

GVB Holding NV

Jaarverslag 2021



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

Ontwikkelingen in onze omgeving

Verschillende ontwikkelingen hebben invloed op ons werk in de dynamische hoofdstad Amsterdam. De coronacrisis heeft een grote impact op het openbaar vervoer en op GVB als onderneming. Maar ook andere trends, zoals het gebruik van andere vormen van mobiliteit en het autoluw maken van de stad, hebben invloed op de bedrijfsvoering.

Reizen tijdens corona

De coronacrisis legde in maart 2020 het openbare leven vrijwel stil. Het effect van de crisis is nog steeds groot en telkens wordt van iedereen flexibiliteit, aanpassingsvermogen en veerkracht gevraagd. We beschrijven een aantal ontwikkelingen die zich in de afgelopen 2 jaar hebben afgetekend. GVB heeft een herstelplan, dat is gericht op het opnieuw verwelkomen van reizigers in de trams, bussen, metro's en veren.

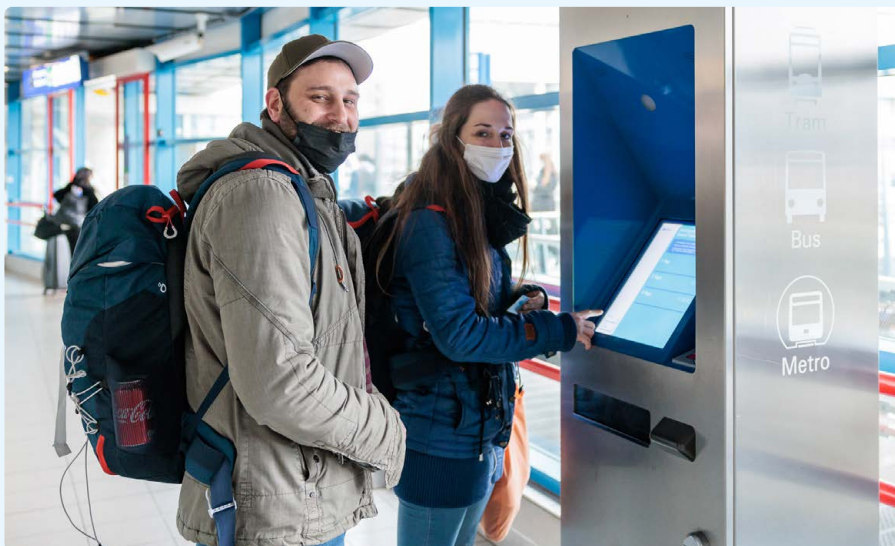
Onvoorspelbaar verloop

Het aantal reizigers in het OV daalde en steeg mee met de lockdowns en de overheidsmaatregelen. Naarmate meer mensen werden gevaccineerd en de maatregelen verder werden versoepeld, groeide de drukte in de stad. De laatste maatregelen in november en december hadden opnieuw impact op het aantal reizigers. We veerden op en neer van beneden de 50% reizigers ten opzichte van 2019 naar 70% in oktober. We denken dat herstel tot het aantal reizigers van vóór corona nog wel enkele jaren kan duren, afhankelijk van het verdere verloop van het virus en het ontstaan van nieuwe levensbedreigende varianten.

Drukke was afhankelijk van lockdowns en andere maatregelen

Amsterdam heeft als stad een specifiek profiel: in vergelijking met Rotterdam en Den Haag heeft Amsterdam het grootste aantal toeristen en veel zakelijke dienstverlening (financiën en IT). Daarom lag de terugkeer van het aantal reizigers in Amsterdam in vergelijking tot in Rotterdam en Den Haag ongeveer 10% lager. Juist de zakelijke dienstverleners kiezen voor hybride werken, waarbij werknemers gemiddeld nog maar 2 tot 3 dagen naar kantoor gaan. Grote groepen bezoekers zoals we die vóór corona zagen, hebben hun weg naar Amsterdam nog niet teruggevonden. Het gaat vooral om individuele reizigers of kleine groepjes. Ook online winkelen nam een vlucht en dat is nog steeds merkbaar.

In 2020 stelde de rijksoverheid de beschikbaarheidsvergoeding voor het openbaar vervoer (BVOV) in om de financiële klappen van corona op te vangen. De kosten werden in dat jaar vergoed met een maximum van 95% van de geïndexeerde kosten 2019. In 2021 bedroeg deze vergoeding onder voorwaarden 100% van de geïndexeerde kosten 2019. Deze ondersteuning is het hele jaar 2021 doorgelopen en is verlengd tot 1 september 2022.



“

We zijn net aangekomen in Amsterdam. Dit is onze derde keer hier, de laatste keer was afgelopen zomer. We reizen altijd met het OV, dat is hier heel goed. Beter dan in Keulen, haha! Nu gaan we naar ons hotel in het centrum. We zijn maar één dagje hier, dat is best kort, dus we gaan snel verder. Dag!

Jessica en Daniel

Toeristen uit Keulen, Duitsland

Thuiswerken

Veel bedrijven hebben in coronatijd de voordelen van thuiswerken ontdekt. Daardoor is het aantal reisbewegingen naar en van het werk gekelderde. Dit is langzaam aan het herstellen. Hoewel er ook behoefte is aan contact op de werkvloer, en bedrijven merken dat de binding met en tussen hun medewerkers afneemt, willen veel bedrijven hun personeel blijvend meer thuis laten werken. Onderzoek wijst uit dat het vooralsnog gaat om één of twee werkdagen per week. Als reizigers wel naar hun werk reizen, is het lastig in te schatten op welke tijdstippen ze dit zullen doen. We gaan uit van meer spreiding rondom spitsmomenten, maar we verwachten dat er wel een vorm van een spits zal blijven. Hoe die er in ons lijnennet uitziet, hangt af van de doelgroepen en zal per modaliteit verschillen.

Aantal reizigers is ook gedaald door opkomst van thuiswerken

De manier waarop mensen hun reiskilometers afleggen is eveneens veranderd: in coronatijd is de verkoop van (tweedehands) auto's explosief gestegen. Daarnaast is het aantal online bestellingen gegroeid, waardoor er meer busjes door de straten rijden. De groei van de verkeersdruk op de weg houdt geen gelijke tred met de reizigersgroei in het OV. Wel is het aantal studenten dat met OV onderweg is, duidelijk toegenomen sinds de onderwijsinstellingen hun deuren in september weer openden.

Rond corona speelt het probleem ziekteverzuim. In het OV heeft dat niet alleen te maken met het krijgen van de ziekte zelf, maar ook met stress eromheen: medewerkers maken zich zorgen om hun eigen veiligheid en er is een grimmigheid ontstaan rond het dragen van het mondkapje, dat een aantal reizigers weigert.

Welkom Terug Plan

Er zijn verschillende redenen te noemen waarom de reizigers nog niet massaal in de bus, tram of metro stappen. Onderdeel van de boodschap van de overheid was bijvoorbeeld lange tijd om alleen met het OV te reizen als dat echt nodig was. Daarna

Veel mensen voelden zich lange tijd niet veilig in het OV

voelden veel mensen zich nog steeds niet helemaal veilig in het OV, en een deel van de reizigers vond het vervelend een mondkapje te moeten dragen in het OV terwijl dat op andere plaatsen niet meer verplicht was. Een andere groep had intussen een auto aangeschaft en voor sommigen hoeft winkelen in de stad niet meer zo nodig. Dit bleek uit ons reizigersonderzoek, waarin we hebben gevraagd of mensen weer gebruik wilden gaan maken van het OV. Wat betreft de toeristen: degenen die wel in Amsterdam zijn mijden grotendeels het OV.

Veel mensen voelden zich lange tijd niet veilig in het OV

Om inwoners en bezoekers ervan te overtuigen dat het OV een comfortabele, snelle en duurzame, maar vooral ook een veilige vorm van vervoer is in de stad, hebben we in het kader van ons Welkom Terug Plan verschillende campagnes gevoerd. Ook de komende tijd zullen we campagnes nodig hebben om reizigers weer welkom te heten in ons OV. Meer over de campagnes staat in het hoofdstuk Tevreden reizigers.

Belangrijke trends en ontwikkelingen

Verschillende trends hebben invloed op ons werk. We noemen de ontwikkeling van deelvervoer en plannen voor de autoluwe stad, maar ook de invloed van klimaatverandering en de steeds verder voortschrijdende technologie.

Verandering van mobiliteit

Op de klimaatagenda van de gemeente Amsterdam staan plannen om de stad autoluw te maken en duurzame vormen van vervoer te stimuleren. De stad is – ook in coronatijd – blijven groeien en de ruimtedruk is navenant toegenomen. Volgens de plannen komt er minder plaats voor (vaak stilstaande) auto's en krijgen voetgangers, fietsers en OV meer ruimte. In hoeverre de plannen worden doorgevoerd, hangt af van het college van B en W dat in 2022 wordt benoemd. Wordt de stad inderdaad autoluw, dan groeit het OV tot 2030 met 40% tot 50%. Ook leidt een lager aantal auto's in de stad tot een groeiende vraag naar e-bikes, deelscooters en deelauto's. Deelvervoer is goed te combineren met het OV.

Amsterdam is ook in coronatijd blijven groeien

Een onderdeel van de plannen om Amsterdam autoluw te maken en de veiligheid op de weg te verhogen, is de verlaging van de maximumsnelheid in de stad naar 30 kilometer per uur. Dit zal meer mensen ertoe overhalen om gebruik te maken van het OV, maar heeft ook gevolgen voor de doorstroomsnelheid van trams en bussen. Bij vrije tram- en busbanen kunnen de voertuigen wel sneller rijden, maar op andere wegen moet ook het OV zich aan de snelheidsbeperking gaan houden. Waar mogelijk neemt de gemeente maatregelen om de doorstroming van OV te bevorderen. Desondanks zullen de reistijden voor de reizigers langer worden.



Terugdringen klimaatverandering

Klimaatverandering wordt een steeds groter en zichtbaarder probleem. Mobiliteit is in Nederland volgens kennisplatform CROW verantwoordelijk voor 29% van de CO₂-uitstoot (inclusief snelwegen en buitenwegen). Volgens Aanpak Stikstof veroorzaakt de OV-sector 11% van de stikstofneerslag in Nederland. De landelijke OV-doelstelling is om de CO₂-uitstoot naar 0 terug te brengen in 2050.

Klimaatverandering is een steeds groter en zichtbaarder probleem

Behalve het autoluw maken van de stad en het verlagen van de maximumsnelheid zijn er andere maatregelen om de uitstoot terug te dringen en klimaatverandering tegen te gaan. De overheid stimuleert het gebruik van elektrische auto's en weert zwaar vervuילend vervoer uit stadscentra. In het OV wordt hard gewerkt aan klimaatneutraal reizen, bijvoorbeeld door elektrische bussen en ponten in te zetten en groene stroom te gebruiken.

Digitalisering en automatisering

De opmars van digitalisering is in de hele samenleving te zien. Ook in het OV wordt steeds meer geautomatiseerd en gedigitaliseerd. Dit heeft veel voordelen; denk aan efficiëntie, groter inzicht in processen, beschikking over realtime informatie, lagere kosten, meer gebruiksgemak, minder foutkansen en meer veiligheid. Hoewel dit allemaal ontwikkelingen zijn waar reizigers weinig van zien, merken ze die wel in het reizen met het OV: dat gaat sneller, veiliger en met meer gemak. Deze ontwikkelingen leiden op lange termijn wellicht tot een daling van het aantal arbeidsplaatsen, en gezien de krapte op de arbeidsmarkt is dat mogelijk niet ongunstig. Wel maakt een grotere afhankelijkheid van digitalisering en digitale systemen organisaties kwetsbaarder voor cybercrime, zoals hacks door kwaadwillenden. Tegelijk met de groei van digitalisering is daarom ook meer aandacht nodig voor voorkoming en bestrijding van deze vorm van criminaliteit.

Ook in het OV zetten automatisering en digitalisering door

Energieprijzen

De prijzen van brandstof en elektriciteit zijn grillig. In het tweede halfjaar van 2021 explodeerden de prijzen. Dit heeft effect op de kostprijs van het openbaar vervoer.

Energieprijs heeft effect op kostprijs van openbaar vervoer

Elektriciteitsnet

Veel projecten voor de productie van groene stroom (wind en zon) lopen vertraging op, omdat ze geen aansluiting kunnen krijgen op het elektriciteitsnet. Dit omdat het net 'vol' is. De vraag naar elektriciteit groeit intussen gestaag. Bovendien is het een langdurige kwestie om laadinfrastructuur geplaatst te krijgen, en dat geldt ook voor laadinfra voor elektrische voertuigen voor het OV. Daarnaast speelt het probleem van congestie op het net: 'filevorming' als de transportvraag van elektriciteit groter is dan de capaciteit van het net. Deze problemen vormen een uitdaging voor de energietransitie en dus ook voor de vergroening van het OV.



Ook afgelopen jaar was voor het openbaar vervoer niet gemakkelijk. De overheidsmaatregelen tegen de pandemie betekenden voor het tweede jaar achtereen veel minder reizigers. Het maakte echter ook dat ieder OV-bedrijf zijn maatschappelijke rol bleef uitoefenen: mogelijk maken dat voor iedereen duurzame mobiliteit beschikbaar was. De medewerkers van GVB hebben ook in 2021 daarvoor opnieuw hun beste beentje voorgezet!

Gerard Boot

Directeur HTM, openbaar vervoer Den Haag

Public Affairs

Vanuit Public Affairs spelen we in op ontwikkelingen in de politiek en de maatschappij die relevant zijn voor het OV. We onderhouden contacten met veel verschillende partijen, zoals de lokale en landelijke politiek en belangenorganisaties voor mobiliteit en OV. Richting de landelijke politiek trekken we op met de Rotterdamse RET en de Haagse HTM als 'de stadsvervoerders'.

Werkbezoeken

In het kader van Public Affairs hebben we ook in dit coronajaar moeten afzien van het organiseren van grote werkbezoeken voor raadsleden en regioraadsleden. Dat is jammer, want die bezoeken zijn voor hen een prettige manier om een inkijkje in ons bedrijf te krijgen, en voor ons om de raadsleden beter te leren kennen. Wel waren kleine werkbezoeken mogelijk, zoals met wethouder Verkeer en Vervoer Egbert de Vries en zijn medewerkers, en onze opdrachtgever, de Vervoerregio. Verder onderhielden we over belangrijke thema's online contact.

Gemeenteraadsverkiezingen 2022

In 2021 gingen de lokale politieke partijen aan de slag met het opstellen van hun verkiezingsprogramma's. Met een aantal partijen hebben we gesproken. We gaven achtergrondinformatie over mobiliteit en openbaar vervoer in Amsterdam en omstreken, en hebben vragen beantwoord. Verder hebben we laten zien dat we er alles aan doen om de reizigers weer te verwelkomen, waardoor onze opbrengsten groeien, zodat het OV weer met volle kracht vooruit kan en op eigen benen kan staan.

We doen er alles aan om reizigers weer te verwelkomen

Van 50 naar 30 kilometer per uur

Een belangrijk thema voor Amsterdam is de invoering van de maximumsnelheid van 30 kilometer per uur in de hele stad. Daar zijn we vóór als maatregel om het aantal verkeersslachtoffers terug te dringen. Wel willen we ervoor zorgen dat het OV een aantrekkelijk alternatief blijft in de autoluwe stad. Daarom zijn mitigerende maatregelen nodig die ervoor zorgen dat het OV een goede doorstroming behoudt en zijn aantrekkelijkheid niet verliest. Daarom pleit GVB ervoor om op bepaalde routes wel 50 kilometer per uur te kunnen rijden.

GVB is voorstander van verlaging van de maximumsnelheid

De gemeenteraad heeft de invoering van de maximumsnelheid van 30 kilometer inmiddels geaccordeerd. Naar een aantal zaken wordt nog nader gekeken, zoals de impact voor het OV (zowel financieel als in tijd) en de kosten van mogelijke mitigerende maatregelen. Verder zal nog worden bekeken welke kruisingen kunnen worden verbeterd voor de doorstroming van het OV. Er wordt ook nog onderzocht of het opheffen van linksafbewegingen voor auto's en kleine knips kunnen bijdragen aan de doorstroming (en waar dat eventueel mogelijk is).

We hebben landelijk aandacht gevraagd voor de gevolgen van deze maatregel voor het OV, samen met de stadsvervoerders van Rotterdam (RET) en Den Haag (HTM). Ook hebben we in Amsterdam met de wethouder en raadsleden over dit onderwerp gesproken.

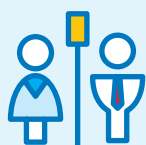
Nieuwe Tweede Kamer

De stadsvervoerders maakten na de landelijke verkiezingen in 2021 gezamenlijk kennis met de nieuwe woordvoerders van de Tweede Kamerfracties om belangrijke thema's te adresseren. Zo is gesproken over de verlenging in 2022 van de beschikbaarheidsvergoeding voor het OV, die de overheid in 2020 heeft ingesteld. Ook hebben we het belang benadrukt van investeringen in de OV-schaalsprong, die hard nodig is voor de bereikbaarheid van toekomstige nieuwe wijken. Voorbeelden van een schaa sprong zijn het doortrekken van de Noord/Zuidlijn naar Schiphol en het doortrekken van de metro van de Isolatorweg naar het Centraal Station.

Bij de politiek leggen we nadruk op belang van investeren in OV

Wat onze stakeholders belangrijk vinden

Onze stakeholders hebben grote invloed op de bedrijfsactiviteiten van GVB. Daarom gaan we met hen in dialoog. Tot onze belangrijkste stakeholders rekenen we onze reizigers, Vervoerregio Amsterdam, de gemeente Amsterdam en GVB-medewerkers. Hieronder staan per stakeholdergroep de meest materiële onderwerpen.



GVB-reizigers

Wensen/verwachtingen:

Maart 2021:

- Controle op naleving regels;
- Contactloos betalen;
- Deuren die automatisch openen, drukte-indicator, loop-routes (alles hygiëne-gerelateerd).

September 2021:

- Contactloos betalen;
- Meer controle op naleving regels;
- Mondkapjes verkrijgbaar in automaten/winkels op station.

Bron:

GVBpanel: reisgedrag en -beleving, maart en september 2021.



Vervoerregio Amsterdam

Wensen/verwachtingen:

- GVB geeft invulling aan de ambities van de Vervoerregio en de gemeenten
- OV tegen markt-conform tarief;
- GVB is flexibel en speelt in op wijzigende reizigersbehoeftes;
- GVB schept vertrouwen door transparantie en voorspelbare (betrouwbare) dienstverlening;
- Bus, tram, metro worden allemaal uitstootvrij;
- Partnership in OV;
- Opdrachtgever

Bronnen:

OV-Governance en Regioraad-stukken.



Gemeente Amsterdam

Wensen/verwachtingen:

- GVB houdt de stad bereikbaar voor iedereen;
- Helpt Agenda Auto-luw realiseren als aantrekkelijk reis-alternatief;
- Zet haar expertise in bij ontwerp nieuwe OV-infrastructuur;
- Werkt mee aan verkeersoplossingen bij grote werkzaamheden;
- Zet zich in voor fijnmazigheid, P+R, MaaS, OV-betalen, etc.;
- Voert Convenant Duurzaamheid uit: bus, tram, metro en veren worden uitstootvrij;
- Voert personeelsbeleid gericht op diversiteit.

Bronnen:

o.a. Convenant Duurzaamheid.



GVB-medewerkers

Wensen/verwachtingen:

- Duurzame inzetbaarheid;
- Voldoende ontwikkelings- en opleidingsmogelijkheden;
- Integriteit
- Veiligheid (fysiek en sociaal);
- Bedrijfscontinuïteit en goed werkgeverschap met goede werk-omstandigheden en arbeidsvoorwaarden.

Bronnen:

- Medewerker-betrokkenheids-onderzoek (MBO);
- Medezeggenschap OR/OC;
- VGWM-werkgroepen.



Interview Egbert de Vries

Egbert de Vries, wethouder Verkeer en Vervoer:

“Het is voor de medewerkers van GVB geen gemakkelijk jaar geweest”

Hoe vindt u dat GVB heeft gepresteerd in 2021?

“In 2021 heeft GVB opnieuw een moeilijk jaar gehad vanwege corona. Maar we zijn heel blij dat GVB is blijven rijden en dat de Amsterdammers en mensen uit de regio gebruik konden blijven maken van het openbaar vervoer. Dat is een knappe prestatie. Het lijkt me voor bestuurders ook lastig werken. Ze moeten bijvoorbeeld mensen aanspreken die geen mondkapje dragen en krijgen dan een grote mond terug. Het is ook triest dat er nu weinig reizigers zijn, waar ze voorheen gezellig met een volle bus door de stad reden. Twee jaar geleden zag het er nog totaal anders uit. Maar dat GVB gewoon door is gegaan, daar zijn we als stad heel blij mee.”

Hoe is de samenwerking van GVB met de gemeente?

“De samenwerking is goed. Als het gaat om het vervangen van rails bijvoorbeeld of allerlei tijdelijke maatregelen, werken we prima samen. Ook op sociaal vlak gaat die samenwerking goed. We hebben nieuwe afspraken gemaakt over veiligheid in het OV. De politie heeft minder mensen beschikbaar, dus nu houdt de gemeente samen met GVB meer toezicht op de orde. Gelukkig zijn er in 2021 geen grote incidenten geweest, terwijl dat met de polarisering in de samenleving misschien wel te verwachten was. De samenwerking is ook belangrijk geweest bij ingewikkelde situaties, zoals in vorige winter toen er veel sneeuw lag. We wisten elkaar goed te vinden om de rails zo snel mogelijk sneeuwvrij te krijgen. Ook vond ik het mooi dat GVB in de Pride-week rondreed met regenboogtram.”



Zijn er in 2021 bijzondere dingen gebeurd?

“Het nieuwe beveiligingssysteem voor de metro’s is ingevoerd. Dat is pittig, ook voor de verkeersleiding en de metrobestuurders. Het is een ingewikkeld systeem en dat is echt wennen. Het is harder werken voor de medewerkers van GVB. Dat doen ze heel goed, alle complimenten. Het moet frustrerend zijn als er metro’s uitvallen, want ze willen de reizigers toch goed bedienen. En reizigers kijken hen er misschien wel op aan, terwijl dat systeem er uiteindelijk ook komt voor de reizigers.”

Wat vindt u van de verduurzaming die GVB doorvoert?

“Prachtig. Er zijn steeds meer elektrische bussen en veerponten. Dat past in ons beleid, want de gemeente wil meer elektrisch vervoer om de luchtkwaliteit in de stad te verbeteren. Dat pakt uiteindelijk ook gunstig uit tegen de klimaat-verandering. Iedereen in de stad moet eraan meewerken, ook de taxi’s en de touringcars en alle logistiek verkeer.”

Hebben de gemeente en GVB elkaar ook nodig bij het autoluw maken van de stad?

“Dat autoluw maken doen we vooral om meer ruimte te creëren voor de voetganger en de fietser en om de stad prettiger en rustiger te maken. Daarin speelt het openbaar vervoer zeker een rol, want als het niet aantrekkelijk meer is om met de auto door de stad te gaan, bijvoorbeeld omdat je niet overal meer ongehinderd rechtdoor kunt rijden, is het OV handiger.”

Strategie: voor iedereen bereikbaar

Onze strategie was opgesteld voor de periode 2018-2021 (pre-corona) en was erop gericht om een groeiend aanbod van openbaar vervoer voor een stijgend aantal reizigers aan te kunnen in een alsmaar uitdijende stad. Niemand kon toen voorzien dat er een periode zou aanbreken waarin het aantal reizigers niet groeide, maar juist dramatisch afnam en waarin alle OV-bedrijven een vergoeding van de rijksoverheid kregen om de beschikbaarheid voor de reizigers te garanderen. Hoewel de impact van corona enorm was, hebben we een aantal strategische doelen kunnen realiseren.

Onze missie en visie

Onze missie is het uitgangspunt voor onze strategie: Amsterdam moet voor iedereen bereikbaar zijn. Het OV is betrouwbaar en toegankelijk en draagt bij aan de leefbaarheid van de stad. Dit komt onder andere tot uiting in onze duurzame keuzes: emissies terugdringen en daarmee zorgen voor een schone vorm van vervoer.

Het openbaar vervoer is betrouwbaar en toegankelijk

Onze strategische doelen

De strategie van GVB 2018-2021 was gebaseerd op 6 pijlers: een leefbare stad, betrouwbare dienstverlening, tevreden reizigers, marktconformiteit, uitstootvrij vervoer en goed werkgeverschap. De strategie was vooral gericht op groei: het aantal reizigers dat we vervoerden steeg met de dag. We wisten toen nog niet dat we in 2020 en ook in 2021 maar een deel van die doelen konden blijven nastreven. De stad bleef weliswaar uitdijen, maar het aantal reizigers daalde enorm. We hebben ons in deze tijd vooral gericht op de betrouwbaarheid van onze dienstverlening. In 2022 gaan we van start met een herijkte strategie, zie hiervoor Strategie 2022-2025.

Leefbare stad

GVB heeft een zeer fijnmazig netwerk en zorgt ervoor dat mensen in en rond Amsterdam met elkaar verbonden blijven. Ons doel is dat alle Amsterdammers gemakkelijk toegang hebben tot het OV, waar nodig in combinatie met aanvullend OV. Dit vraagt uiteraard om de nodige investeringen in onder meer de infrastructuur en het materieel.

GVB zorgt ervoor dat mensen met elkaar verbonden blijven

Betrouwbare dienstverlening

Reizigers moeten erop kunnen rekenen dat ze op tijd en veilig op hun bestemming komen. GVB streeft naar een punctuele dienstverlening en minimale uitval. We willen dat er minder vaak ritten uitvallen of materieel stilstaat.

Marktconforme organisatie

De bedrijfsvoering van GVB is maatgevend voor Vervoerregio Amsterdam. Om in aanmerking te komen voor een nieuwe OV-concessie is het voor de Vervoerregio van belang dat GVB een marktconforme bedrijfsvoering heeft. Onze organisatie moet zodanig zijn ingericht dat we snel kunnen inspelen op veranderingen om ons heen.

We willen snel kunnen inspelen op veranderingen

Tevreden reizigers

Of de dienstverlening van GVB op peil is, lezen we af aan de tevredenheid van onze reizigers. Die wordt gemeten met de landelijke OV-Klantenbarometer. Ons doel is dat minimaal 90% van de reizigers ons in 2022 een 7 of hoger geeft. Ook willen we dat reizigers onze informatie bij verstoringen beoordelen met minimaal een 6,5. Dit cijfer valt doorgaans lager uit, omdat reizigers ook bij goede informatieverstrekking de verstoring als negatief ervaren. Voor de sociale veiligheid, oftewel het veiligheidsgevoel van de reiziger, willen we minimaal een 7,5 blijven halen. Hierbij spelen onze servicemedewerkers een belangrijke rol, maar ook alle digitale innovaties die we steeds verder ontwikkelen, zoals digitale betaalmogelijkheden, actuele reisinformatie via de app en de druktemeter. Naast de OV-Klantenbarometer voeren we ook eigen metingen uit.



“

Ik ben onderweg naar school, ik zit op het Mediacollege. Meestal ga ik met de bus naar school, dat vind ik het fijnst, maar soms ga ik lopend.

O, kun je binnenkort inchecken met je bankpas en met je mobiel? Dat lijkt mij heel handig, want ik ben mijn pasje wel eens kwijtgeraakt. Met mijn mobiel vind ik dan het handigst, die heb ik altijd bij me.

Jada

Amsterdamse student

Uitstootvrij vervoer

Ons streven is om in 2025 volledig uitstootvrij vervoer aan te bieden. Hieraan werken we bijvoorbeeld door zo veel mogelijk met elektrische bussen te rijden en met elektrische veerponten te varen. We werken ook aan een volledig uitstootvrije bedrijfsvoering. GVB vraagt leveranciers om hieraan bij te dragen. De elektriciteit die we gebruiken is duurzaam opgewekt in Nederland. Ook besparen we energie waar dat kan.

Ons streven is volledig uitstootvrij vervoer aan te bieden in 2025



Dé werkgever

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

Iedereen is welkom,
ongeacht achtergrond,
geslacht of leeftijd

Strategie voor 2022-2025

Minstens eens in de 3 jaar herijken we onze GVB-strategie, en jaarlijks kijken we of de strategie aanpassingen behoeft vanwege ontwikkelingen in de wereld om ons heen. Het herijken van de strategie bleek gezien de impact van corona belangrijker dan ooit. We hebben onze visie en missie aangepast en aangegeven welke 4 strategische pijlers en programma's we de komende jaren voorzien om deze missie waar te maken.

Onze visie

Amsterdam groeit hard. Tegelijkertijd is de behoefte groot om de stad schoon, toegankelijk, bereikbaar en leefbaar te houden. Dat vertaalt zich in een autoluw beleid waarin lopen en fietsen gestimuleerd wordt naast CO₂-neutrale vormen van vervoer. Leefbaarheid kent ook een sociale component: inclusie en toegankelijkheid voor iedereen zijn belangrijke waarden. GVB wil hieraan een grote bijdrage leveren door te zorgen voor een schoon, duurzaam, toegankelijk en bereikbaar OV-systeem voor iedereen. We willen graag dat mensen in Amsterdam het OV een vanzelfsprekende keuze vinden, naast lopen en fietsen. Daarmee werken we aan goed ruimtegebruik in de stad. Dat doen we door ons netwerkontwerp en onze reizigersadviesfunctie daarop in te richten.

Toegankelijkheid en
inclusie zijn belangrijke
waarden voor GVB

Onze missie

Vanuit die visie is onze missie aangepast. Die luidt: *De reiziger in Groot Amsterdam kiest voor lopen, fietsen en openbaar vervoer.*

De reiziger kiest voor
lopen, fietsen en
openbaar vervoer

De 4 nieuwe strategische pijlers

Onze strategie voor 2022-2025 kent 4 strategische pijlers:

1. gastvrije gids
2. operationeel excellente vervoerder
3. expert en partner
4. robuust fundament

Als 'gastvrije gids' willen we bereiken dat reizigers als vanzelf kiezen voor het OV als vervoermiddel, omdat we een comfortabele reis bieden waarin toegankelijkheid en service zorgen voor een prettige reiservaring. Ook bieden we gemak door eenvoudige middelen voor plannen, boeken en betalen. Verder verzorgen we uitstekende reisinformatie en geven we tijdig verstoringen door en reiken daarvoor alternatieve reisroutes aan. Ook willen we meer actief de combinatie maken bij het plannen en betalen van de reis, waarbij we ook alternatieven als (e-)fietsen en (e-)scooters ontsluiten. Dit moet resulteren in tevreden reizigers en meer reizigers in het OV.

We bieden gemak met eenvoudige manieren van plannen en betalen

Als 'operationeel excellente vervoerder' richten we ons op veilig, snel, betrouwbaar en betaalbaar vervoer. Waar interne beslissingen over onder meer ons netwerk en het materieel nu nog binnen 'zuilen' worden genomen, willen we dat meer integraal gaan doen. Doordat GVB vanaf 2022 ook het management van de railinfra-activiteiten onder haar hoede neemt, bouwen we kennis op om beheer en onderhoud optimaal te plannen en uit te voeren tegen zo laag mogelijke kosten. Dit alles draagt bij aan de betrouwbaarheid voor de reiziger en aan een grotere voorspelbaarheid in onze exploitatie.

Onze rol als expert en partner op het gebied van vervoer met 120 jaar ervaring in mobiliteit in Amsterdam kunnen we nog meer ten goede laten komen aan onze partners. We omarmen alle vormen van duurzame mobiliteit die geen of weinig impact hebben op het ruimtebeslag in de stad, dus lopen, fietsen en eventueel deelvervoer in combinatie met het OV. We willen dat onze partners onze schat aan kennis en data zo vroeg mogelijk betrekken in hun beleidsvoornemens en ons zien als organisatie die werkt aan de vervoersketen van Groot Amsterdam. Zo kunnen we bijdragen aan de beste oplossingen voor mobiliteit in en om Amsterdam.

Robuust fundament

Om deze doelen te bereiken, werken we vanuit een 'robust fundament': een solide basis, die wordt gedragen door goed werkgeverschap en een gezonde, wendbare organisatie die meer procesmatig en integraal wordt aangestuurd. Het fundament wordt ook gevormd door de inzet om onze assets kwalitatief op peil te houden en door de digitale component.

GVB heeft solide basis, met goed werkgeverschap

Kernwaarden

In onze dienstverlening dragen we – net als voorheen – onze kernwaarden uit: we zijn gastvrij, verbindend en betrouwbaar.

“

Ondanks alle beperkingen in dit tweede coronajaar op rij is de frequentie en fijnmazigheid van het openbaar vervoer in de regio niet in het geding gekomen en is GVB erin geslaagd er toch voor de reiziger te zijn. Dat is goed om te zien! Ik hoop dat het in 2022 minder hoeft te gaan over afschalen, maar meer over opschalen.

Marja Ruigrok

Lid dagelijks bestuur Vervoerregio Amsterdam

Onze maatschappelijke waarde

Het openbaar vervoer vervult een belangrijke maatschappelijke functie. Onze bedrijfsactiviteiten hebben impact op de samenleving. Die impact kan positief zijn, bijvoorbeeld doordat we de stad bereikbaar maken voor iedereen, maar ook negatief, bijvoorbeeld doordat we met onze bedrijfsvoering CO₂ uitstoten. GVB vindt het heel belangrijk om de positieve impact te maximaliseren en de negatieve impact te minimaliseren.

GVB wil waarde voor de langere termijn creëren voor zijn stakeholders en voor de maatschappij. In het hoofdstuk over onze strategie leggen we uit hoe wat dat willen doen.

GVB creëert waarde voor stakeholders en de maatschappij

In dit jaarverslag vertellen we of we de goede kant op gaan en leggen we verantwoording af aan onze belangrijkste stakeholders. We gebruiken hiervoor de rapportageprincipes van het International Integrated Reporting Council (IIRC), het zogenoemde framework. Dit model gaat uit van zes kapitalen of bezittingen waarmee een bedrijf waarde kan toevoegen. Naast de traditionele kapitalen 'financieel' en 'geproduceerd' (gebouwen en infrastructuur) zijn dat 'menselijk', 'intellectueel', 'sociaal' en 'natuurlijk' kapitaal. Dit is gevisualiseerd in ons waardecreatiemodel. Dit model laat zien hoe we deze 'bezittingen' of kapitalen inzetten om onze doelen te bereiken. Ook geeft het inzicht in de impact (zowel positief als negatief) die dat mogelijk heeft voor onze eigen organisatie en voor de maatschappij.



Input

Financiën

- OV-concessie Amsterdam en contracten voor beheer en onderhoud railinfrastructuur en veerdiensten.
- Vervoerregio Amsterdam is opdrachtgever
- Gemeente Amsterdam is 100% aandeelhouder.

OV-netwerk

- 564 voer- en vaartuigen
- Railinfra- en voertuigtechniek
- Verkeersleiding
- Vervoerplanning
- Kennis van de stad

Medewerkers

- Ruim 3.200 medewerkers
- Veilig en toegankelijk werk
- Bevlogen en betrokken vakmensen

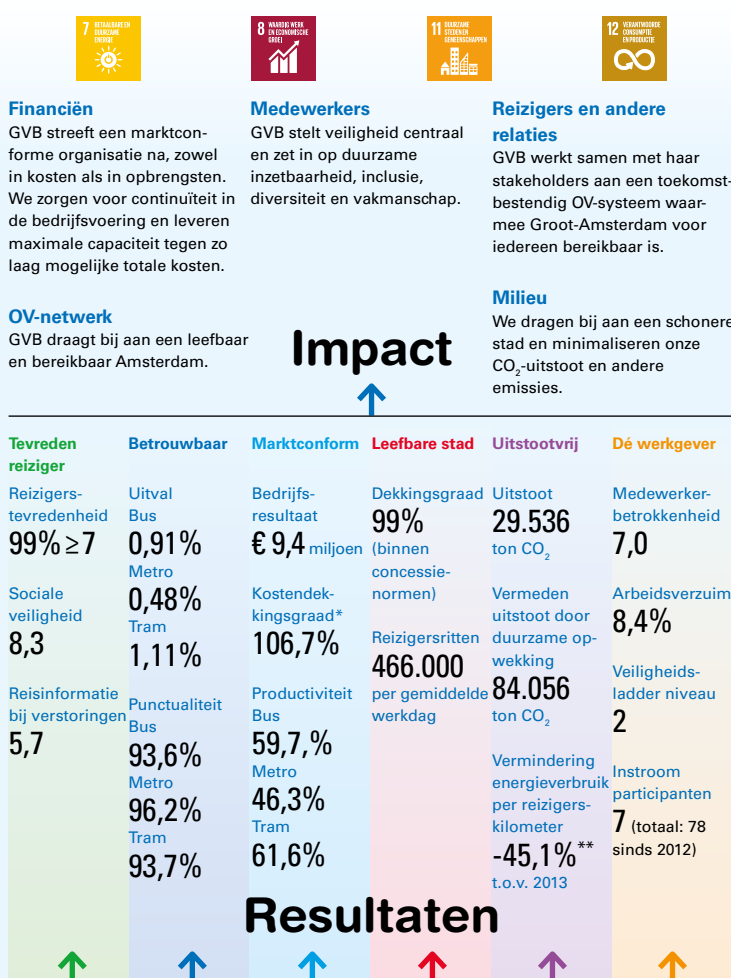
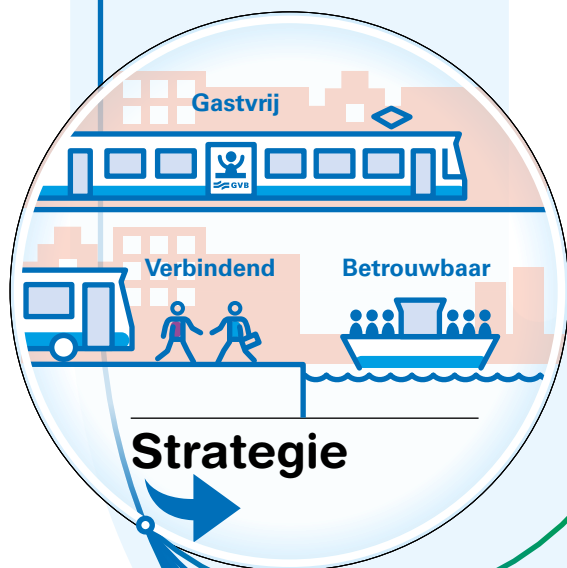
Reizigers en andere relaties

- Aandacht voor stakeholders
- Transparant handelen
- Gastvrijheid

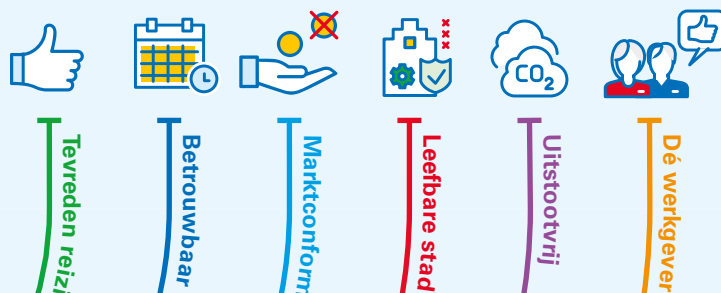
Milieu

- Energieverbruik 145,1 GWh
- Stroom duurzaam opgewekt in Nederland

Voor iedereen bereikbaar



Resultaten



* Exclusief investeringsbijdrage

** Nieuwe berekening. Well-To-Wheel i.p.v. Tank-To-Wheel. Zie voetnoot bij kerncijfers.

GVB en de Sustainable Development Goals

In 2015 stelden de Verenigde Naties internationale doelen op voor wereldwijde duurzame ontwikkeling (Sustainable Development Goals of SDG's). Dit zijn de doelen waaraan GVB bijdraagt (ze staan ook boven in het waardecreatiemodel):



De onderstreepte onderwerpen linken naar de betreffende resultaatparagrafen van het jaarverslag. Daar is meer te lezen over hoe GVB afgelopen jaar heeft bijgedragen aan de SDG's.

- [SDG 7: Aandeel hernieuwbare energie \(zie pagina 65\)](#)
- [SDG 7: Energie-efficiëntie \(zie pagina 64\)](#)
- [SDG 8: Waardig werk voor iedereen \(zie pagina 68\)](#)
- [SDG 8: Gelijk loon, voor gelijk werk \(zie pagina 68\)](#)
- [SDG 11: Veiligheid \(zie pagina 49\)](#)
- [SDG 11: Betaalbaar OV \(zie pagina 56\)](#)
- [SDG 11: Toegankelijkheid \(zie pagina 57\)](#)
- [SDG 11: Duurzaam netwerk \(zie pagina 38\)](#)
- [SDG 11: Groei van het openbaar vervoer \(zie pagina 38\)](#)
- [SDG 11: Aandacht voor de behoeften van mensen in kwetsbare posities \(zie pagina 57\)](#)
- [SDG 12: Afval verminderen \(zie pagina 67\)](#)
- [SDG 12: Hergebruik materialen \(zie pagina 67\)](#)
- [SDG 12: Duurzame inkoop \(zie pagina 62\)](#)
- [SDG 12: Duurzaamheidsinformatie \(zie pagina 62\)](#)



Vattenfall is er trots op om een bijdrage te leveren aan de enorme ambities van GVB voor de verduurzaming van het openbaar vervoer in Amsterdam. Openbaar vervoer levert een belangrijke bijdrage aan de verduurzaming van ons land. Zeker als dat op een duurzame manier gebeurt zoals in Amsterdam. Waarbij ondanks de enorme impact van de coronacrisis ook het afgelopen jaar weer veel volledig elektrische bussen in gebruik zijn genomen en de eerste elektrische veerpont over het Noordzeekanaal vaart.

Martijn Hagens
CEO Vattenfall



“

We komen net van vrienden uit de stad, waar we koffie hebben gedronken, een leuk uitje op mijn papa-dag, en nu gaan we naar huis. Ik neem nu dit veer naar Buiksloterweg, maar ik zou eigenlijk die naar de NDSM-werf willen nemen, want daar woon ik. Maar die gaat niet zo vaak, en om met de kinderen zo lang te wachten, dat zie ik niet zitten. Dan fiets ik liever een flink stuk.”

Alexander
Amsterdammer

GVB in 2021

We zijn blijven rijden, ook in 2021. Dankzij de steun van de overheid en de inzet van onze mensen kon iedereen in Amsterdam gebruik blijven maken van het OV.

