

GVB Holding NV

Jaarverslag 2021



GVB in vogelvlucht

Amsterdam bereikbaar voor iedereen: dat is waar GVB voor staat. We verzorgen het openbaar vervoer in en om Amsterdam en brengen reizigers op een veilige, snelle en comfortabele manier op hun bestemming.



Voorwoord

Er zijn genoeg woorden die typeren wat voor een jaar we achter de rug hebben. Hoop, teleurstelling, onbegrip, verdriet. Er zijn er vast meer te bedenken. Maar we zouden toch nadrukkelijk aan het lijstje willen toevoegen: trots en veerkracht. GVB heeft ook in het tweede coronajaar onder uitzonderlijke omstandigheden goed gepresteerd.

Wie had kunnen vermoeden dat we opnieuw een heel jaar met de coronapandemie zouden zitten? GVB heeft deze crisis, net als andere bedrijven en organisaties, op velerlei manieren ervaren. Natuurlijk in de bedrijfsvoering, maar zeker ook op het persoonlijke vlak: er zijn ons collega's ontvallen, soms zelfs nadat we ze al tijden niet meer hadden gezien, omdat dat vanwege de coronamaatregelen niet kon. Hoe schrijnend kan het worden?

2021 was een jaar vol onzekerheid. Dachten we in het voorjaar het einde van de pandemie in zicht te hebben omdat de vaccinaties goed op stoom kwamen, in december zaten we vanwege een nieuwe opleving van het virus in een volgende lockdown. En dat kon GVB goed merken. We leefden met pieken en dalen: we gingen van lege naar volle trams en weer terug naar bijna lege trams. We zaten dit jaar op ongeveer 155 miljoen ritten, zo'n 2 miljoen meer dan in 2020, maar nog steeds zo'n 118 miljoen minder dan in 2019. Het was, als altijd, een afspiegeling van hoe levendig de stad is.

2021 was
een jaar vol
onzekerheid

Blijven rijden, blijven varen

Belangrijk is dat GVB is blijven rijden en varen. Net als in het eerste coronajaar kon Amsterdam op ons rekenen. Dat hebben we onder meer te danken aan de beschikbaarheidsvergoeding van de rijksoverheid: die erkent dat het openbaar vervoer zo essentieel is dat dit onder alle omstandigheden moet blijven functioneren.



Directie GVB. Boven, van links af: Richard Leurs, Claudia Zuiderwijk, Ramon Rippens en Marie-Christine Schoordijk. Onder: Mark Lohmeijer, Ellen Swinkels, Peter Buisman en Koen Beeckmans.

Dat besef doet ons goed. GVB ziet de continue beschikbaarheid van vervoer voor iedereen als een grote maatschappelijke waarde.

Wel hebben we, vanwege noodzakelijke kostenbesparingen en het lagere aantal reizigers, de dienstregeling met 12% ingekrompen vergeleken met vóór corona. Er rijden nu iets minder bussen en trams per uur. Dit is een verstandige beslissing gebleken: ook in de maanden dat het weer drukker was, maakte GVB genoeg ritten om iedereen nog steeds op het gewenste tijdstip op de plek van bestemming te kunnen brengen.

Belangrijk is dat GVB is blijven rijden en varen

Verstoringen bij metro

Zorgen hadden we over de verstoringen bij de metro: gedurende 5 weekenden hebben de reizigers overlast ervaren. Eén keer kwamen alle metro's urenlang stil te staan. Dit is toe te schrijven aan de introductie van het metrobeveiligings- en verkeersleidingssysteem (Signalling & Control). Hiermee rijden we op de Noord/Zuidlijn al vanaf de ingebruikname van deze lijn, en we hebben dit systeem ook op de andere metrolijnen ingevoerd. We hebben het gefaseerd in gebruik genomen. Een nieuw systeem invoeren op een druk metronet met diverse soorten voertuigen gaat onvermijdelijk gepaard met storingen die zich helaas niet altijd heel snel laten verhelpen. Uiteraard willen we zorgvuldig zijn; veiligheid staat altijd voorop, op dat gebied nemen we geen enkel risico. We vinden het meer dan vervelend voor de reizigers die overlast hebben ondervonden. Waar mogelijk hebben we gezorgd voor alternatieven en goede reisinformatie. Maar we vinden dat we wat dit betreft onze dienstverlening nog verder kunnen verbeteren. De beleving van reizigers is voor ons zeer belangrijk. En ook van omwonenden. We werken – waar mogelijk – aan het terugdringen van (geluids)overlast.

Verder was het een enigszins hoopgevend jaar. Werkenden, studenten en vele anderen hebben gelukkig de weg naar het openbaar vervoer teruggevonden, en ook de toeristen kwamen in tijden dat er geen of weinig beperkende maatregelen waren weer onze kant op.

Focus op dienstverlening

We zien graag dat nog meer reizigers weer kiezen voor het OV. Dat proberen we allereerst te bereiken door focus te houden op onze dienstverlening. Betrouwbaarheid en punctualiteit waren in 2021 (met succes) prioriteit en dat is essentieel: de reiziger moet erop kunnen vertrouwen dat de bus, de tram, de metro of het veer op tijd vertrekt en aankomt.

We zien graag dat nog meer reizigers kiezen voor het OV

We blijven benadrukken dat reizen met het OV veilig en hygiënisch is, ook in coronatijden: we verleiden de reiziger die in de coronaperiode is overgestapt op de auto om weer te kiezen voor het openbaar vervoer. Daar werken we actief aan. Dat doen we door het plannen van de reis zo gemakkelijk mogelijk te maken, bijvoorbeeld met 9292 en onze eigen nieuwe GVB-app, waaraan allerlei opties en aanbiedingen zijn toegevoegd. Om reizigers over de streep te trekken, hebben we diverse campagnes opgetuigd. Zo was er de 1 euro-actie: inwoners van Amsterdam (en omgeving) konden 24 uur lang reizen voor 1 euro.

Hoe meer mensen de auto inruilen voor het OV, hoe leefbaarder de stad. We zijn daarom blij met maatregelen die leiden tot een autoluwe en veilige omgeving met schone lucht. Een daarvan is de aangekondigde maximumsnelheid van 30 kilometer per uur op de meeste wegen; we gaan er daarbij van uit dat voor het openbaar vervoer een soepele doorstroming kan worden geregeld.

Schoon vervoer

Net als de reiziger omarmt GVB het fietsen en lopen: wie het OV gebruikt en de (elektrische) fiets pakt en loopt, kan heel grootstedelijk Amsterdam bereiken. En al deze keuzes dragen bij aan een schone manier van vervoer in de stad. Daarom delen

we op dit vlak data. In de GVB-app 'Gappie' gaan we aangeven waar fietsen of andere vormen van (deel)vervoer beschikbaar zijn. Zo kan de reiziger zijn complete reis plannen, van deur tot deur.

GVB wil zelf ook zo 'schoon' mogelijk opereren. In 2021 hebben we opnieuw hard gewerkt aan de vergroening van onze vloot. In juli is de eerste volledig elektrische Noordzeekanaalpunt gedoopt. Het is de eerste van de 5 ponten die de inmiddels 90 jaar oude ponten gaan vervangen. De vergroening is ook merkbaar op straat: in 2021 hebben 13 dieselbussen plaatsgemaakt voor schone, elektrische bussen. Met de 44 nieuwe bussen die we nu hebben rijden, zijn 5 lijnen volledig elektrisch geworden, waaronder lijn 369, de snelle verbinding tussen Schiphol en Sloterdijk. In 2022 komen er nog eens 31 elektrische bussen bij; we liggen op schema om in 2025 volledig uitstootvrij te rijden en te varen.

Net als de reiziger omarmt GVB het fietsen en lopen

Herverdeling van taken

Ook heeft GVB in 2021 dingen bereikt die voor de buitenwereld minder in het oog springen. In december sloten we met de gemeente en Vervoerregio Amsterdam een akkoord over een herverdeling van taken en verantwoordelijkheden. Deze nieuwe structuur, die is ingegaan op 1 januari 2022, betekent onder meer dat de Vervoerregio behalve opdrachtgever nu ook medeaandeelhouder is (al per eind 2021), en dat GVB niet alleen uitvoerder is, maar ook beheerder. Hiermee zijn de taken en medewerkers van de afdeling Metro en Tram van de gemeente over gegaan naar GVB. Binnen onze onderneming wordt het Railinfrabedrijf in opdracht van de Vervoerregio verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de infrastructuur. Met de nieuwe bestuursvorm zijn de taken en rollen duidelijker verdeeld en is het makkelijker samenwerken. Zo kunnen we samen zorgen voor een goed toekomstbestendig openbaarvervoersysteem.

GVB is voortaan niet alleen uitvoerder, maar ook beheerder

In 2021 hebben we ook gewerkt aan de herziening van onze meerjarenstrategie. Hoewel we onze strategie sowieso elke 3 jaar herijken, heeft corona een aantal zaken versneld. Kern van de aanscherping is dat we GVB positioneren als een totaaloplosser voor mobiliteit in de regio Amsterdam. Vanuit onze modaliteiten willen we, op maat, een integraal aanbod bieden. Daarbij zien we een aantal trends en ook onzekerheden waarop we flexibel moeten kunnen inspringen. Zo is het 'hybride' werken – deels thuis en deels op kantoor – een blijvertje, dus het woon-werkverkeer komt voorlopig niet terug op het niveau van vóór corona. En hoe zal het reisgedrag van toeristen zich ontwikkelen? Kunnen we ook na augustus 2022 nog rekenen op de beschikbaarheidsvergoeding van de rijksoverheid, als dat nodig mocht zijn? Ondertussen ontwikkelen ook allerlei manieren van vervoer zich: de opkomst van de e-bike in het stedelijk vervoer is onmiskenbaar.

Efficiëntie, en daarmee kostenbesparing, is essentieel. Mede daarom hebben we de topstructuur van ons bedrijf herzien. We hebben gekozen voor een opzet met een uitgebreider Directieteam waarmee we sneller tot actie kunnen komen en ook veel integraler kwesties kunnen benaderen.

GVB houdt alle ontwikkelingen goed in de gaten en zoekt daarin zijn eigen actieve rol. Wat we zeker weten: we moeten wendbaar zijn. Als de afgelopen 2 jaren ons iets hebben geleerd, is het dat we op de meest onverwachte gebeurtenissen adequaat moeten reageren. Dat lukt ons steeds weer, zo hebben we bewezen.

Werkdruk neemt toe

Die inspanningen trekken wel een grote wissel op onze medewerkers. We zien het al aan het ziekteverzuim, dat het afgelopen jaar aanmerkelijk hoger uitpakt dan in andere jaren. Daar zijn verscheidene oorzaken voor te noemen, en alle baren ons zorgen. Corona zelf – inclusief verplichte quarantaine of zelfisolatie – is een van de redenen voor ziekmelding, maar ook de indirecte gevolgen van de pandemie spelen een rol. De stress is toegenomen, bijvoorbeeld door een hogere werkdruk en door

Inspanningen trekken zware wissel op onze medewerkers

toenemende agressie in de bus of tram. Dit zijn allemaal heel reële problemen waar we nadrukkelijk aandacht aan blijven besteden. We zoeken telkens naar manieren om onze mensen te ondersteunen en in verbinding te blijven.

Inspanningen trekken
zware wissel op onze
medewerkers

We voelen het allemaal. In het begin was een gezamenlijke online borrel of bingo nieuw en leuk, maar nu willen we gewoon weer een kop koffie drinken met de collega's. Elkaar een écht schouderklopje geven. Want dat kunnen we ondanks alle corona-ellende toch zeggen: we hebben het goed gedaan – in de bus, tram en metro, op de pont, thuis, in de remise, op kantoor.

Daarom zien we de komende jaren met vertrouwen tegemoet. We houden Amsterdam bereikbaar voor iedereen die er woont, werkt, studeert of op bezoek komt. Het herstel is ingezet, zij het voorzichtig, en we zijn er van overtuigd dat we – vooral dankzij de niet-aflatende inzet en betrokkenheid van de GVB'ers én dankzij de reizigers die ook in moeilijke tijden vertrouwen in ons houden – die stijgende lijn kunnen doortrekken.

Namens het directieteam,
Claudia Zuiderwijk, algemeen directeur
Amsterdam, 24 maart 2022

In het kort

GVB heeft in 2021 een transitie doorgemaakt die zichtbaar is in onder andere de volgende onderwerpen en gebeurtenissen:

- De coronacrisis en de beschikbaarheidsvergoeding voor het openbaar vervoer (BVOV);
- De nieuwe concessie waarover we in gesprek waren, maar die vanwege alle ontwikkelingen is opgeschoven naar 2024/2025;
- De gewijzigde OV-Governance, de bestuursstructuur met de gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam;
- Het ontstaan van ons nieuwe Railinfrabedrijf door het overnemen van de afdelingen Metro en Tram van de gemeente;
- De overdracht van beheer en onderhoud van de railinfra waarvoor de Asset Management Railinfra Overeenkomst (AMRI) is gesloten tussen de Vervoerregio en het Railinfrabedrijf;
- De vernieuwing van de vloot door uitbreiding van het aantal elektrische bussen en de ingebruikname van volledig elektrische ponten over het Noordzeekanaal;
- Het in gebruik nemen van het nieuwe metrobeveiligings- en verkeersleidingssysteem Signalling & Control;
- De zich steeds verder ontwikkelende digitalisering die GVB ertoe heeft bewogen om dit belangrijke onderwerp in de directie zwaarder te vertegenwoordigen.
- De organisatiestructuur is gewijzigd naar een directieteam van 7 leden.

Profiel

GVB verzorgt het openbaar vervoer met metro, tram en bus in en rond Amsterdam en met veerdiensten over het IJ en het Noordzeekanaal. We houden de stad bereikbaar: reizigers kunnen vertrouwen op een zorgeloze reis. Onze kernwaarden zijn gastvrij, verbindend en betrouwbaar.

Met een rijke historie als vervoerder is GVB al meer dan 120 jaar onlosmakelijk verbonden met Amsterdam. Onze voer- en vaartuigen dragen bij aan het herkenbare beeld van de stad. Samen met uiteenlopende partijen werken we aan een uitgebreid, toegankelijk en duurzaam OV-netwerk, nu en in de toekomst. We beperken de milieupact van onze activiteiten zo veel mogelijk.

GVB is onlosmakelijk verbonden met Amsterdam

Onze opdracht

GVB is uitvoerder van de vervoerconcessie in opdracht van Vervoerregio Amsterdam. Tot en met 22 december 2021 is gemeente Amsterdam 100% aandeelhouder; vanaf 23 december 2021 is Vervoerregio Amsterdam mede-aandeelhouder. We exploiteren het openbaar vervoer en zorgen voor handhaving van de veiligheid voor reizigers en medewerkers. Ook zijn we verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de voer- en vaartuigen en de railinfrastructuur voor de trams en de metro's.

Amsterdam bereikbaar

We opereren in een omgeving die continu verandert. We spelen in op trends en ontwikkelingen die het openbaar vervoer beïnvloeden en nemen het initiatief voor verbetering en modernisering. Investerings in infrastructuur, materieel en digitalisering zijn nodig om ook in de toekomst onze reizigers op tijd, veilig en comfortabel te vervoeren.

Gastvrij, verbindend en betrouwbaar

Onze kernwaarden zijn gastvrij, verbindend en betrouwbaar. Daarbij houden we er rekening mee dat een reis met het OV niet alleen plaatsvindt in de voertuigen en de veren, maar net zo goed op de stations, haltes en perrons. Op al die plekken zorgen we voor veiligheid, comfort en een gastvrije service. We maken het reizigers gemakkelijk met actuele en realtime reisinformatie, en waar het druk is kunnen ze een beroep doen op ons Serviceteam. Onze medewerkers van OV-zorg zien erop toe dat het openbaar vervoer veilig blijft voor alle reizigers.

OV-zorg ziet erop toe dat het OV veilig blijft voor alle reizigers

Op weg naar uitstootvrij

GVB werkt aan een volledig uitstootvrije bedrijfsvoering. Waar mogelijk vragen we dit ook van onze leveranciers. We verduurzamen onze hele vloot: in 2025 bieden we volledig uitstootvrij openbaar vervoer aan. Verder willen we minder stroom verbruiken en wordt de elektriciteit die we gebruiken volledig opgewekt door windmolens in Nederland.

Werken bij GVB

Met ruim 3200 medewerkers is GVB een van de grootste werkgevers in Amsterdam. Vele diverse beroepsgroepen vinden werk bij ons. Aan studenten van uiteenlopende opleidingen bieden we stageplekken; scholieren nemen deel aan leer-werkprojecten. GVB zet zich ook actief in om mensen met afstand tot de arbeidsmarkt aan werk te helpen via de Participatiewet. Het personeelsbestand van GVB is een afspiegeling van de bevolking van Amsterdam.

Waarde creëren voor Amsterdam

GVB is vooral een mobiliteitspartner van Amsterdam. We werken aan de bereikbaarheid en de leefbaarheid van de stad, in opdracht van Vervoerregio Amsterdam en samen met gemeente Amsterdam en andere organisaties. Zo wordt mobiliteit toegankelijk voor iedereen. Dit doen we op een duurzame wijze, met zo min mogelijk CO₂-uitstoot. Zo dragen we bij aan de leefbaarheid van de stad. Daarnaast is GVB een grote werkgever die werkgelegenheid biedt aan een zeer diverse groep mensen die zich kenmerkt door de uiteenlopende achtergronden en opleidingen. Ook mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt bieden we kansen. Met al deze aspecten creëert GVB publieke en maatschappelijke waarde voor de stad en omgeving.

We dragen bij aan de leefbaarheid van de stad.



“

Ik woon in Ganzenhoef en ga nu naar huis. Ik ben net klaar met werken. Ik werk als schoonmaker in een groot kantoor hier vlak bij het station Sloterdijk. Elke dag ga ik met de metro naar mijn werk. Dat heb ik ook tijdens de lockdown gedaan. Het is fijn dat ik altijd met de metro heb kunnen gaan. Ik voel me ook wel veilig in de metro, ik ben niet bang dat ik corona krijg. Het is juist wel fijn dat er weer meer mensen reizen.

Edmund

Amsterdammer

Kerncijfers



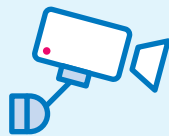
Reizigerstevredenheid

90%

% van reizigers die score hoger dan een 7 geven.

2020*

89%



Sociale veiligheid

8,3

2020*

7,9



Reisinformatie bij verstoringen

5,7

2020*

5.8



Reizigersritten

466.000

per gemiddelde werkdag incl. Veren

2020

491.000



Personeel

3.239

fte, ultimo jaar

2020

3.463



Medewerkersbetrokkenheid

7,0

2020*

7,7



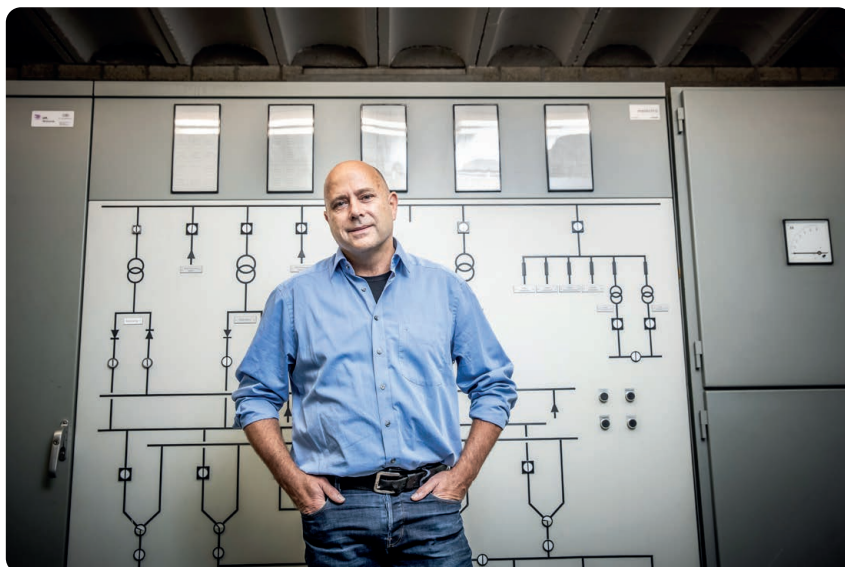
Participatiewet

7

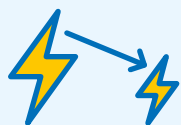
instroom

2020

12



* Gelijk aan 2019. In 2020 is geen OV-klientenbarometer meting en ook geen medewerkerbetrokkenheidsonderzoek geweest.



Energie efficiency

-45,1%*

t.o.v. 2013

t.o.v 2020

-50,3%



CO₂ uitstoot

29.536

in ton (footprint)

2020

33.526

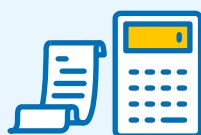


Bedrijfsresultaat

€ 9,4 miljoen

2020

€ -1,4 miljoen



Kostendeckingsgraad

106,7%

Excl. investeringsbijdrage

2020

103,5%



Uitval

in %

0,91

Bus

0,48

Metro

1,11

Tram

2020

0,97

Bus

0,84

Metro

1,05

Tram



* 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 eerdere jaarverslagen noemde GVB altijd Tank-To-Wheel emissiefactoren. Met ingang van 2020 zijn we Well-To-Wheel emissiefactoren gaan toepassen, in lijn met de richtlijnen voor de CO₂-Prestatieladder.



Vertrekpunctualiteit

in %

93,6

Bus

96,2

Metro

93,7

Tram

2020

90,0

Bus

95,3

Metro

91,6

Tram

Tabel 2 Financiële kerncijfers

	2021	2020	2019	2018	2017
Vermogen					
Ultimo, bedragen x € 1 miljoen					
Groepsvermogen	99,3	94,1	96,5	95,6	96,4
Vreemd vermogen	417,6	413,2	317,1	204,8	160,2
<i>waarvan lening</i>	217,7	184,5	74,6	0,0	0,0
<i>BNG NWB</i>					
Balanstotaal	516,9	507,3	413,6	300,4	256,6
Winst-en-verliesrekening					
Bedragen x € 1 miljoen					
Bedrijfsopbrengsten	478,4	462,2	481,9	482,4	447,4
<i>waarvan reizigersopbrengsten</i>	174,0	180,4	331,8	300,7	286,0
<i>waarvan vervoersconcessie</i>	10,0	14,8	21,3	42,6	49,1
<i>Amsterdam</i>					
<i>waarvan beschikbaarheidsvergoeding</i>	156,9	127,0	0,0	0,0	0,0
<i>OV</i>					
Bedrijfslasten	469,0	463,6	479,4	479,9	440,7
<i>waarvan personeelskosten</i>	299,9	305,7	313,1	312,7	302,7
Bedrijfsresultaat	9,4	-1,4	2,5	2,5	6,7
Financiële baten en lasten	-2,9	-2,1	0,0	-0,2	0,0
Vennootschapsbelasting	-1,3	1,1	-0,5	-0,4	-3,0
Resultaat uit deelnemingen	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Resultaat na belastingen	5,2	-2,4	2,0	1,9	3,7
Financiële positie					
Bedragen x € 1 miljoen					
EBITDA*	35,2	18,8	20,6	17,1	19,6
Netto kasstroom	-5,1	3,9	15,6	-25,1	-15,3
Ratio's					
Kostendeckingsgraad*	106,7%	103,5%	99,4%	0,9%	88,0%
RONA (Return On Net Assets)*	2,7%	-0,4%	1,2%	1,8%	4,8%
Solvabiliteit*	19,2%	18,6%	23,3%	31,9%	37,5%
Liquiditeit (current ratio)*	0,8	0,8	0,7	0,7	1,2
Rendement op gemiddeld kapitaal*	1,8%	-0,3%	0,7%	0,9%	2,5%

* Definities zijn opgenomen in de [Begrippenlijst](#) in de bijlagen.



Lijnennetkaart: Overzicht van alle tram, bus, metro en veerverbindingen in Amsterdam.



“

We zijn een dagje Amsterdam wezen doen en gaan nu terug naar Deventer, waar we wonen. Dat doen we wel vaker. Deze keer zijn we naar de Albert Cuypmarkt geweest. Als we een dagje hierheen komen, rijden we naar de P+R in Zeeburg, waar we de auto neerzetten. Dan gaan we met een dagkaartje voor € 6,50 de hele stad door met de tram. Ideaal!

Anne en dochter Jolanda
Dagjesmensen uit Deventer

Ontwikkelingen en strategie

GVB bewijst zijn waarde voor de hoofdstad en de directe omgeving door zich optimaal in te zetten voor een goed functionerend openbaar vervoer. We staan klaar voor bewoners, bezoekers, werkenden en studerende. Ook in onzekere tijden zijn we er voor de stad en de reizigers.



GVB