

GVB Holding NV

Jaarverslag 2020



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

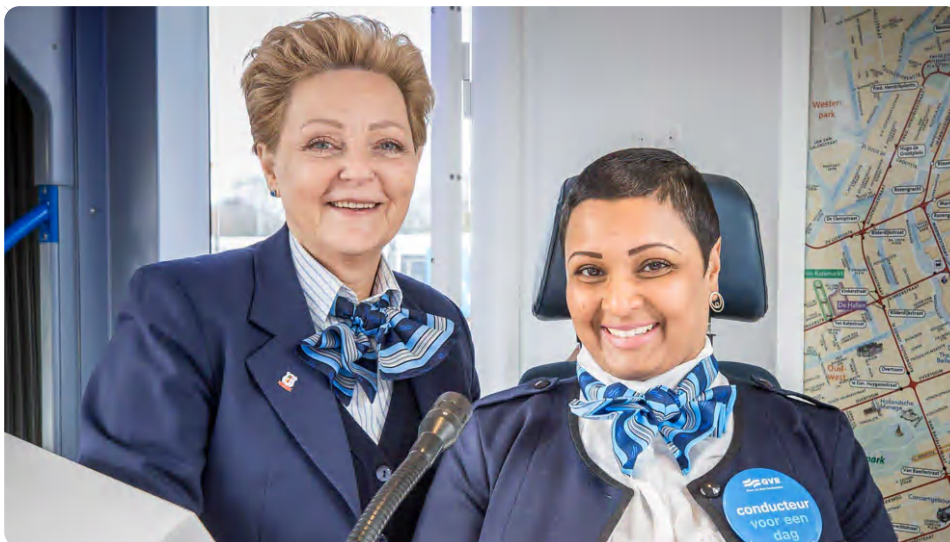
De coronacrisis stelde ons voor verschillende dilemma's, ook in de personeelsplanning, omdat we gedurende een periode niet de volledige dienstregeling reden. We hebben alle zeilen bijgezet om waar we konden de werkgelegenheid vast te houden voor zowel vast als ingehuurd personeel. Daarmee laten we zien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

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 leidinggevenden, 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.

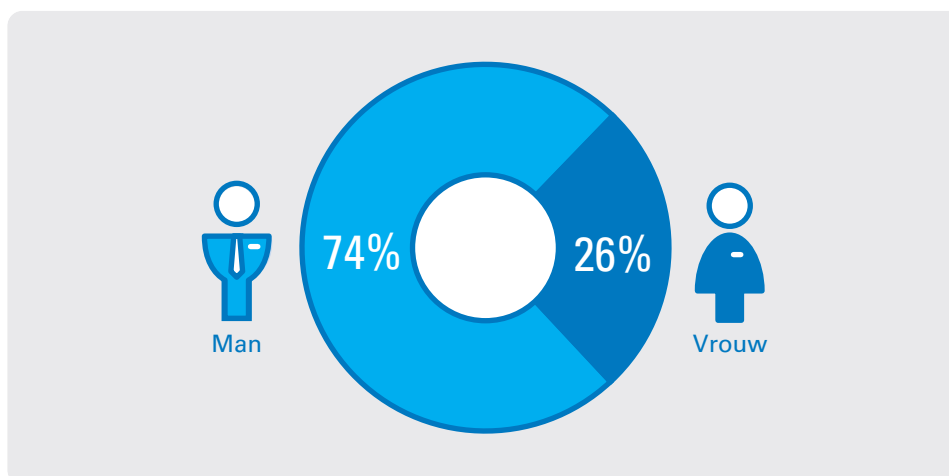
Omgangsvormen

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.

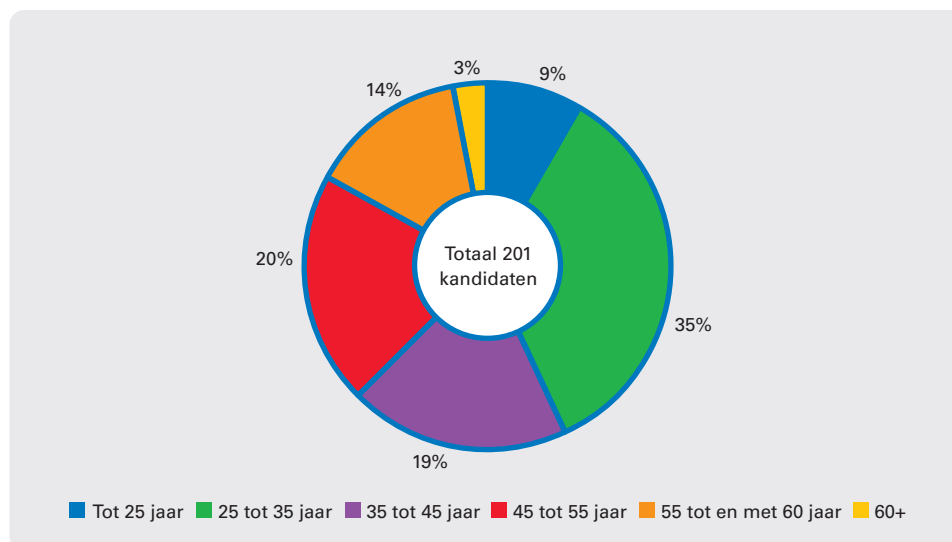
Programma moet ongewenst gedrag op werkvloer tegengaan

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.

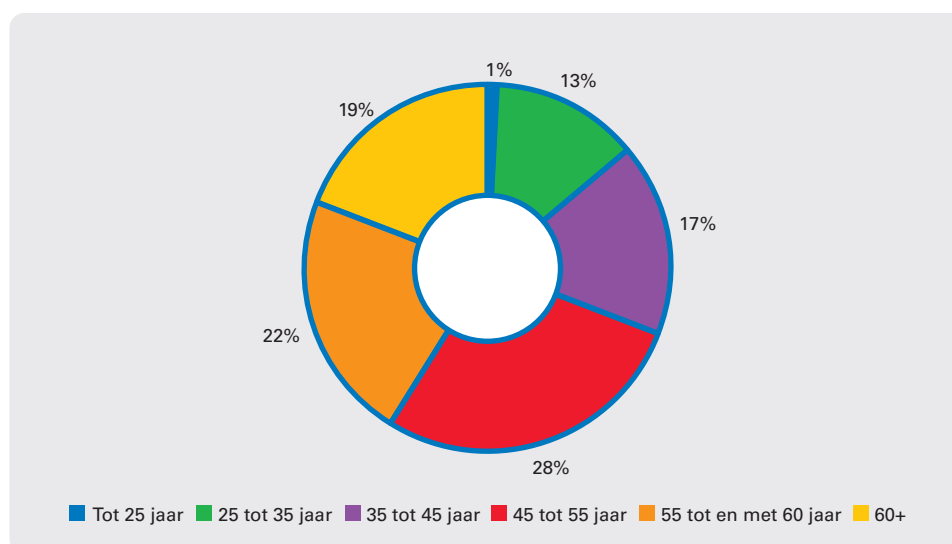
Figuur 7 Verdeling aantal mannen en vrouwen in medewerkersbestand GVB



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 netwerkcoepel 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 kuchschermen, 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 leidinggevend 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.