

GVB Holding NV

Jaarverslag 2020



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.

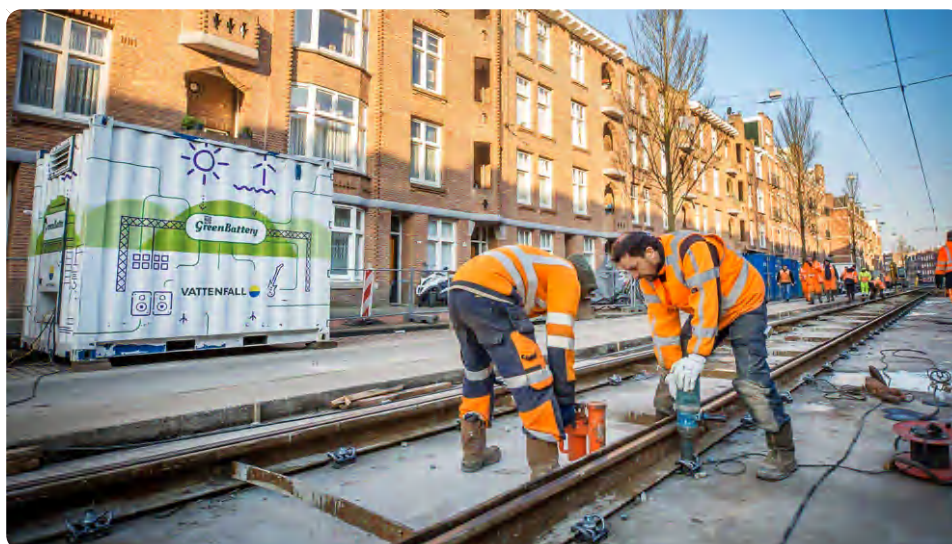
ICT voor betrouwbare informatie

In 2020 zijn we een aantal langlopende ICT-projecten gestart om de kwaliteit van de reisinformatie te verbeteren. Het planningsysteem 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 Halteknoop 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 uitfaseren.

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 'vergat' 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.