

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 'robuust 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