een liter diesel leidt bijvoorbeeld tot meer CO₂-uitstoot dan de verbranding van een liter benzine.

Een bedrijf kan voor de berekening van de emissiefactor kiezen tussen Tank-to-Wheel emissiefactoren (emissies bij alleen het verbruik van de brandstof) en Well-To-Wheel emissiefactoren (emissies bij productie én verbruik van de brandstof). In voorgaande jaarverslagen heeft GVB altijd Tank-To-Wheel emissiefactoren genoemd. Met ingang van 2020 gebruiken we Well-To-Wheel, in lijn met de richtlijnen voor de CO₂-Prestatieladder. Onze uitstoot in 2019 hebben we opnieuw berekend, zodat we beide jaren kunnen vergelijken.

We dringen de uitstoot van onze voer- en vaartuigen zo veel mogelijk terug. In 2020 was onze CO₂-uitstoot ruim 11% lager dan in 2019. Dit komt vooral doordat we door de coronacrisis minder ritten hebben uitgevoerd. Daarnaast heeft de inzet van elektrische bussen gezorgd voor een lagere CO₂ uitstoot bij Bus.

Duurzaam inkopen

In steeds meer inkooptrajecten houden we rekening met duurzaamheid. Waar het kan, verlagen we onze CO₂-uitstoot, bijvoorbeeld door van onze leveranciers het [CO₂-Prestatieladder](#)-certificaat te eisen. Verder hebben we bij de aanbesteding voor civiele werken bij Tram afspraken gemaakt over de toepassing van gerecycled beton.

Tabel 13 CO₂-emissies

CO ₂ -footprint	2020		2019	
	verbruik	uitstoot (ton CO ₂)	verbruik	uitstoot (ton CO ₂)
Scope 1				
Gas (m3)	834.466,7	1.572,1	797.110,0	1.501,8
Bedrijfsauto's diesel (liter)	256.922,0	829,9	273.046,0	881,9
Bussen diesel (liter)	6.412.344,0	20.711,9	7.778.942,0	25.126,9
Veren diesel (liter)	2.722.673,0	8.794,2	2.644.118,0	8.540,5
Overig diesel (liter)	7.234,0	23,4	14.084,0	47,8
Bedrijfsauto's benzine (liter)	27.431,0	75,2	37.244,0	102,0
Propaan (m3)	6.500,2	11,2	9.758,0	16,8
AdBlue (liter)	282.549,7	73,5	378.835,0	98,5
<i>Totaal Scope 1</i>		<i>32.091,3</i>		<i>36.315,4</i>
Scope 2				
Groene stroom - vervoer metro (kWh)	87.955.566,0	-	97.665.831,0	-
Groene stroom - vervoer tram (kWh)	44.124.174,0	-	44.405.448,0	-
Groene stroom - vervoer bus (kWh)	1.900.731,0	-	-	-
Groene stroom - overig (kWh)	14.697.733,0	-	15.009.240,0	-
Grijze stroom (kWh)	1.610.078,6	895,2	1.609.019,1	894,6
Stadsverwarming (GJ)	19.373,0	518,2	17.895,0	478,7
<i>Totaal Scope 2</i>		<i>1.413,4</i>		<i>1.373,3</i>
Zakelijke reizen				
Openbaar vervoer (km)	47.124,0	1,7	196.953,0	7,1
Vluchten (km)	93.898,7	19,7	530.707,0	107,0
<i>Totaal zakelijke reizen</i>		<i>21,4</i>		<i>114,1</i>
Totaal		33.526,2		37.802,7
CO₂-reductie t.o.v. basisjaar 2019		11,3%		

GVB heeft 39.425 kWh stroom opgewekt met de PV-panelen op Garage West.

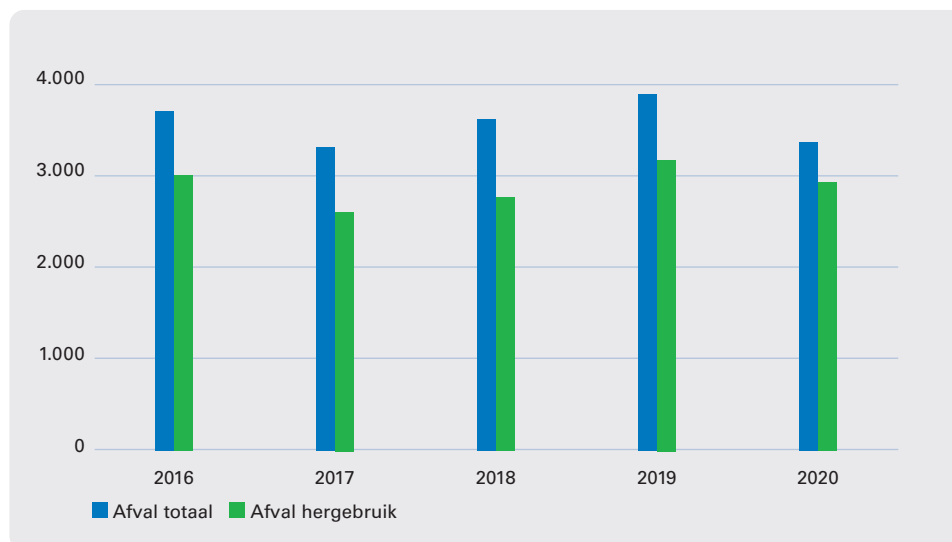
Afvalscheiding en hergebruik

Afvalscheiding

Het aandeel hergebruikt afval is in 2020 gestegen naar 87%. De belangrijkste oorzaak hiervoor is de sterke daling van het volume ingezameld restafval: vanwege de coronacrisis is er minder op de GVB-vestigingen gewerkt.

De totale hoeveelheid afval is in 2020 afgenomen ten opzichte van het voorgaande jaar. Naast restafval zijn er ook andere afvalstromen zoals rails minder ingezameld in 2020.

Figuur 6 Aandeel hergebruikt afval ten opzichte van het totaal



Hergebruik

Dieselbussen

Door de komst van de elektrische bussen stoot GVB steeds meer dieselbussen af. Dit doen we bij voorkeur op de meest duurzame wijze. Daarom hebben we onderzocht wat de beste bestemming is voor de dieselbussen die niet meer in Amsterdam worden gebruikt: we kunnen de bussen het beste verkopen aan OV-partijen in Oost-Europa. Daar vervangen ze dieselbussen die een stuk vervuilerder zijn.

Dieselbussen gaan naar OV-bedrijven in Oost-Europa

Mondkapjes

Sinds de zomer van 2020 zijn via diverse kanalen originele duurzame, herbruikbare GVB-mondkapjes te koop. Ze worden in India gemaakt door het Amsterdamse bedrijf Tiny Miracles. De verkoop van deze mondkapjes draagt bij aan armoedebestrijding in dat land.

Dé werkgever

GVB wil dé werkgever in Amsterdam zijn. We bieden werk aan mensen uit alle geledingen van onze samenleving en maken werk van diversiteit. De gezondheid en de veiligheid van onze medewerkers zijn in ons beleid altijd belangrijke punten van aandacht; in dit uitdagende jaar 2020 hebben we daar extra nadruk gelegd.

Werkgelegenheid

Geen ontslagen

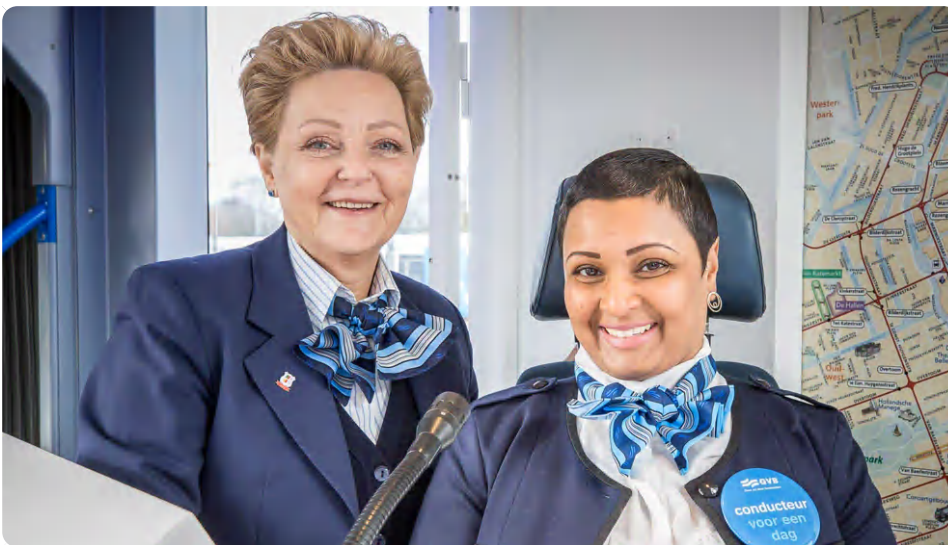
De coronacrisis stelde ons voor verschillende dilemma's, ook in de personeelsplanning, omdat we gedurende een periode niet de volledige dienstregeling reden. We hebben alle zeilen bijgezet om waar we konden de werkgelegenheid vast te houden voor zowel vast als ingehuurd personeel. Daarmee laten we zien dat we ook tijdens een crisis een betrouwbare werkgever en opdrachtgever zijn.

Door vacatures niet in te vullen, hebben we kosten kunnen besparen. Voor de langere termijn voorzien we wel gevolgen voor de werkgelegenheid. Zie ook onze [Vooruitblik](#).

In de eerste golf hebben we niet alle bestuurders en conducteurs doorlopend aan het werk kunnen houden. Terwijl de medewerkers bij GVB in dienst bleven, hebben ze vrijwillig vervangende werkzaamheden gedaan. Ze maakten bijvoorbeeld schoon in de trams, of vervoerden genezen coronapatiënten vanuit het ziekenhuis of wijkverpleegkundigen die naar hun cliënten moesten. Ook hebben GVB'ers vrijwillig meegedaan aan initiatieven om eenzame mensen te bellen ('GVBelletje'). Ook op andere plekken hebben we vol ingezet op interne flexibiliteit. Waar we extra mensen konden gebruiken, hebben we tijdelijk collega's ingezet die minder te doen hadden.

Ook tijdens crisis zijn we betrouwbare werkgever

GVB'ers haalden coronapatiënten op uit ziekenhuis



'Conducteur voor 1 dag'

'Conducteur voor 1 dag'

Eind 2019, begin 2020 begonnen we met de wervingscampagne 'Conducteur voor 1 dag'. Daarmee kregen we veel aandacht voor de vacatures voor personenvervoerders Bus, Tram en Metro en conducteurs. Helaas gooide corona roet in het eten. Een vacaturestop werd de nieuwe realiteit. Nieuwe mensen kunnen enkel worden aangetrokken voor speciale functies. Mogelijk verandert dit als de reizigersaantallen weer aantrekken.

“

Dit was mijn laatste jaar als voorzitter van de OR. Terugkijkend valt me op dat GVB'ers altijd op hun best zijn op het moment dat het bedrijf onder druk staat. Dat was zo bij het verzet tegen de marktwerking en de openbare aanbesteding, dat was jaren terug zo toen vanwege de sneeuw nergens in Nederland nog openbaar vervoer was behalve in Amsterdam, dat was dit jaar zo met de coronacrisis. Het maakt me trots en dankbaar voor mijn geweldige collega's bij ons mooie bedrijf.

Ger Geldhof

Voormalig voorzitter Ondernemingsraad GVB

Gezondheid

Corona: verzuim en inzetbaarheid

We hebben in verband met de pandemie veel praktische maatregelen genomen zodat iedereen veilig aan het werk en inzetbaar kon blijven. Werkplekken en werkmethoden zijn aangepast en iedereen is goed voorgelicht. Onze eigen arbodienst heeft actie ondernomen, onder meer met een digitaal (spoed)spreekuur door de bedrijfsartsen. Het bedrijfsmaatschappelijk werk en bedrijfspsychologen hebben begeleiding geboden. Zodra dat kon, kochten we extra testcapaciteit in om besmetting bij medewerkers te kunnen uitsluiten en hen inzetbaar te houden.

In 2020 konden we aanvankelijk minder medewerkers inzetten dan normaal. Medewerkers die tot een risicogroep behoorden, moesten thuisblijven. Zo mogelijk werd er thuisgewerkt. Collega's die minder werk hadden, hebben we online cursussen aangeboden om zich verder te ontwikkelen, zowel in hun werk als persoonlijk.

Verzuimpercentage en calamiteitenverlof

Het verzuimpercentage steeg van 7% in 2019 naar 7,9% in 2020. Deze stijging hangt deels samen met de toename van het aantal covidbesmettingen en met medewerkers die in quarantaine moesten. Een specifieke categorie verzuim is het calamiteitenverlof. Daarbinnen valt kort verzuim bij onvoorziene of bijzondere persoonlijke omstandigheden. De opname van calamiteitenverlof is behoorlijk gestegen als gevolg van corona.

Verzuim nam toe door coronabesmetting en quarantaines

Eigenrisicodrager

Met ingang van 1 januari 2021 is GVB eigenrisicodrager voor de Ziektewet. Dit wil zeggen dat we zelf de uitkering betalen bij ziekte van medewerkers. We zien het als goed werkgeverschap om onze medewerkers zo mogelijk weer gezond aan het werk te krijgen. GVB was al eigenrisicodrager voor de WW en de Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA).

GVB draagt voortaan eigen risico voor Ziektewet

Uitgevallen medewerkers willen we graag herplaatsen in passend werk. Als dat kan, maken we hierover afspraken met leveranciers van onze diensten. Binnen GVB was het mede door corona moeilijker om mensen te herplaatsen.

Programma's voor gezond leven

Met GVB Gezond bieden we onze medewerkers allerlei middelen en activiteiten aan waarmee ze kunnen werken aan een gezonde leefstijl. In 2020 is dit programma zo veel mogelijk doorgegaan. Medewerkers kregen in dit programma onder meer (digitale) begeleiding van de stresscoach, slaapcoach en voedingscoach. In 2021 gaan we GVB Gezond iets beperken vanwege kostenbesparingen.

Preventief loopbaanadvies

Vaak hebben GVB'ers jarenlang dezelfde functie, waarbij sprake is van mentale en fysieke belasting. Mede door het opschuiven van de pensioenleeftijd wordt het voor een aantal van hen lastig om de eindstreep te halen. Het verzuim onder oudere medewerkers is hoger dan onder jongere medewerkers. Omdat verandering van baan een positief effect heeft op de duurzame inzetbaarheid, biedt GVB preventief loopbaanadvies, zodat medewerkers zich kunnen oriënteren op ander werk voordat ze klachten krijgen. Verder kunnen ze sollicitatietrainingen volgen en geven onze loopbaancoaches advies over persoonlijke loopbaanontwikkeling.

Preventief advies over loopbaan houdt GVB'ers inzetbaar

Rol van leidinggevend

De rol van de leidinggevende is belangrijk bij het duurzaam inzetbaar houden van medewerkers. Voor hen is een masterclass 'Leiderschap in vitaliteit' ontwikkeld. Ook is er een masterclass over het voorkomen en aanpakken van verzuim bij psychische klachten.

Keuringen Wet lokaal spoor

Tram- en metrobestuurders, monteurs die op de tram en metro rijden en verkeersleiders moeten volgens de Wet lokaal spoor elke 5 jaar medisch en psychologisch worden gekeurd. In juli 2015 zijn we bij GVB met deze keuringen begonnen; in 2020 is daarom een grote groep medewerkers opnieuw gekeurd. Ook in 2021 zal dat het geval zijn.

Loopbaanontwikkeling

GVB is een 'lerende' organisatie: we besteden veel aandacht aan de ontwikkeling van onze medewerkers.

Leiderschap

In 2019 hadden we veel geïnvesteerd in het leiderschap. Daar hebben we in de crisisperiode baat bij gehad. Een stabiele groep operationeel managers is extra belangrijk gebleken ten tijde van corona.

Opleidingen

Medewerkers hebben keuze uit een breed aanbod van opleidingen. Ook bieden we opleidingen, trainingen, masterclasses en coaching aan waarmee onze leidinggevend, professionals en jonge talenten zich kunnen ontwikkelen. Vrijwel al onze opleidingstrajecten zijn praktijkgericht en op maat gemaakt door onze adviseurs van HR Ontwikkeling.

Medewerkers hebben keus uit breed aanbod aan opleidingen

Stages en mentorschap

GVB heeft opnieuw veel aandacht besteed aan stagemogelijkheden, zoals de beroepsbegeleidende leerwegen (BBL). In 2020 hebben we 30 stagiairs en 34 BBL'ers begeleid. Ook het mentorprogramma is een gewaardeerde manier van leren. Daarin nemen onze senioren jongere medewerkers onder hun hoede.

Sociaal ondernemerschap

GVB wil een aantrekkelijke werkgever zijn voor iedereen: divers en inclusief. Ook mensen die een afstand hebben of voelen tot de arbeidsmarkt, zijn welkom.

Diversiteit en inclusiviteit

GVB wil zo divers zijn als Amsterdam is. Bij GVB telt iedereen mee. We werken aan inclusie: we bieden een (sociaal) veilige werkplek waar je mag zijn wie je bent. Voor diversiteit en inclusie hebben we doelen gesteld voor de komende jaren. Daar hebben we KPI's aan verbonden.

GVB wil net zo divers zijn als de stad Amsterdam is

Tabel 14

	KPI	2020	2019
Kandidaten Participatiewet	12	12	12
Nieuwe medewerkers jonger dan 25 jaar	10%	8,5%	9,9%
Verdeling vrouw/man in RvC	30% v / 30% m	33% v / 66% m	33% v / 66% m
Verdeling vrouw/man in directie	30% v / 30% m	40% v / 60% m	40% v / 60% m
Gelijke salarishantering in gelijke functies		√	√
Geen last van ongewenste omgangsvormen	85%		81,7%

Divers werven

Diversiteit is een uitgangspunt bij werving. Toch heeft dit in 2020 niet geleid tot de instroom van relatief meer vrouwen: van alle nieuwe medewerkers in 2020 is 26% vrouw. Dit is ongeveer gelijk aan het bestaande percentage vrouwen in ons medewerkersbestand (zie figuur). Ook het percentage vrouwen op managementposities ligt op 26%. De leeftijdsdiversiteit is wel op orde. In 2021 onderzoeken we hoe we meer diversiteit kunnen aanbrengen in de doelgroepen waarbinnen we werven.

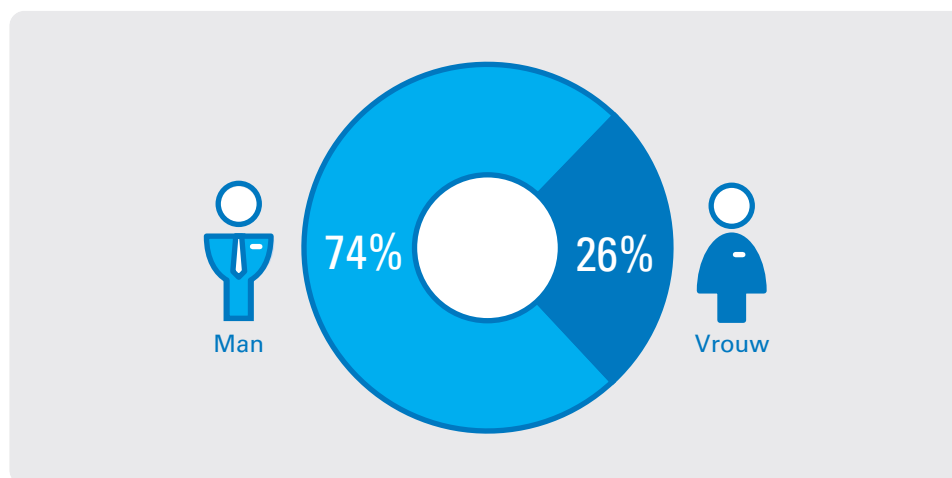
Omgangsvormen

Collega's met verschillende achtergronden en denkwijzen werken bij GVB elke dag nauw met elkaar samen. Gelukkig gaat dit meestal goed, maar helaas zien we ook ongewenst gedrag. Daarom zijn we in 2020 gestart met een programma over omgangsvormen en professioneel gedrag op de werkvloer. Daarbij betrekken we iedereen binnen GVB. Bewustwording en training zijn hierin belangrijk. We voeren dit programma uit met een extern bureau dat is gespecialiseerd in diversiteit, omgangsvormen en integriteit.

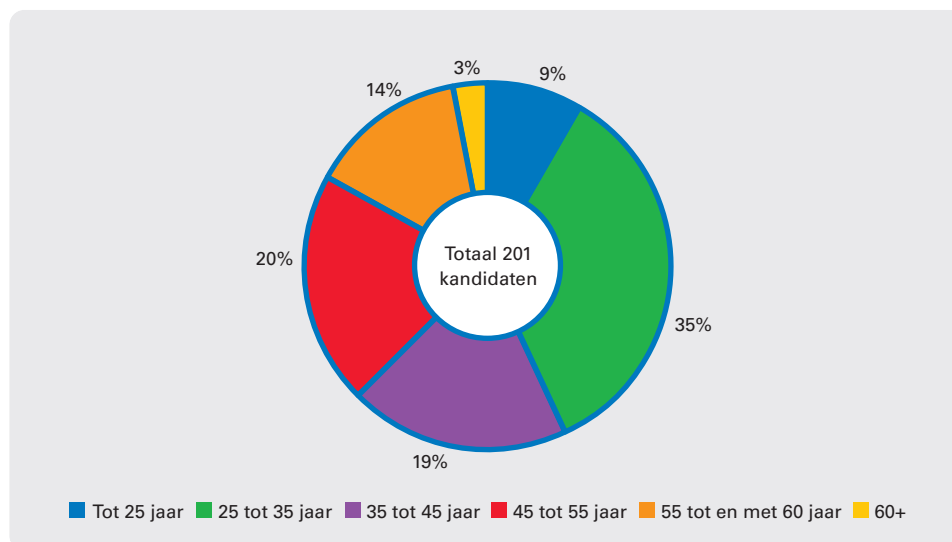
Programma moet ongewenst gedrag op werkvloer tegengaan

Ook is de GVB Gedragscode vernieuwd en extra onder de aandacht van onze medewerkers gebracht. De code geldt voor iedereen die bij of voor GVB werkt.

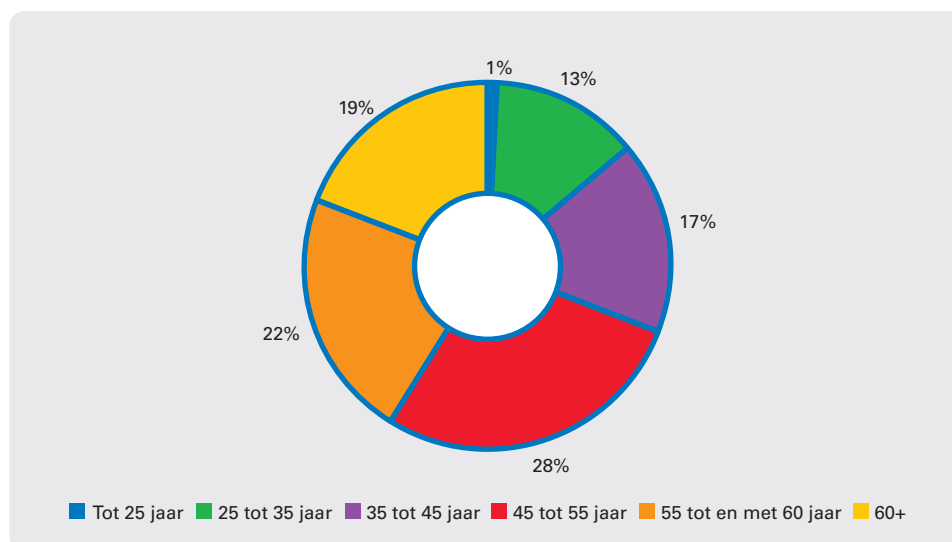
Figuur 7 Verdeling aantal mannen en vrouwen in medewerkersbestand GVB



Figuur 8 **Kandidaten naar leeftijd**



Figuur 9 **Leeftijdsopbouw GVB-medewerkersbestand**



Participatiewet

In 2020 lukte het om 12 werkplekken in te richten voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Sinds 2012 zijn er in totaal 71 mensen geplaatst. In 2020 zijn 3 deelnemers doorgestroomd naar een vaste, reguliere functie bij GVB.

12 mensen vinden werk bij GVB in kader van Participatiewet

We overleggen regelmatig met andere bedrijven om Participatiewet-deelnemers te laten doorstromen, zoals met de sociale netwerkkoepel van Amsterdamse bedrijven. Ook nemen we deel in HalloWerk, een platform voor werkgevers en werkzoekenden van gemeente Amsterdam en het werkgeversservicepunt.

Programma statushouders

Samen met de gemeente Amsterdam startte GVB in 2019 een pilot 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. Voor één statushouder is de werkervaringsplek verlengd. De pilot heeft niet geleid tot definitieve plaatsingen. De toekomst moet uitwijzen of een vervolg komt en zo ja, in welke vorm.

Partner van JINC

JINC is een organisatie die zich inzet voor jongeren voor een goede start op de arbeidsmarkt. Via het JINC-programma maken ze kennis met allerlei beroepen, ontdekken ze welk werk bij hun talenten past en leren ze solliciteren. GVB is ruim 15 jaar een actieve partner van JINC. We organiseren samen met JINC activiteiten om kansen te bieden voor jongeren voor wie dat niet vanzelfsprekend is. Enkele projecten waarvoor we ons inzetten: sollicitatietrainingen, carrièrecoach, Bliksemstages, en het project Baas van Morgen. Ook het afgelopen jaar hebben we hiermee een bijdrage kunnen leveren aan de ontwikkeling van Amsterdamse jongeren.

Veiligheid op het werk



Veiligheid staat bij GVB voorop. We willen dat onze reizigers en medewerkers en natuurlijk ook de medeweggebruikers veilig thuiskomen.

Ongevallen

De ongevallenfrequentie-index (IF-rate) is de graadmeter voor arbeidsveiligheid. Deze index geeft het aantal verzuimgevallen als gevolg van arbeids- en verkeersongevallen en agressie- en geweldsincidenten per miljoen gewerkte uren weer. GVB streeft naar een IF-rate van maximaal 4. Daar zitten we nu nog boven.

Tabel 15 IF-rate

	2020	2019	2018	2017	2016
Ongevallenfrequentie-index totaal	5,3	6,2	5,4	7,0	4,8

Coronamaatregelen

Om te zorgen dat we konden blijven rijden en varen, moesten we besmetting van onze medewerkers voorkomen. Dit hebben we gedaan met een heel scala aan maatregelen: handen wassen, extra schoonmaken, afzetten van delen van voertuigen, ventileren, waar mogelijk 1,5 meter afstand houden, plaatsen van kuschermen, en persoonlijke beschermingsmiddelen. GVB heeft de RIVM-richtlijnen gevolgd die de rijksoverheid heeft geadviseerd. De OV-bedrijven zijn zo veel mogelijk samen opgetrokken. Er was een goede afstemming binnen onze branchevereniging OV-NL. Daardoor zijn in de verschillende steden vergelijkbare maatregelen genomen.

GVB volgde richtlijnen RIVM voor bestrijding covidbesmettingen

Naar een proactievere veiligheidscultuur

GVB maakt een ontwikkeling door naar een proactieve veiligheidscultuur. Dat houdt in dat we bij onze medewerkers voortdurend het veiligheidsbewustzijn verhogen. Het is belangrijk dat alle GVB'ers elkaar aanspreken op onveilig werken. Een extern bureau heeft vier jaar geleden bij alle bedrijfsonderdelen de veiligheidscultuur gemeten. Daarna zijn we een verbeterprogramma gestart. Hiermee stimuleren we veilig werken. Ook worden onveilige situaties zichtbaar, zodat we ze kunnen oplossen. In 2020 hebben alle afdelingen bepaald waar ze staan in de ontwikkeling naar deze proactieve veiligheidscultuur.

Verstappen en struikelen

In 2020 hebben we minder arbeidsongevallen met verzuim gehad dan in 2019. Bij bijna de helft van alle ongevallen waardoor een GVB-medewerker minimaal één dag niet kan werken, is verstappen, verzwikken of struikelen de oorzaak. Onoplettendheid is in de meeste gevallen de oorzaak van deze ongelukken.

Alle ongevallen onderzoeken we. Zo leren we wat er moet veranderen om ongelukken in de toekomst te voorkomen.

Signaleren onveilige situaties

GVB werkt met een SOS-systeem (Signaleren Onveilige Situaties). Dit helpt enorm om onveilige situaties zichtbaar te maken en iedereen alert te laten zijn op het oplossen ervan. Via SOS kunnen onze medewerkers gemakkelijk onveilige omstandigheden melden. Daarmee gaat degene die verantwoordelijk is voor de oplossing meteen aan de slag. De melder krijgt op verschillende momenten te horen wat er is gedaan. Als het probleem is opgelost, checken we of dit naar tevredenheid is gebeurd. Dit werkt motiverend. Maandelijks ontvangen directie en management een update.

Er waren in 2020 iets minder SOS-meldingen. Hiervoor is geen directe relatie te vinden met de coronapandemie en de daarvoor getroffen maatregelen. Ongeveer een derde van het aantal meldingen kwam van Rail Services, een kwart van Railmaterieel en ruim 12% van Tram. GVB heeft in 2020 bedrijfsbreed veel aandacht besteed aan veilig werken. We hebben acties opgezet om het bewustzijn rond veiligheid verder te verhogen.



Een collega van de Verkeersleiding geeft advies aan zijn collega op 'straat'.

Veiligheidsrondes management

Directieleden en managers bij Techniek en bij Veren lopen regelmatig veiligheidsrondes. Ze praten met medewerkers over veiligheidsmiddelen, hun beleving van de veiligheid, de werkomstandigheden en de mogelijke gevaren. Ze

geven complimenten voor veilig werken en signaleren ze knelpunten die moeten worden opgelost. Tijdens de lockdowns zijn de veiligheidsrondes stilgelegd, waardoor er in totaal in 2020 veel minder rondes zijn gelopen dan in 2019.

VGWM-groepen

Voor overleg over veiligheid, gezondheid, welzijn en milieu (VGWM) hebben we groepen samengesteld van leidinggevenden en medewerkers. Regelmatig lopen ze inspectie- en inventarisatierondes gelopen die input opleveren voor arbojaarplannen. Ook worden actieplannen veiligheidscultuur opgesteld voor de eigen afdeling. Het VGWM-overleg met de directie volgt het arbobeleid en bespreekt specifieke onderwerpen. In 2020 waren dat de methode voor de risico-inventarisatie en -evaluatie, het aanstellen van preventiemedewerkers en de voortgang van de arbozorg.

Chroom-6

In 2019 ontdekten we dat op veel voertuigen verf zit met het giftige chroom-6 en lood. Bij metingen in eerdere jaren leken deze stoffen maar op een paar plekken te zitten, zoals de kop van een bepaald type tram. Alle werkzaamheden zijn toen stilgelegd. Toen we veilige werkinstructies hadden, konden we zonder gevaar voor de medewerkers of de omgeving weer verder. In sommige gevallen was daar een flinke verbouwing van de werksporen in Diemen voor nodig. In 2020 is de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (ISZW, voorheen Arbeidsinspectie) 2 keer langs geweest en heeft geconstateerd dat we dit zorgvuldig en volgens de wetgeving hebben aangepakt. GVB kiest organisatiebreed voor deze aanpak.

Inspectie tevreden
over aanpak
chroom-6 probleem

Veiligheidsambassadeurs bij Tram en Metro

In 2019 zijn we gestart met het opleiden van veiligheidsambassadeurs bij Tram en Metro. De training richt zich op de basisbeginselen van veiligheid en het sturen van de omgeving naar een proactieve veiligheidscultuur. Vlak voor de lockdown in maart 2020 is de derde trainingsdag georganiseerd. De laatste trainingsdag volgt na de pandemie.

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 2020 is de exploitatie subsidie OV verder gedaald. Afhankelijk van de definitie van de kostendeckingsgraad heeft deze zich in positieve (verdere afbouw exploitatie subsidie OV) dan wel in negatieve zin (extreme daling van de reizigersopbrengsten) ontwikkeld in 2020.

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 exploitatiesubsidie is in 2020 verder verlaagd. De financiële middelen die hiermee vrijkomen voor Vervoerregio Amsterdam kunnen worden geïnvesteerd in het OV van de toekomst.

Resultaat 2020

Het resultaat voor belastingen over 2020 bedraagt € 3,5 miljoen negatief (2019: € 2,5 miljoen positief). In 2020 is het resultaat beïnvloed door gedaalde reizigersopbrengsten, een afname van de exploitatiesubsidie en een door de overheid ter beschikking gestelde beschikbaarheidsvergoeding 2020 over de periode 15 maart 2020 tot en met 31 december 2020. In 2020 bedraagt het resultaat na belastingen € 2,4 miljoen negatief (2019: € 2,0 miljoen positief).

Tabel 16 **Resultaat**

Bedragen in miljoenen euro's	2020	2019	verschil
Bedrijfsopbrengsten	462,2	481,9	-19,7
Bedrijfslasten	463,6	479,4	-15,8
Bedrijfsresultaat	-1,4	2,5	-3,9
Financiële baten en lasten	-2,1	0,0	-2,1
Resultaat voor belastingen	-3,5	2,5	-6,0
Vennootschapsbelasting	1,1	-0,5	1,6
Resultaat na belastingen	-2,4	2,0	-4,4

Bedrijfsopbrengsten

De bedrijfsopbrengsten daalden in 2020 met € 19,7 miljoen ten opzichte van 2019. In 2020 bedroegen deze € 462,2 miljoen ten opzichte van € 481,9 miljoen in 2019. De overige bedrijfsopbrengsten zijn gestegen door de beschikbaarheidsvergoeding 2020 van € 127,0 miljoen.

Tabel 17 **Bedrijfsopbrengsten**

Bedragen in miljoenen euro's	2020	2019	verschil
Netto-omzet	331,8	462,5	-130,7
Mutatie in onderhanden projecten	-8,7	9,9	-18,6
Overige bedrijfsopbrengsten	139,1	9,5	129,6
Bedrijfsopbrengsten	462,2	481,9	-19,7

Netto-omzet

De netto-omzet over 2020 is in vergelijking met 2019 met € 130,7 miljoen afgenomen tot € 331,8 miljoen. De reizigersopbrengsten zijn gedaald met € 151,4 miljoen. De contractopbrengsten zijn gedaald met € 11,2 miljoen (hoofdzakelijk door de daling van de Vervoersconcessie Amsterdam, bestaande uit de exploitatiesubsidie OV en de contractopbrengsten voor Sociale Veiligheid) en de opbrengsten uit werken voor derden zijn gestegen met € 13,3 miljoen. De mutatie in onder handen projecten is gestegen met € 18,6 miljoen.

Tabel 18 **Netto-omzet**

Bedragen in miljoenen euro's	2020	2019	verschil
Reizigersopbrengsten	180,4	331,8	-151,4
Contractopbrengsten	100,7	111,9	-11,2
Vervoersconcessie Amsterdam*	14,8	21,3	-6,5
Verencontract	16,0	16,0	0,0
BORI-contract**	69,9	74,6	-4,7
Opbrengsten uit werk voor derden	42,0	28,7	13,3
Totaal	323,1	472,4	-149,3
Waarvan mutatie in onder handen projecten	8,7	-9,9	18,6
Netto-omzet	331,8	462,5	-130,7

* Inclusief verrekening bonus/malus en contractuele boetes.

** Inclusief meerjarenvervangingsplan railinfrastructuur tram.

Reizigersopbrengsten

De gemiddelde ritprijs van Bus, Tram en Metro steeg in 2020 met 10,8% ten opzichte van 2019 tot € 1,34. Deze stijging wordt aanzienlijk beïnvloed door het aangepaste reizigersgedrag in 2020 onder de COVID-19 crisis en daarnaast doordat de opbrengsten uit de studenten OV zijn gehandhaafd door het Ministerie ondanks het lagere aantal ritten met de OV studentenkaart in 2020. Op basis van de 134,1 miljoen gemaakte reizigersritten (50,9% minder dan in 2019) realiseerde GVB reizigersopbrengsten van € 180,4 miljoen (2019: € 331,8 miljoen).

Contractopbrengsten vervoerconcessie Amsterdam

Een belangrijk onderdeel van de concessievoorwaarden zijn de afspraken over de groei van het aantal reizigers en de afname van de netto exploitatiesubsidie. Overeenkomstig de concessie-afspraken uit 2013 neemt de netto exploitatiesubsidie af van € 102 miljoen in 2012 naar nihil in 2024. In 2020 daalden de contractopbrengsten Vervoerconcessie Amsterdam met € 7,1 miljoen ten opzichte van 2019.

Bedrijfslasten

In 2020 bedroegen de bedrijfslasten € 463,6 miljoen (2019: € 479,4 miljoen). De daling van € 15,8 miljoen is beïnvloed door de COVID-19 crisis en door de afschaling van de productie in de eerste weken van de COVID-19 crisis vanaf de 2^e helft maart 2020.

Tabel 19 Bedrijfslasten

Bedragen in miljoenen euro's	2020	2019	verschil
Lonen en salarissen	208,1	214,7	-6,6
Sociale lasten en pensioenbijdragen	57,7	55,2	2,5
Uitbesteed werk en andere externe kosten	155,3	169,0	-13,7
Grond- en hulpstoffen	22,3	23,4	-1,1
Afschrijving op materiële vaste activa	20,2	18,1	2,1
Overige bedrijfskosten	0,0	-1,0	1,0
Bedrijfslasten	463,6	479,4	-15,8

Dividend

Aan de algemene vergadering van 20 mei 2021 wordt voorgesteld om over 2020 geen dividend aan de aandeelhouder uit te keren.

Liquiditeit

Het saldo liquide middelen bedraagt op 31 december 2020 € 45,0 miljoen (31 december 2019: € 41,1 miljoen). Met BNG Bank en met de Nederlandse Waterschapbank is GVB in oktober 2019 een kredietovereenkomst voor een bedrag van € 400 miljoen met een looptijd van 5 jaar aangegaan. De financieringsfaciliteit van gemeente Amsterdam is op datzelfde moment beëindigd. In april 2020 is een aanvullend krediet van € 150 miljoen afgesloten bij BNG Bank en de Nederlandse Waterschapbank met een looptijd van 30 jaar, die in 30 jaar wordt afgelost met ingang van december 2021.

Tabel 20 Liquide middelen

Bedragen in miljoenen euro's	2020	2019	verschil
Liquide middelen	45,0	41,1	3,9

Vermogen

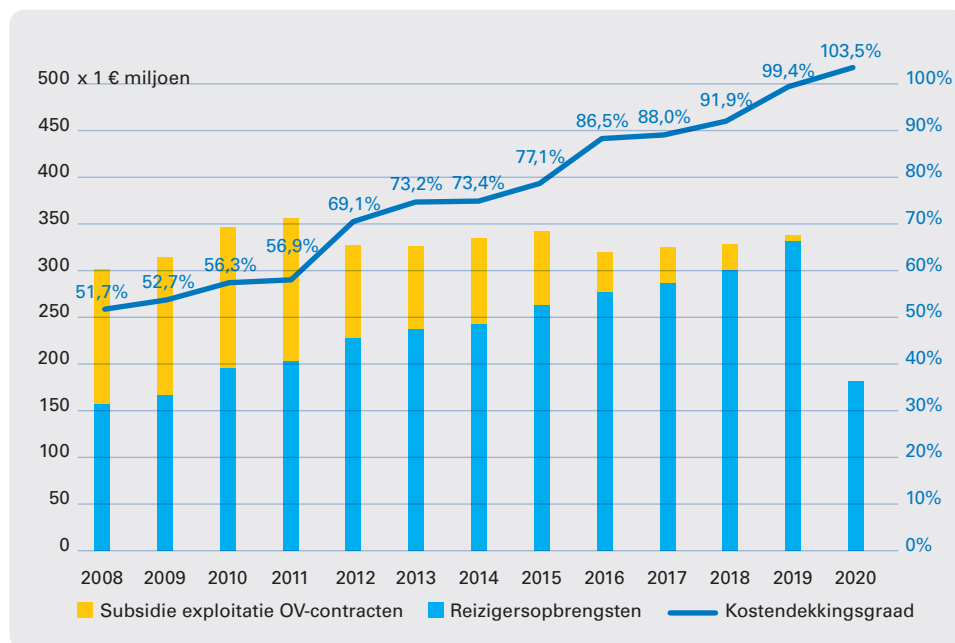
Het resultaat na belastingen is toegevoegd aan het groepsvermogen van GVB. Het groepsvermogen op 31 december 2020 bedraagt € 94,1 miljoen. Het vreemd vermogen is in 2020 met € 97,2 miljoen gestegen tot € 414,3 miljoen. Dit komt vooral door gebruik te maken van de externe financieringsfaciliteiten. Op 31 december 2020 voor een bedrag van € 190 miljoen met een aflossingsverplichting in 2021 van € 5 miljoen..

Tabel 21 **Vermogen**

Bedragen in miljoenen euro's	2020	2019	verschil
Groepsvermogen	94,1	96,5	-2,4
Vreemd vermogen	413,2	317,1	96,1
Langlopende schulden	185,0	75,0	110,0
waarvan financieringskosten	-0,5	-0,4	-0,1
Kortlopende schulden	191,4	200,5	-9,1
Voorzieningen	37,3	42,0	-4,7

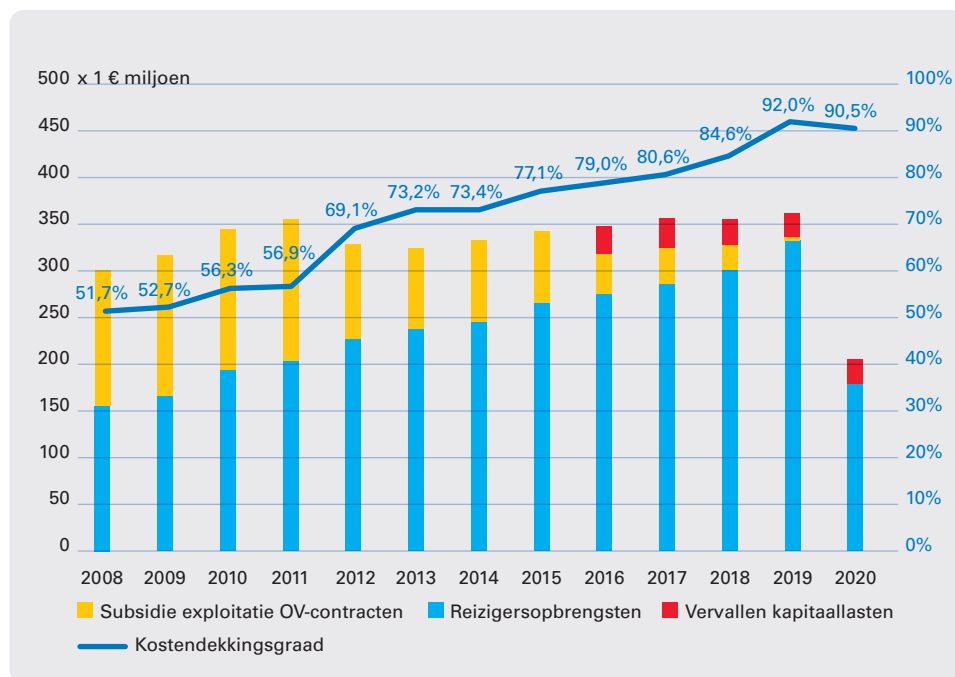
Kostendeckingsgraad

De kostendeckingsgraad drukt de verhouding uit tussen de reizigersopbrengsten en het totaal van de exploitatiesubsidie vervoersconcessie Amsterdam plus de reizigersopbrengsten. De kostendeckingsgraad is de laatste jaren sterk gestegen, van 51,7% in 2008 naar 103,5% in 2020. Dit is exclusief de investeringsbijdrage van Vervoerregio Amsterdam voor rijdend materieel. GVB zet de komende jaren in op herstel van de groei van de reizigersopbrengsten en op kostenreductie.

Figuur 10 **Ontwikkeling kostendeckingsgraad exclusief investeringsbijdrage**

De kostendeckingsgraad 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 kostendeckingsgraad.

Figuur 11 Ontwikkeling kostendekkingsgraad exclusief vervallen kapitaallasten



In bovenstaande grafiek is de ontwikkeling van de kostendekkingsgraad weergegeven waarin de verrekening van de amortisatie van de in 2016 ontvangen eenmalige investeringsbijdrage van Vervoerregio Amsterdam is geëlimineerd. Deze amortisatie wordt verrekend met de exploitatiesubsidie OV.

Vooruitblik

De coronacrisis heeft grote gevolgen voor GVB, in 2021 en daarna. Op de korte termijn ademen we als GVB mee met de ontwikkelingen. We schalen het aantal dienstregelingskilometers af met 12,5% en werken aan meer flexibiliteit in de organisatie. Maar we verliezen de toekomst niet uit het oog: we investeren verder in de bereikbaarheid van de stad, juist in crisistijd. En één ding is zeker, ook in ongewisse tijden: we blijven rijden.

Lagere aantallen reizigers

We voorzien dat we zeker tot in 2024 de gevolgen van de coronapandemie blijven voelen. In 2021 verwachten we dan ook wederom minder reizigers dan in 2019 en de jaren daarvoor. Thuiswerken blijft voor een groot aantal werkenden de norm, minstens een deel van de werkweek. Ook de gestegen verkoop van e-bikes en tweedehands auto's heeft gevolgen voor het OV-gebruik in 2021. Of dat op de lange termijn ook nog zo zal zijn, is niet duidelijk. We bewegen mee met de veranderende vraag.

Nog jaren zullen we gevolgen van coronacrisis merken

Belangrijk is dat we ons materieel en het aantal ritten baseren op de maximale behoefte van reizigers, die tot 2020 in de spits lag. Die spits is afgevlakt en we zien die in 2021 niet terugkomen op het vroegere niveau. Als we structureel minder vaak hoeven te rijden in de spits, kunnen we de inzet van materieel en medewerkers afbouwen. Hoe het ook zal verlopen, we zorgen ervoor dat de reizigers in 2021 kunnen rekenen op betrouwbaar vervoer door en om de stad.

Overbruggingsplan

Het is niet te voorspellen wanneer GVB weer net zoveel reizigers kan gaan vervoeren als voorheen. Veel hangt af van het gedrag van werkenden: meer thuiswerken, wellicht flexibelere start- en einduren, minder files waardoor misschien meer mensen de auto nemen. Ook is niet te voorzien wanneer de toeristen terugkeren. Tegelijkertijd groeit de stad naar verwachting door met 50.000 meer inwoners in de komende vijf jaar.

Er is dus een overbruggingsplan nodig voor de sector om niet aan kapitaalvernietiging te doen: we moeten zuinig zijn op wat met jarenlang investeren is opgebouwd tot een solide netwerk voor een uitstekende bereikbaarheid van de stad, ook voor minder bevoorrechte groepen. Een netwerk dat ook heeft geleid tot meer autoluwte.

Anticiperend op de toekomst willen we goed bekijken hoe we de komende periode overbruggen met een optimale dienstregeling, een overbruggingsregeling van het rijk en afspraken met de Vervoerregio voor een lokale medeverantwoordelijkheid.

Werkgelegenheid

De komende jaren gaan veel van GVB en alle medewerkers vragen. Het afschalen van de dienstregeling maakt dat we onze organisatie flexibeler moeten inrichten en het werk met minder mensen moeten uitvoeren. We hebben onze medewerkers hierover geïnformeerd.

Via natuurlijk verloop verlaten binnen zes jaar 1.000 mensen GVB; dat is ruim 20% van het totale flexibele en vaste personeelsbestand. In 2021 gaan we uitstromend personeel niet vervangen. Daarmee verkleinen we GVB met zeker 100 fte's. De vacaturestop voor indirect personeel blijft bestaan. Medewerkers die hun pensioenleeftijd naderen, kunnen eventueel eerder stoppen in de zware-beroepen-regeling. Medewerkers die hun functie tijdelijk niet kunnen uitoefenen, willen we voor ander werk inzetten, eventueel na omscholing. Met de vakbonden hebben we afspraken gemaakt om de lonen meerjarig te matigen.

We gaan maximaal inzetten op om-, her- en bijscholing. Ons personeelsbestand blijft ondanks de coronacrisis een belangrijk thema voor de toekomst. Een groot deel van ons personeel gaat binnen afzienbare tijd met pensioen en we verwachten dat deze crisis van tijdelijke aard is. Op termijn hebben we voldoende mensen nodig voor een betrouwbare dienstverlening.

Ook willen we een solide werkgever blijven die herkenbaar is voor de stad: bij GVB kun je aan de slag voor een loopbaan. Met ons eigen opleidingsinstituut, waar we bestuurders zelf opleiden, kunnen we mensen aan ons binden, ook als de pandemie voorbij is. We behouden uitzendkrachten voor GVB door ze daar waar mogelijk om of bij te scholen. In 2021 gaan we bijvoorbeeld 40 uitzendkrachten die bij ons als buschauffeur werkten, omscholen naar een baan bij de Serviceteams.

We gaan maximaal inzetten op om-, her- en bijscholing

Resultaat

Voorheen maakten we een groei van zo'n 5% per jaar door; in 2019 vervoerden we gemiddeld 938.000 reizigers per werkdag. Nu is dat aantal gedaald naar 491.000 reizigers per werkdag. Het is onvoorspelbaar hoe dit zich in de toekomst gaat ontwikkelen. De beschikbaarheidsvergoeding van de overheid dekt niet alle kosten en loopt vooralsnog tot 1 oktober 2021. De situatie daarna is nog onduidelijk.

Nieuw materieel

Flexibiliteit hebben we ook in het aantal trams, bussen, metro's en veren dat we gebruiken. Materieel dat we niet nodig hebben, kunnen we versneld laten uitstromen. Bij het bestellen van nieuw materieel hebben we telkens opties op extra voertuigen genomen. Daardoor kunnen we uiteindelijk minder materieel bestellen wanneer het aantal reizigers structureel lager blijft.

Materieel dat we niet nodig hebben, zal versneld uitstromen

Tegelijkertijd blijft investeren in toekomstig materieel belangrijk, omdat de stad blijft groeien. We verwachten dat het aantal reizigers over een paar jaar weer flink kan stijgen. Toerisme zal waarschijnlijk weer aantrekken en de inwoners van Amsterdam zullen weer gaan reizen met OV. Daarnaast blijft de stad groeien: er worden veel woningen bijgebouwd in en om de stad en ook nieuwe bewoners moeten zich kunnen verplaatsen. Bovendien gaat het autoluw maken van Amsterdam door. Dat leidt tot extra vraag naar andere vormen van vervoer, dus ook OV. Om al die redenen kiezen we ervoor ook tijdens crisistijd te investeren.

In 2021 stroomt nieuw materieel in dat we al besteld hadden voor de huidige crisis. In de zomer van 2021 gaan 13 nieuwe gelede elektrische bussen rijden. Nog eens 31 bussen gaan in 2022 rijden, en voor de vervanging van de laatste dieselbussen bereiden we een aanbesteding voor. In de tweede helft van 2021 verwachten we de eerste nieuwe M7-metro te kunnen testen. In 2021 verwachten we ook het laatste veer uit de (serie-) hybride 60-serie, IJveer 66. En in het derde kwartaal van 2021 gaat de eerste volledig elektrische Noorzeekanaalpont uit de nieuwe serie varen. Daarna stroomt tot 2023 elk halfjaar een nieuwe pont in. We houden vast aan onze ambitie om in 2025 volledig uitstootvrij te rijden en te varen.

Vernieuwing van de concessie

De huidige concessie loopt af in 2024. Eind 2019 hadden we de afgesproken doelen van deze concessie bereikt. Om eerder ruimte te krijgen voor het werken aan nieuwe doelen, bekijken we in 2021 met Vervoerregio Amsterdam verder de mogelijkheden om de huidige concessie vervroegd te beëindigen en per 2022 een nieuwe concessieperiode te starten. De concessie hangt nauw samen met de inrichting van onze organisatie en de samenwerking met de stad en met de Vervoerregio. Ook bij alle uitdagingen die deze tijd met zich meebrengt, blijft het ons streven om de concessie vervroegd te laten ingaan. We voorzien in 2021 groen licht.



Governance

Hoe besturen we onze organisatie? En hoe is vormgegeven aan ons toezicht en risicomanagement? We beschrijven dit in het hoofdstuk Governance en —in meer detail — op onze corporate website.

